

## Microsoft Dynamics CRM im Einsatz bei der Hardy Schmitz GmbH & Co. KG

>> „Bei Hardy Schmitz haben wir über 4.000 Kunden. Da brauchen wir ein System, in das sich Mitarbeiter schnell einarbeiten können und das vor allem von ihnen angenommen wird.“

Markus Dietrich, CRM-Projektleiter bei Hardy Schmitz

### AUSGANGSSITUATION

Im Büro, zu Hause und unterwegs – Mobilität ist heute aus dem Kundenbeziehungs-management nicht mehr wegzudenken. Unternehmenserfolg steht und fällt mit der Produktivität der Mitarbeiter und ihrem Draht zum Kunden. Auf Freundlichkeit, besseren Service und Ansprechbarkeit, unabhängig von Ort und Zeit kommt es an. Mobile Lösungen für das Kundenmanagement sind daher bei Unternehmen gefragt. Sie erhoffen sich mehr Erfolg durch produktive, mobile Mitarbeiter. Der Weg dahin führt über die Mitarbeiterzufriedenheit in Vertrieb und Service mit der mobilen CRM-Lösung. Sie sollte möglichst einfach zu bedienen und den Mitarbeitern im Look und Feel bekannt sein.

Vertriebs- und Servicemitarbeiter im Außendienst stehen meist in direktem Kontakt zum Kunden und benötigen 24/7 Zugriff auf Kundendaten. Neben Vollständigkeit und Aktualität der Daten ist die Möglichkeit flexibel auf die Daten zugreifen zu können, wichtiges Kriterium für die optimale Kundenberatung. Kundenorientierung, ausgezeichneter Service und Mitarbeiterzufriedenheit werden auch großgeschrieben beim Elektrotechnik-Dienstleister Hardy Schmitz im nordrhein-westfälischen Rheine. Das Unternehmen versteht sich als Dienstleister zwischen Hersteller und Anwender. Ansprüche von Kunden und Mitarbeitern sind gleichermaßen ausschlaggebend für die Organisation der Geschäftsprozesse. Für die rund 250 Mitarbeiter eine angenehme Arbeitsatmosphäre und IT-gestützte Werkzeuge zu

schaffen, um die über 4.000 Kunden optimal beraten und betreuen zu können, war Grundüberlegung bei der Planung des CRM-Projektes.

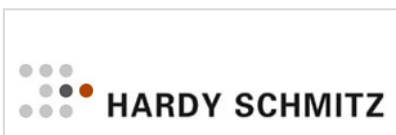


„Ohne die professionelle Beratung und Einweisung unseres Projektpartners connectiv! und das Interesse und die Motivation unserer Mitarbeiter wäre die erfolgreiche Umsetzung nicht möglich gewesen. Da konnte man spüren, wie der CRM-Funke überspringt.“

Markus Dietrich, CRM-Projektleiter

### AUßENDIENST GREIFT AUF AKTUELLE KUNDENDATEN ZU

Das CRM-System sollte angepasst sein an die Arbeitsweise und an das Arbeitsumfeld der rund 150 Anwender bei Hardy Schmitz. Eine besondere Rolle kommt den 25 Außendienstmitarbeitern zu. „Die Anwender mit mobilen Endgeräten brauchen nutzbringende und einfach zu bedienende Geräte. Sie müssen schnell und flexibel auf sämtliche Kundendaten Zugriff haben, um den Kunden so mit dem nötigen Wissen unkompliziert beraten zu können“, erklärt Markus Dietrich, CRM-Projektleiter bei Hardy Schmitz, die Anforderungen an die mobile CRM-Lösung. Auch die beim Kunden aufgenommenen Daten sollten möglichst schnell im zentralen System für die Mitarbeiter im Innendienst abrufbar sein. Der Elektrogroßhändler setzt seit 2008 auf die CRM-Lösung Microsoft Dynamics CRM.



### >> STECKBRIEF KUNDE

#### Hardy Schmitz GmbH & Co. KG

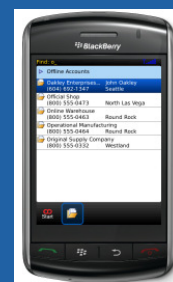
Land: Deutschland  
Branche: Elektrotechnik-Dienstleistung  
Mitarbeiter: 250

### >> UNTERNEHMEN:

Als Elektrogroßhandel ist Hardy Schmitz die Liefer- und Dienstleistungszentrale für das Elektrowerkzeug, die Industrie und kommunale Einrichtungen und somit ein kompetenter Partner für seine Kunden.

Als mittelständisches Unternehmen im Elektrogroßhandel und Dienstleistungen stellt Hardy Schmitz sein Leistungsvermögen täglich unter Beweis – und das bereits erfolgreich seit über 75 Jahren.

Unternehmerisches Ziel ist es, die speziellen Kunden-Anforderungen zu erkennen und dabei getreu dem Motto „QUALITÄT – SERVICE – MENSCHLICHKEIT“ zu handeln.



Der Außendienst nutzt das CRM-System über BlackBerry Endgeräte. Das mobile CRM wird über die mobile Business-Plattform MobileAccess von TenDigits bereitgestellt. Die Oberfläche ist sehr einfach und benutzerfreundlich aufgebaut, sodass sich der BlackBerry Anwender sehr schnell zurechtfindet. „Wenn ich heute unterwegs bin und das CRM-System über meinen BlackBerry aufrufe, erscheinen genau die Bereiche, die ich häufig nutze. Dazu gehören beispielsweise Kontakte, Firmen, CRM-relevante Termine und kundenbezogene Aufgaben. Beim Kunden vor Ort habe ich so immer alle wichtigen Informationen verfügbar, was eine Menge Zeit in der Vorbereitung erspart. Zeit, die man dann wesentlich nützlicher verwenden kann, zum Beispiel für das persönliche Gespräch mit dem Kunden“, sagt Kai Storjohann, Außendienst-Mitarbeiter bei Hardy Schmitz.



Kai Storjohann, Außendienstmitarbeiter bei Hardy Schmitz

#### KUNDENRELEVANTE DATEN IN EINER ZENTRALEN ANWENDUNG

Seit der CRM-Einführung bei Hardy Schmitz gelingt es, die Bedürfnisse des Kunden noch klarer in den Mittelpunkt zu stellen, kundenrelevante Daten für alle beteiligten Mitarbeiter transparent innerhalb einer Anwendung festzuhalten und zu pflegen. Der Datenbestand hat sich in seiner Qualität verbessert und das Unternehmen pflegt seine Kundendaten zentral über eine Anwendung. Viele administrative Tätigkeiten, werden im CRM-System automatisiert, zum Beispiel die Berichterstellung nach Besuchen, sowie das Termin- und Kontaktmanagement. Insgesamt verschafft das mobile CRM seinen Anwendern wichtige Zeitersparnis. Zeit, die sie jetzt zusätzlich für Kunden- und Verkaufsgespräche nutzen können.

#### MITARBEITERAKZEPTANZ SICHERT PROJEKTERFOLG

Von Beginn an wurden Mitarbeiter bei Hardy Schmitz aus Außendienst und Verkaufsdienst in die Projektplanung einbezogen. Bis heute trifft sich in regelmäßigen Abständen das CRM-Team, bestehend aus Markus Dietrich als Projektleiter, Geschäftsführung und Mitarbeitern aus Vertrieb, Marketing und Außendienst. Auch bei der Entscheidung, welches Endgerät zum Einsatz kommt, wurden die Mitarbeiter involviert. Für jeden Mitarbeiter mit mobilem CRM sollte individuell entschieden werden, welche CRM-Funktionen und -Daten ihm jeweils mobil zur Verfügung stehen. Faustregel dabei: So viel wie nötig, so wenig wie möglich. „Die Einbindung der Mitarbeiter und die Herausstellung des Nutzens für sie durch das System sind wichtige Faktoren für den Projekterfolg. Wenn dann noch die Chemie zwischen Dienstleister und Unternehmen stimmt, kann nicht mehr viel schief gehen. Wir haben in connectiv! einen Dienstleister gefunden, mit dem wir partnerschaftlich zusammenarbeiten“, sagt Markus Dietrich.



CRM-Projekte mit mobilen Anwendungen wie bei Hardy Schmitz sind im Mittelstand bisher selten anzutreffen. Um künftig dem Wettbewerb einen Schritt voraus zu sein, müssen Unternehmen im Kundenmanagement weiter umdenken: in Richtung Kunde. Erwartungen der Kunden in Servicefragen steigen durch den Einsatz mobiler CRM-Lösungen. Sie ermöglichen es Mitarbeitern im Außendienst beispielsweise, Kunden schnell Fragen beantworten zu können. Kurzfristige, flexible Anfragemöglichkeiten stoßen beim Kunden auf großen Anklang. Mobile CRM-Lösungen machen den Kundenservice flexibler, jederzeit und überall verfügbar. Sie lassen Unternehmen einen Schritt weiter auf die zugehen, die sie am meisten brauchen: Kunden und Mitarbeiter.

#### >> STECKBRIEF KUNDE

##### Hardy Schmitz GmbH & Co. KG

Land: Deutschland  
Branche: Elektrotechnik-Dienstleistung  
Mitarbeiter: 250

#### >> UNTERNEHMEN:

Als Elektrogroßhandel ist Hardy Schmitz die Liefer- und Dienstleistungszentrale für das Elektrohandwerk, die Industrie und kommunale Einrichtungen und somit ein kompetenter Partner für seine Kunden.

Als mittelständisches Unternehmen im Elektrogroßhandel und Dienstleistungen stellt Hardy Schmitz sein Leistungsvermögen täglich unter Beweis – und das bereits erfolgreich seit über 75 Jahren.

Unternehmerisches Ziel ist es, die speziellen Kundenanforderungen zu erkennen und dabei getreu dem Motto „QUALITÄT – SERVICE – MENSCHLICHKEIT“ zu handeln.

