Schöne Aussichten für Fenster Schmidinger

Im oberösterreichischen Gramastetten - rund 15 km nördlich von Linz - dreht sich alles um schöne Aussichten. Fenster, Türen, Wintergärten oder gar Sonnenschutzprodukte werden seit nahezu 30 Jahren von dem Familienbetrieb geplant, gemessen, gebaut und schließlich auch direkt beim Kunden montiert. Zur angestammten Klientel zählen private Häuslbauer genauso wie große Industriebetriebe. Damit der Fensterprofi seine Kunden jederzeit im 360 Grad-Überblick hat, dafür sorgt seit Jahresbeginn Microsoft Dynamics CRM 4.0. Alle Kundendaten werden darin zentral erfasst. Die interne und externe Kommunikation wurde dadurch wesentlich vereinfacht, Marketingaktionen etwa brauchen nur noch einen Bruchteil der bisherigen Zeit. Was Geld spart und weitere Folgegeschäft bringt.

Was im Jahre 1981 als Einmann-Betrieb begann, ist heute ein 40 Mitarbeiter-Unternehmen mit einer topmodernen Produktionsstätte in einem oberösterreichischen Gewerbepark. Von Gramastetten aus bedient das Unternehmen die Kunden im ganzen Bundesland – aber auch über die Grenzen hinaus. Dabei werden alle Aufträge von A bis Z selbst erledigt, erklärt Florian Schmidinger, einer der drei Geschäftsführer des Familienbetriebes: „Wir sorgen zum Beispiel sowohl für den Ausbau und die Entsorgung der alten Fenster, wie für den vollständigen Einbau und Verputz der neuen. Der Kunde muss sich hier um nichts mehr selbst kümmern.“ Damit mit dem Abschluss der Arbeiten dann auch das Fenster zur Kundenbeziehung geöffnet bleibt, entschied sich der Spezialist für die Anschaffung eines CRM (Customer Relationship Management)-Systems.

Ausgangssituation: Kundenbeziehung endete per Auftragsabschluss

„Einen zufriedenen Kunden zu halten ist normalerweise einfacher als einen neuen zu gewinnen“, meint Fensterprofi Florian Schmidinger. Es sei denn, es fehlt an den Möglichkeiten dazu, den Kontakt zum Kunden auch zu halten. Schmidinger: „Ein einfaches Kundenmailing zu machen war vorher für uns schlichtweg nicht möglich. Wir hätten viel zu viel Zeit dafür gebraucht, die nötigen Adressen zusammenzutragen!“ Eine Splittung nach Privat- oder Geschäftskunden klappte daher ebenso schwer. Auftraggeber-Daten wurden von den verschiedenen Abteilungen des Unternehmens in unterschiedlichsten Systemen archiviert. Dazu existierten verschiedenste Excel-Listen. „Die Daten da rauszuholen, mit vielleicht anschließender Doubletten-Suche, wäre viel zu aufwändig gewesen. Damit endete die Kundenbeziehung daher oft jäh mit dem Ende der Montage“, beschreibt Schmidinger. Ein Umstand, den der Fensterprofi unbedingt ändern wollte.

Lösung: Microsoft Dynamics CRM 4.0 bringt 360-Grad-Sicht auf den Kunden

Gemeinsam mit dem Microsoft Gold Certified Partner FWI Information Technology wurde daraufhin an der Implementierung einer neuen IT-Lösung gearbeitet. Fenster Schmidinger entschied sich für Microsoft Dynamics CRM 4.0. Aus mehreren Grün-

Abbildung: Fenster Schmidinger in Gramastetten

den: „Die Anforderungen unseres Unternehmens können dabei wirklich sehr gut abgebildet werden“, erklärt Fenster-Boss Schmidinger. Dazu war auch die hohe Integration und Vernetzungsmöglichkeit mit anderen Microsoft-Produkten für den Fensterprofi ausschlaggebend. „Sowohl Microsoft Office als auch Microsoft Outlook können mit den Daten aus CRM 4.0 sehr gut arbeiten und abgeglichen werden. Online wie offline! Keiner unserer Mitarbeiter muss sich erst an etwas Neues gewöhnen. Es sind vertraute Masken mit gewohnten Befehlen!“

