

Vinzenz Harrer GmbH, Frohnleiten (Österreich)

1 A-Service und verbesserte Prozesse in Marketing und Vertrieb: mit it.compact CRM!

»Diese Kombination, die ein funktionierendes, sofort einsetzbares CRM enthält, konnte uns kein anderer als die itelligence AG bieten. Zudem hat die kurze Einführungszeit von it.compact CRM unser Unternehmen nicht mehr als nötig belastet – schließlich sind wir Mittelständler und wollen unsere Produkte verkaufen und keine IT-Fachleute werden. Wir haben jetzt die Prozessunterstützung, die wir dringend brauchen und zwar in richtig hoher Qualität.«

Patrick Festl, Prokurist, Vinzenz Harrer GmbH

Dass sich mit den Lösungen der itelligence AG Prozesse optimal verbessern lassen, das hat die Vinzenz Harrer GmbH längst erkannt: Bereits vor gut zwei Jahren führte das Unternehmen die Branchenlösung it.trade der itelligence AG ein. Und weil das itelligence-Team schon damals absolut zuverlässig und termingerecht arbeitete, setzte Harrer auch bei den neuen Anforderungen auf die Leistungen des SAP-Komplettdienstleisters. Schließlich galt es nun, die Vertriebs- und Marketingaktivitäten des Unternehmens wir-

kungsvoll zu professionalisieren. Insgesamt ging es den Verantwortlichen bei Vinzenz Harrer darum, Prozesse klarer zu gestalten und zu standardisieren. Sämtliche Akquisitions- und Marketingaktivitäten sollten für die Geschäftsleitung, für den Vertrieb im Innen- und Außendienst sowie für das Marketing planbar und transparent nachvollziehbar sein. Auch ein zentraler Blick auf die internen und die daraus resultierenden externen Abläufe, wie Feedbacks und Folgeaufträge, wurde von dem gesamten Harrer-Team gewünscht.

itelligence

Vinzenz Harrer GmbH

Die Vinzenz Harrer GmbH bietet als führender Spezialist für Lösungen im Holzbau nicht nur eine umfangreiche Produktpalette, sondern auch die praxisnahe Beratung und Unterstützung für planende und ausführende Holzbauer an. Dabei werden bewährte Systeme aus der Praxis als Grundlage für die Entwicklung von innovativen Lösungen im Holzbau genutzt. So stehen den Kunden des 1994 gegründeten Unternehmens heute Lösungen für nahezu alle Holzbau-Anwendungen zur Verfügung – unabhängig davon, ob es sich um Neu-, Umbauten oder um Büro-, Gewerbe- bzw. Industriebauten handelt. Die Produkte der Vinzenz Harrer GmbH sind heute in elf Ländern in Europa und Kanada verfügbar.



Name:
Vinzenz Harrer GmbH

Branche:
Holzindustrie

Unternehmensgröße:
22 Mitarbeiter

Umsatz:
8,5 Mio. EUR

Hauptsitz:
Frohnleiten (Österreich)



Und darüber hinaus sollten Informationen über aktuelle Kundenanfragen allen Beteiligten direkt zur Verfügung stehen. Auch in diesem Fall konnte das itelligence-Team eine maßgeschneiderte, hausinterne Lösung anbieten: it.compact CRM – kombiniert mit der Kampagnen- und Marketingplanung sowie Mobile Sales.

In kurzer Zeit zur maßgeschneiderten Lösung

Nur 28 Tage benötigte das itelligence-Team zur Implementierung der gesamten Lösung – und übernahm dabei neben der Installation auch die Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Zudem unterstützten die SAP-Experten die Mannschaft bei Vinzenz Harrer in der Prozessgestaltung. Mit der auf SAP All-in-One CRM basierenden it.compact CRM-Lösung stehen dem Unternehmen nun genau die Features zur Verfügung, die der österreichische Holzbau-Spezialist braucht: it.compact CRM verbessert eindeutig die Kunden- bzw. die Interessentenkommunikation. Schließlich setzt Harrer jetzt auf ein strukturiertes Aktivitätenmanagement – von der Kontaktverfolgung über die Wiedervorlage bis zur Angebotsverwaltung. Per Mausklick erhalten alle Beteiligten sämtliche relevanten Informationen, beispielsweise auch zum Bestellstatus, den Kundenumsätzen, Reklamationen und Retouren. Und weil das System nun eine zentrale Sicht auf das jeweilige Interesse und den Bedarf eines Kunden erlaubt, werden auch Cross-Selling-Aktivitäten rund um das Harrer-Produktportfolio erleichtert.

Damit die Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst ebenfalls völlig reibungslos und umfassend funktioniert, setzte das itelligence-Team auf ein weiteres Highlight: Auf die Einführung von Mobile Sales. Damit steht den Vertriebsmitarbeitern während ihrer Touren die komplette Logik des lokalen CRM zur Verfügung – einfach via Notebook: Auf diese Weise können sie nicht nur die komplette Auftragshistorie über erfolgte Umsätze, gewünschte Produkte und den Auftragsstatus direkt aus dem be-

stehenden it.trade-System nutzen. Auch die Angebotshistorie steht per Knopfdruck bereit.

Astreines Add-On: die Kampagnen- und Marketingplanung

Das Marketing bekommt durch die integrierte Kampagnen- und Marketingplanung ebenfalls neue, wertvolle Impulse: Das System steuert jetzt die Planung der jährlichen Kampagnen zu Messen und Produktneuheiten sowie für die hausinternen Fachseminare. So werden alle erforderlichen Unterlagen termingerecht produziert: Preislisten, Mailings über neue Produktinnovationen oder auch Newsletter werden rechtzeitig auf den Weg gebracht. Selbst die Kontakthistorie sowie Rückläufe aus diesen Aktionen lassen sich mit der Lösung berücksichtigen. Und weil nun der Druck der jährlichen Produktkataloge exakt nach der Bedarfsplanung in Bezug auf potenzielle Interessenten, bestehende Kunden und anstehenden Veranstaltungen wie Messen und Seminaren erfolgt, konnten die Kosten rund um den Druck erheblich gesenkt werden. „Auch für diese Anforderung haben wir mit dem itelligence-Team die richtige Lösung gefunden,“ berichtet Patrick Festl, Prokurist, Vinzenz Harrer GmbH zufrieden.

Facts & Figures

Lösung: it.compact CRM mit Kampagnen- und Marketingplanung sowie Mobile Sales

Die Vorteile:

- Standardisierte Prozesse mit Single Point of Information für Vertrieb und Marketing
- Planvolle Akquise- und Marketingprozesse im Innen- und Außendienst
- Verbesserte Kunden- und Interessentenkommunikation
- Erleichterte Cross-Selling-Aktivitäten durch direkt transparente Daten
- Reduzierte Druckkosten im Marketing