

Lindner Group

Lindner Group optimiert dank SugarCRM® die Kundenbeziehung und die Kommunikation

Die Lindner Group ist Europas führender Spezialist in den Bereichen Innenausbau, Fassadenbau und Isoliertechnik. Das Familienunternehmen aus Arnstorf in Niederbayern verfügt über mehr als 50 Jahre Erfahrung auf diesem Gebiet und erarbeitet für Bauprojekte ein jeweils maßgeschneidertes Konzept – von der reinen Lieferung von Produkten aus eigener Fertigung bis hin zu schlüsselfertigen Gebäuden, inklusive Planung und Finanzierung. Das Unternehmen beschäftigt weltweit rund 6.000 Mitarbeiter, etwa 600 von ihnen sind im Vertrieb und rund 20 im Marketing tätig.

Ein leistungsfähiges Enterprise-Ressource-Planning-System (ERP) ist für den Geschäftserfolg des Unternehmens essenziell. Vor allem der Vertrieb der Lindner Group sollte jederzeit von den Stamm- und Projektdaten optimal profitieren. Diese Einbindung sollte über ein CRM-System erfolgen. Da das bestehende System bei dieser Aufgabe an seine Grenzen kam, entschied sich das Unternehmen zur Implementierung einer komplett neuen Lösung. Die Wahl fiel auf SugarCRM, deren Lösungen in der deutschen Zentrale sowie in allen Produktionsstätten und Tochtergesellschaften in 20 Ländern erfolgreich eingeführt wurden. Mit der Implementierung war Insignio betraut, ein langjähriger SugarCRM-Partner, der sich auf die Umsetzung von CRM-Projekten spezialisiert hat. Mit einer Social Business Software, die in Sugar eingebettet ist, sollte außerdem die konzernweite Zusammenarbeit deutlich optimiert werden. Dabei geht es im Bereich Vertrieb um das Nachverfolgen von Kundenbeziehungen sowie allgemein um eine bessere Zusammenarbeit durch einen engeren Informationsaustausch.

SugarCRM mit Social-Sales-Mehrwert

Für Sugar sprach dessen gute Bedienbarkeit dank der intuitiven Bedienoberfläche. Die Menüführung in Sugar orientiert sich eng an den Interfaces der gängigen sozialen Netzwerke wie Facebook oder Google Plus, die sich auch aufgrund ihrer Bedienerfreundlichkeit durchgesetzt haben. Außerdem kann Lindner die Lösung auf eigenen Servern hosten. Gerade wenn, wie in der Baubranche, sensible Konstruktionsdaten verwendet werden, spielt das Thema Datenschutz eine große Rolle. Sugar ist diesbezüglich flexibel: Die Lösung kann sowohl on premise als auch in der Cloud installiert werden. Sollte sich Lindner irgendwann doch für ein Hosting in der Sugar Cloud entscheiden, ist die Migration einfach und durch einen Sugar-Partner realisierbar.

Zudem ist durch den Aufbau des Systems eine sehr hohe Verfügbarkeit wichtiger Informationen zu potenziellen Kunden garantiert. Davon profitieren heute vor allem die Mitarbeiter mit direktem Kundenfokus, neben dem Vertrieb also auch Marketing und Service. Echten Mehrwert bringen dabei die Möglichkeiten des Web 2.0: Dank Social-Sales-Features können sich die Mitarbeiter ein sehr genaues Bild ihrer Key Accounts machen und die Angebote entsprechend anpassen. Über die Social CRM-Funktionen in Sugar haben sie Zugriff auf Informationen ihrer Kunden, die diese in sozialen Netzwerken wie LinkedIn oder Twitter kommunizieren. Zudem verläuft dank Sugar die interne Kommunikation deutlich reibungsloser, denn alle Mitarbeiter nutzen dank einer zentralen CRM-

“ Die Integration von Share2B mit Sugar ist eine durchdachte, zuverlässige und flexible Anwendung für unsere komplexen Geschäftsprozesse. Durch die neue und einfache Kommunikation schaffen wir mehr Raum für eine kreative Zusammenarbeit. ”

Arno Sonderfeld
Geschäftsführer
Lindner Isoliertechnik &
Industrieservice GmbH

Lösung die gleichen Informationen. Sogar externe Partner lassen sich über spezielle Gruppen leicht in den Dialog einbinden. Die Lindner Group zeigt: Moderne CRM-Systeme wie Sugar beschränken sich nicht nur auf die reine Erfassung von Kundendaten. Sie bilden die kompletten Prozesse des Vertriebs ab.

Als weitere Lösung kam der Sugar Connector für Share2B zum Einsatz. Die Social Business Suite Share2B garantiert durch Vernetzung und Dialogangebote einen reibungslosen Informationsaustausch der rund 600 angeschlossenen Mitarbeiter. Das Programm ist komplett in Sugar integriert, so dass Teams sich schnell und einfach über Aktivitäten beim Kunden austauschen können. Dadurch wird heute in unterschiedlichen Gruppen unabhängig von Sugar ein Austausch über gemeinsame Themen praktiziert. Dies kommt zum Beispiel dem Anwender-Helpdesk zugute, der nun optimal mit den relevanten Personen vernetzt ist. Besser denn je können heute die Benutzer von Sugar und externe Partner auf den enormen Fundus an Lindner-Fachwissen zugreifen.

Transparente Strukturen durch enge Vernetzung

Share2B verfügt über Features, mit denen Mitarbeiter Informationen teilen, