

Nachhaltige Kundenbeziehung aufbauen und pflegen

54

Für Emhart Glass, Anbieter von Ausrüstungen, Steuerungen und Teilen für die Glasbehälterindustrie, steht die umfassende Kundenpflege im Mittelpunkt der unternehmerischen Kompetenzen. Die CRM-Lösung von WebGate leistet dabei wertvolle Dienste.

Thomas W. Luchetta*

Das beste Produkt und die beste Dienstleistung reichen längst nicht aus, um erfolgreich zu sein. Dieses Bewusstsein ist wohl einer der Erfolgsfaktoren der Emhart Glass, des weltweit führenden Anbieters von Ausrüstungen, Steuerungen und Teilen für die Glasbehälterindustrie mit Sitz in Cham. Die Geschäftsleitung stellt daher seit jeher die umfassende Kundenpflege in den Mittelpunkt der unternehmerischen Kompetenzen. Um jederzeit über strukturiertes Wissen der weltweit verteilten Kunden, Trends und des aktuellen Geschehens zu verfügen, setzen sie die Lotus-Notes-basierende CRM-Lösung von WebGate ein.

Single-point-of-Access stets aktuell und rund um die Uhr

Nischen- und Spezialitätenmärkte wie dies die Glasbehälterindustrie darstellt, bedürfen per se einer ganz besonderen Pflege. Ein wesentlicher Erfolgsfaktor ist dabei die integrierte Betrachtungsweise der kundenorientierten Prozesse in Marketing, Vertrieb und Service. Daten- und Informationsinseln einzelner Ländergesellschaften oder Funktionsbereiche bedeuten daher unnötig erhöhtes unternehmerisches Risiko. Mit der Überführung der welt-

weit ansässigen Produktions- und Verkaufsgesellschaften in eine zentrale Matrix-Organisation wurden die Strukturen und Voraussetzungen für einen konsolidierten Überblick geschaffen. «Um die Führungsverantwortung der 13 Niederlassungen in zehn Ländern wirklich wahrnehmen zu können, war es für mich unabdingbar über ein technisches Instrumentarium wie CRM zu verfügen», so Carlo Mobayed, Vice President Sales im Mutterhaus der Emhart Glass in Cham. «Ich wollte, dass die dezentral in verschiedenen Formen und Formaten vorhandenen Daten für die Mitarbeitenden über einen Single-point-of-Access stets aktuell und rund um die Uhr vorhanden sind.»

Customer Centric Information System

Der CIO, Edward P. Munz, war prädestiniert, die Vorstellungen und Bedürfnisse des Managements und des Verkaufes in eine technisch komfortable Lösung umzusetzen. Verfügt er doch über langjährige direkte Erfahrungen als General Manager in verschiedenen, damals noch eigenständigen Ländergesellschaften und weiss um die speziellen Gepflogenheiten an der Front. «Da wir bereits Lotus-Notes im Einsatz hatten und die Mitarbeitenden die Ap-

NIS – erfolgreiche neue Generation servoelektrisch getriebener Glasformungsmaschinen



plikation bereits gut kannten, war es für uns naheliegend nach einem entsprechenden Anbieter Ausschau zu halten», führt Edward P. Munz aus. Zusammen mit Spezialisten von WebGate wurde nach dem Top-Down-Ansatz eine Vision entwickelt, die Kernbedürfnisse abgeleitet und ein Projektplan erstellt. Um möglichst rasch erste Meilensteine, die die Akzeptanz auf den verschiedenen Stufen erhöhen, erfolgreich zu realisieren, setzte der CIO sechs «Architekten» mit Sub-Teamleader-Funktion aus der Linie resp. der Front ein. Jeder dieser Spezialisten war verantwortlich für einen speziellen Teilbereich innerhalb des CRM-Projektes. Dies waren beispielsweise Contact Management, Knowledge Center, Customer Care, Service Scheduling etc. «Dank hoch motivierten Teamleadern konnte ich meine Aufgabe als Projektgesamtverantwortlicher in Teilzeit weitgehend auf die Nomenklatur (look and feel sowie Konsistenz der Terminologie) und die Überwachung des methodischen Ansatzes beschränken», so die Aussage des sichtlich zufriedenen Edward P. Munz.

