

„Kundenorientierung 2.0“ als Erfolgsfaktor

Seit nunmehr fast 30 Jahren hat sich die m+s Sprossenelemente GmbH aus Büren als Familienunternehmen am Markt für Insektenschutzgitter und Vorsatzsprossen aus Aluminium erfolgreich etabliert. Geschäftsführer Rüdiger Sander und sein 20-köpfiges Team setzen bei den Produkten auf immer neue Innovationen und höchste Fertigungsqualität – vom technischen Aussendienst bis hin zum CNC-gesteuertem Durchlauf-Bearbeitungs-Zentrum wird dafür gesorgt, dass den Kunden ein möglichst perfektes Produkt erreicht. Auch in der direkten Kundenbeziehung ist man seit langer Zeit mit eigenen Kundens Schulungen aktiv um direktes Feedback zu erhalten und so schnell auf Anforderungen reagieren zu können.

Doch zusätzlich zur Produktqualität hat man in den letzten Jahren gesteigerten Wert auf die Kundenorientierung in allen Bereichen gelegt. „Dies betrifft natürlich ganz stark die Beratung, den Verkauf aber auch alle anderen Abläufe, wie den Einkauf“, so Rüdiger Sander. „Alles hat letztendlich mit der Kundenzufriedenheit, wie z.B. einer pünktlichen Lieferung an den Händler zu tun“, so Rüdiger Sander weiter.

Digital aufgestellt war man schon lange – vom digitalen Faxeingang bis hin zum digitalen Dokumentenmanagement – doch den wirklichen und vollständigen Durchblick konnte kein System bieten. „Das Problem war, dass alle Informationen im Unternehmen zwar vorhanden waren, aber eben in verteilten Systemen bei verschiedenen Personen vorlagen“, so Rüdiger Sander. „ Und derjenige, der die Information gerade benötigte, hatte diese oft nicht zur Hand oder wusste nicht, wer diese bereits bearbeitet hatte“. In Konsequenz dauerten die Vorgänge im Unternehmen einfach länger, da Arbeiten doppelt erledigt wurden und „die linke Hand manchmal nicht wusste, was die rechte Hand bereits umgesetzt hatte“.

Nach einer längeren Vorauswahlphase entschied man sich für eine Mischung aus einem Kundenbeziehungsmanagement (CRM) und einem Unified-Communications-System. Der Anbieter kam sogar aus der Region, so dass man hier kurze Wege für die Implementierung und Projektumsetzung sicherstellen konnte.

Das System „infra-struktur“ des Herstellers NETZkultur aus Lippstadt unterstützt das Team um Rüdiger Sander heute ganz aktiv mit „den passenden Informationen zur rechten Zeit“. „Wir dokumentieren mit dem System zum Beispiel jeden Telefonanruf vollautomatisch und versehen diesen mit für uns relevanten Informationen – so kann jeder direkt Einblick nehmen wer wann was mit wem besprochen hat und wir sind schnell aussagefähig. Selbst dann, wenn mein Mitarbeiter, der den Vorgang eigentlich betreut, heute vielleicht gar nicht im Hause ist“, resümiert Sander über eine der vielen Möglichkeiten die ihm das System bietet. „Entscheidend für die Kundenzufriedenheit ist eine direkte Aussagefähigkeit – keiner unserer Kunden hat Lust, lange auf Infos zu seiner Bestellung oder zu einem Produkt zu warten – und wir haben die Zeit eigentlich auch nicht“.

Da „infra-struktur“ internetbasiert ist, können auch die beiden Außendienstmitarbeiter jederzeit live Einblick ins System nehmen und sind beim Kundenbesuch so immer „up-to-date“, da sie auf zentral hinterlegte Informationen zurück greifen können. So haben die Mitarbeiter immer die neuesten Produktdatenblätter zur Hand, Zugriff auf alle relevanten E-Mails und Dokumente sowie die komplette Kunden- bzw. Projekthistorie. Ein zentrales Zeitmanagement ermöglicht zudem optimalen Mitarbeiterereinsatz, was auch durch verschiedene Wiedervorlage- und Workflowmöglichkeiten unterstützt wird.

„infra-struktur“ hat bei m+s Sprossenelemente dafür gesorgt, dass Abläufe reibungsloser organisiert werden, Informationen zentral bereitstehen und unterm Strich die Durchlaufzeit minimiert wird.

„Kundenorientierung 2.0“ – das ist der „Standard“ der mittlerweile für m+s Sprossenelemente gilt.



m+s Partner-Tag in Büren (Kunden-Schulung)
Rüdiger Sander begrüßt die Kunden im m+s Schulungs-Zentrum
Foto: m+s Sprossenelemente GmbH