Die Implementierung fand in zwei Hauptphasen statt. „In einem Workshop mit Fenster Schmidinger wurden zunächst alle Ziele erfasst und sämtliche Arbeitsprozesse analysiert“, beschreibt Patrick Weilch von FWI. Gleich im Anschluss bemühte sich der IT-Spezialist um den Datenabgleich: „Wir hatten aus den verschiedensten Bereichen - Marketing, Vertrieb, Service - unterschiedliche und natürlich auch mehrfach angelegte Adressen zu Verfügung. Sie alle mussten wir in einer gemeinsamen, neuen Datenbank zusammenführen. Doppelte Adressen waren auszusieben und die einzelnen Anschriften auf ihre Aktualität zu prüfen.“ Jeder Kundenname wurde daraufhin kategorisiert und beschlagwortet, damit schließlich auch Selektionen für gezielte Marketingaktivitäten möglich sind.

Abbildung: Die Geschäftsführer Florian Schmidinger, Peter Kern und Daniel Schmidinger

Nutzen: Regelmäßiger Kontakt zum Kunden stärkt Bindung und Zufriedenheit

„Wir können heute Kampagnen auf Knopfdruck machen“, freut sich Geschäftsführer Schmidinger über den schon regen Umgang der Vertriebsmitarbeiter mit der neuen Lösung. „Erste Mailings haben wir inzwischen auch bereits versandt!“ Der Kunde kann somit stets per Infobrief von Fenster Schmidinger auf dem Laufenden gehalten werden – sei es über neue Fabrikate oder über Zusatzprodukte zum bestehenden Kundenprojekt. Schmidinger: „Wir wollen auch nach dem Auftrag den Kontakt halten. Und das ist jetzt endlich ohne großen Zeitaufwand möglich!“ Der Fensterprofi erwartet sich daraus ein großes Potenzial an Folgegeschäften. „Der Grundstein solcher Zusatzgeschäfte wird oft schon beim ursprünglichen Auftrag gelegt. Da wird über den bald geplanten Wintergarten oder von den gewünschten, neuen Türen geplaudert. Auf diese Basis können wir künftig stark bauen!“

„Wir können heute Kampagnen auf Knopfdruck machen“, Florian Schmidinger, Geschäftsführer

Jeder der rund 15 Fenster-Schmidinger-Mitarbeiter in Marketing, Service und Vertrieb kann auf Microsoft Dynamics CRM 4.0 zugreifen. Florian Schmidinger: „Damit können diese alle auch die gesammelten Kunden-Daten des Unternehmens abfragen. Vorbei ist das große Suchen nach Namen und Adressen, die im jeweils anderen Bereich angelegt waren und damit nicht zentral gefunden werden konnten.“ In einer nächsten Ausbaustufe soll die neue Lösung dann auch noch um ein ERP (Enterprise Resource Planning)-System erweitert werden, verrät Patrick Weilch von FWI: „Dann ist es auch möglich, stets Einsicht in die komplette Kundenhistorie zu nehmen.“ An den nötigen Schnittstellen dazu sowie an der Integration einer Fensterbausoftware wird bereits gearbeitet.

Fakten:
Fenster Schmidinger GmbH
Gewerbepark 6
4201 Gramastetten
www.fensterschmidinger.at
Mitarbeiter: ca. 40
Umsatz: 4,1 Mio. Euro

Kontakt:
FWI Information Technology GmbH
Im Stadtgut B2, 4407 Steyr-Gleink
T: +43 50551-11,
E: office@fwi.at
www.fwi.at