Ein Jahr nach dem Gewinn des

Dirk Schildhauer

concept 2

CRM leben

Agenda

- **Das Unternehmen**
  Wer ist concept2. Was macht concept2.
- **Ziele**
  Unternehmerische Ziele. Operative Ziele.
- **Vorgehen**
  Projektverständnis. Projektablauf.
- **CRM leben**
  Aus Mitarbeitersicht. Aus Unternehmenssicht.

CRM leben

Das Unternehmen

Concept2 ist Marktführer für Indoor Rudergeräte

- Concept2 Ruderergometer Handelsgesellschaft mbH ist Tochter der Concept2 Inc., USA
- Hamburg wird als europäischer Umschlagsplatz weiter ausgebaut.

CRM leben

Das Unternehmen

Vertriebsstruktur

- **10 regionale Sales Reps**
- **Bestellannahme über Hotline**
- **Key Account Management**
  (z.B. Bundeswehr, Fitness-Studios)
- **Webshop**

concept 2

CRM leben

Ziele

Unternehmerische Ziele

- **Etablierung von CRM als Unternehmensphilosophie**
- **Steigerung der Mitarbeitermotivation**
- **kundenorientierte Optimierung der Arbeitsprozesse**
- **Steigerung des Umsatzes und des Rohertrags**

Operative Ziele

- **Stärkung des Online-Absatzkanals** durch Integration von Website, Web-Shop und Online-Services mit unternehmensinternen Arbeitsprozessen
- **Optimierung der Arbeitsprozesse in Vertrieb, Marketing und Service** mit Einbindung der Reseller
- **Vermeidung von Medien- und Systembrüchen,** um menschliches Versagen in der Bedienung der unterschiedlichen Systemen zu minimieren

Operative Ziele

- **Ablösung von Systeminseln**
- **Minimierung von Daten-Redundanzen und Dubletten**
- **Mahnwesenoptimierung**
- **Verbessertes Reporting**
- **Reduktion der Reklamationsraten**

CRM leben

Philosophie

Projektverständnis

- **CRM-Projekt ist Chefsache,** der Geschäftsführer ist der oberste Chief Customer Officer
- **Einbeziehen der Mitarbeiter** in jeder Projektphase in die Aufgabenbestimmung und Umsetzung
- **Sukzessive Einführung** mit ständiger Erfolgskontrolle durch Geschäftsleitung und Mitarbeiter
- **Kontinuierliche Optimierungsführung** mit ständiger Erfolgskontrolle durch Geschäftsleitung und Mitarbeiter