Visionen des Managements – Bedürfnisse der Benutzer

Der kunden- und benutzerzentrierte Projektansatz hat sich einmal mehr bewährt; arbeiten doch heute bereits über 150 Mitarbeitende weltweit mit der IntraWare CRM-Lösung. Bei der Verkaufs-Crew wird vor allem geschätzt, dass Informationen schnell verfügbar und replizierbar sind, denn erst daraus ergibt sich ein wertvolles Instrumentarium, um Collaboration Management im Arbeitsalltag wirkungsvoll zu praktizieren. Ein anderer wichtiger Aspekt ist, dass sich neue Mitarbeitende schneller einarbeiten und operativ tätig sind, da sie rascher und selbständig die Informationen für ihre eigentliche Aufgabe beim Kunden an der Front beschaffen können.

Andererseits stehen heute dem Management jederzeit und ortsunabhängig aktuelle Daten sowie innovative Analyseverfahren zur Verfügung, was eine neue ganzheitliche Kundensicht erlaubt. Dies ist für Emhart ein speziell wichtiger Aspekt, da heute weltweit nur noch wenige Glasflaschenhersteller existieren und eine langjährige Beziehung zwischen Anbieter und Hersteller ein entscheidender Wettbewerbsfaktor darstellen. Zudem sind die Anforderungen

an die Maschinenhersteller extrem hoch, da die Produktionsanlagen jahrein und jahraus möglichst ohne Stillstandzeiten im Einsatz stehen, was ein Höchstmass an Know-how, Flexibilität und Kompetenz von der Service-Crew abverlangt. Der CIO präzisiert: «WebGate hat unsere Bedürfnisse und Anliegen sofort erkannt und uns in der Umsetzung äusserst kompetent und aktiv unterstützt. Deshalb ist es uns auch gelungen, eine benutzer- und kundenzentrierte Lösung zu implementieren, die letztlich zu einer Effizienzsteigerung auf allen Ebenen und Stufen führt.»

- Meilensteine eines CRM-Projektes
- Vision/Firmenkultur/Management-Unterstützung
- Zielsetzungen festhalten (Think big – start small)
- Vorgehens-Strategie ableiten (wie können wir das erreichen)
- Mitarbeitende mit Fronterfahrung einbeziehen
- Bestehende Prozesse analysieren, hinterfragen und allenfalls neu definieren
- Teilprojekte/Meilensteine erfolgreich realisieren
- Controlling und Monitoring
- Einleiten ergänzender Teilprojekte

Weitere Bedürfnisse werden umgesetzt

Aufgrund des bewusst pragmatisch gewählten Projektansatzes und den bisherigen Erfahrungen werden in einem nächsten Schritt die Workflow-Prozesse verfeinert und wo nötig angepasst. Ebenfalls ist geplant, die CRM-Lösung in Richtung Human-Ressource-Management-Instrument zu erweitern, und zwar in dem Sinne, dass die Pflege der Systemdaten eine Komponente der qualitativen Zielvorgaben der Mitarbeitenden darstellt. Und letztlich möchte der Vice President Sales, Carlo Mobayed, auch visionärere Vorstellungen in Richtung Integration von ERP-Daten (wie Budget, Volumen, Potenzial etc.) und das Abbilden von Kundeninformationen bei Incoming Calls umgesetzt sehen.

Weitere Informationen: www.webgate.biz oder contact@webgate.biz

* *Thomas W. Luchetta, Marketing-Verkaufsleiter, WebGate Consulting AG*

Emhart in Kürze

Mit einem Markt von ca. 200 Mia. Behältern pro Jahr stellt Glas ein hoch entwickeltes und attraktives Verpackungsmaterial dar. Emhart Glass wurde im Jahre 1912 gegründet. Das Unternehmen mit Sitz in Cham ist der weltweit führende internationale Anbieter von Ausrüstungen, Steuerungen und Teilen für die Behälterglasindustrie. Basierend auf umfassendem Know-how auf den Gebieten der Behälterglasproduktion, Glas-Konditionierung, Tropfenformung, Transport, Cold-End-Inspektion sowie feuerfeste Teile und Qualitätssicherung, haben sich die Maschinen und Systeme des Unternehmens weltweit als Standardprodukte etabliert. Darüber hinaus

bietet Emhart Glass Schulungen, Hilfe bei der Produktion sowie Wartungsdienstleistungen an.

Weitere Informationen siehe www.emhartglass.com.

EMHART GLASS

WebGate Consulting AG

Thomas W. Luchetta

Seestrasse 202

8810 Horgen

Tel. 01 727 93 93

contact@webgate.biz

www.webgate.ch