concept 2

CRM leben

Vorgehen

09/06: **Integration CH und AT in WICE**

09/06: **Neue Customersite mit Weblog**

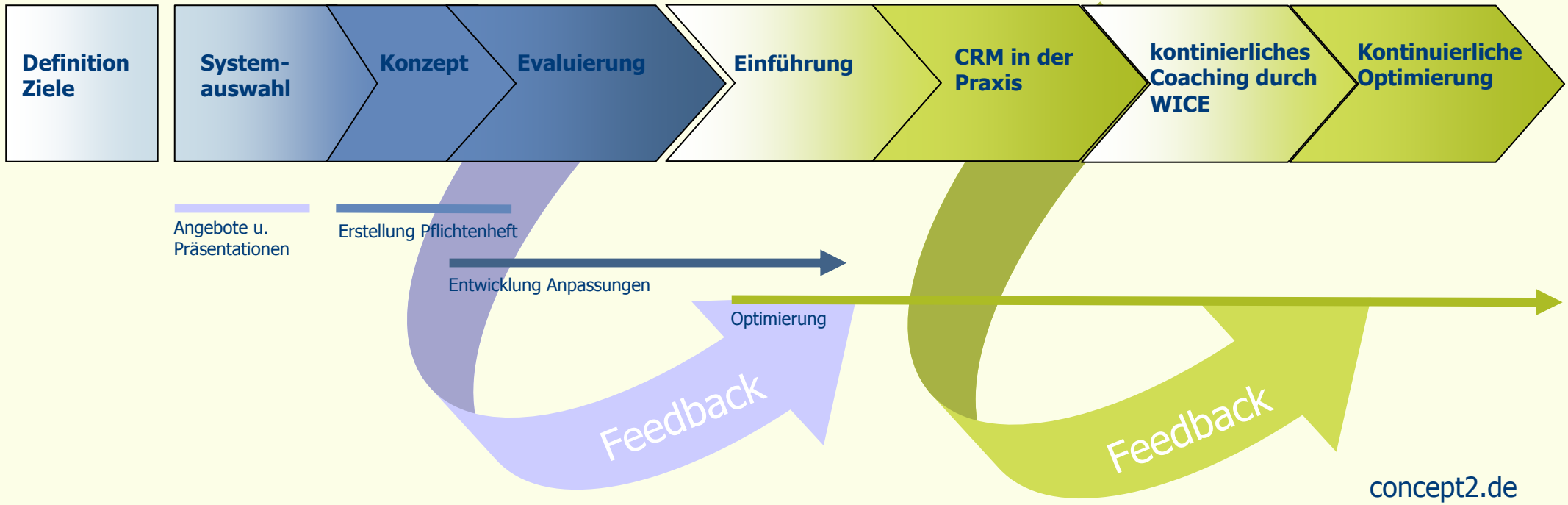
11/05: **Gewinn CRM Award**

11/04: **Einführung WICE**

10/04: **Relaunch website mit Webshop + CMS**

09/04: **Systementscheidung für WICE**

06/04: **Projektstart**



Realisierte Module in WICE

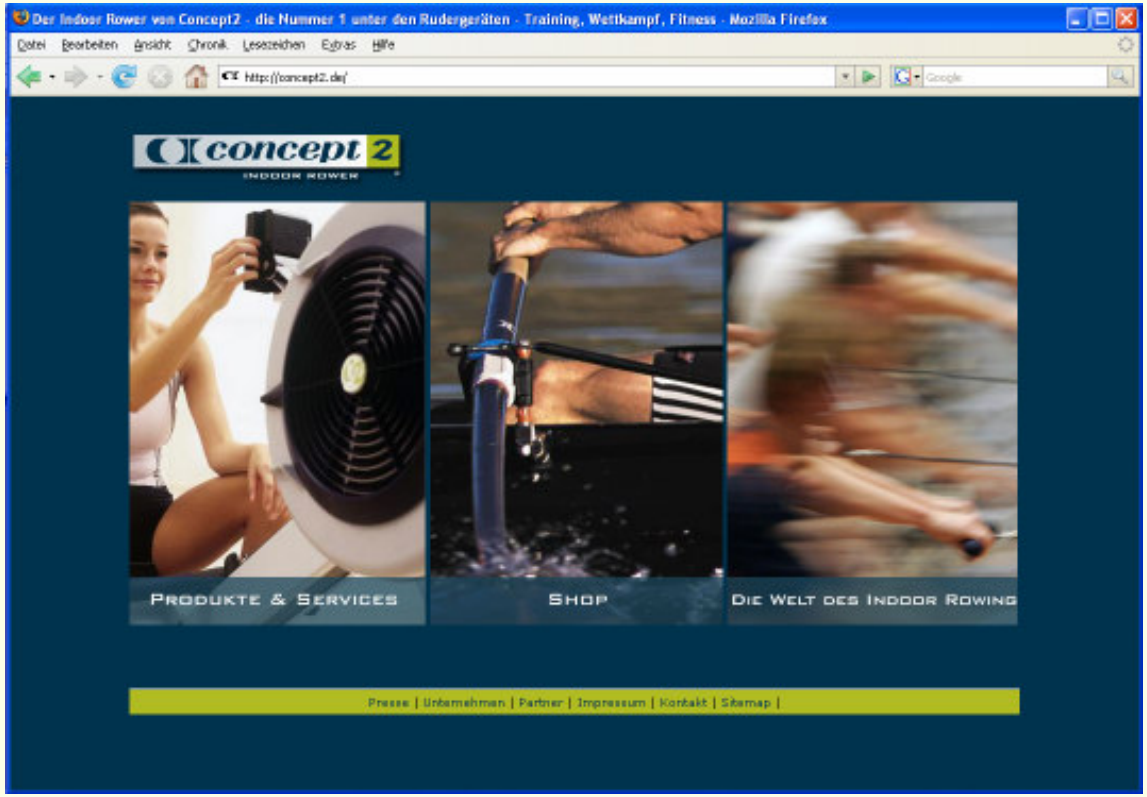
- **CRM-Groupware** zur Organisation von Vertrieb, Marketing + Service
- **Warenwirtschaft + Auftragsbearbeitung** mit Artikelstamm, automatisierte Buchung von Lagerbeständen, vorgangsorientiertem Opportunity Management und Dokumentenerstellung / -management, Anbindung an externe Fibu
- **Content Management System (CMS)** zur Veröffentlichung von News, Informationen zu unseren Produkten, Events und Kursen
- **Service Plattform** u.a. mit E-Magazin, Newsletter-System, Weblog, Download von Manuals, Software und Tools
- **Webshop-System** mit Kunden-Login, kundenspezifischen Rabatten, Tracking-Tracing-Funktionalität zur Vorgangsverfolgung
- **Eigenständige Mandanten für CH und AT**

CRM leben

Vorgehen

Customersite Website

- Am Kunden orientieren
- Kunden Nutzen bieten
- Emotionales Design
- Dialog mit Kunden durch Weblog
- Shared Content für CH und AT unter eigener Domain
- Vollständige Integration des CMS in WICE



CRM leben

Die CRM-Online-Plattform

Interessenten und Kunden
über Website + Webshop

Mitarbeiter im
Innendienst

Geschäftsführer
über Smartphone

Sales Reps unterwegs
mit Laptop via UMTS

concept 2

WICE CRM-Groupware

Concept2 in
USA

Alle Mitarbeiter
vom Homeoffice

concept 2 in CH und AT in
eigenständigen Mandanten

Fazit: Die Mitarbeiter

- ➔ generieren mehr Umsatz
- ➔ erhalten mehr Provision
- ➔ sind höher motiviert

concept 2

Erfolge

CRM leben

Statements der Anwender

Seit Anfang 2005 arbeite ich mit WICE und dies sehr gerne.
Benutzerfreundlich, leicht erlernbar und jeder Kontakt mit dem Kunden wird dokumentiert. Änderungswünsche zur besseren Umsetzung des Anwenders werden vom Wice-Team direkt aufgenommen
und umgesetzt. Gut gefällt mir, dass ich alles in einem Programm erledigen kann – Termine, Wiedervorlage, Emails, Briefe, SMS, Chat....

Anna Gasse, Sales Rep Team Roing
Koordinatorin

„Da wir mit Wice eine sich immer weiterentwickelnde CRM Lösung haben finde ich es persönlich sehr gut, dass alle Anpassungen die durch die tägliche Praxis erforderlich sind, für uns zugeschnitten umgesetzt werden können. Weiterhin ist es eine große Hilfe alle täglichen Arbeiten in einer Plattform zu erledigen!"

Sybille Karkutsch, Innendienst, Auftragsabwicklung

Wice is helping Concept2 manage our business from the USA by viewing information from our Profit Center in Germany in real time -- this means we do not need additonal work creating reports from an intermediary

Bruce Bearman, Managing Director

Erfolge aus Sicht des Unternehmens

- **Integration von CMS und Webshop in das WICE CRM-System bietet**
  - nahtlose Auftragsbearbeitung mit integrierter Warenwirtschaft über alle Kanäle
  - ganzheitliche Sicht bringt effektive Betreuung von Interessenten, Neu- und Bestandskunden
  - Übergreifende Management-Informationen aus dem gesamten operativen Geschäft
  - Effektive Steuerungsmöglichkeiten

- **Unternehmen ist *„Herr über alle Daten und Informationen“*** – minimiert Risiken bei Mitarbeiter-Fluktuation

Erfolge aus Sicht des Unternehmens

- **Senkung der Bestellreklamation um mehr als die Hälfte** durch medienbruchfreien Übergang von Bestellungen und Auftragsabwicklung im CRM-System - bei Reklamationskosten von ca. 100 € / Reklamation eine signifikante Erhöhung des gesamtunternehmerischen Deckungsbeitrages.

- **Einsparung von Lizenz-, Wartungs- und Infrastrukturkosten im fünfstelligen Bereich** durch Ablösung der alten Systeme für Content Management, Webshop, Auftragsbearbeitung und Fibu

- **Steigerung Umsatz um 11,5%** im Vergleich zum Vorjahr und 6,5% über weltweitem Wachstum

- **Erhöhung der Zugriffszahlen auf Website 25%**

Fazit: Das Unternehmen

- zufriedenere Kunden
- bessere Steuerungsmöglichkeiten
- hat höher motivierte Mitarbeiter
- mehr Umsatz und Gewinn deutlich über Plan

Wir halten uns fit für unsere Kunden.

- **Der Nutzen für den Kunden muss immer wieder neu entdeckt werden**
- **Das Arbeiten mit dem CRM-System muss dem Anwender Spaß machen, sonst geht die Motivation flöten**
- **Erfolg stellt sich wie beim Rudern nur durch kontinuierliches Training ein**
- **CRM leben heißt: Leistung fordern und Leistung bringen**

Dirk Schildhauer
www.concept2.de
dirk.schildhauer@concept2.de

Technische Umsetzung:

www.wice.de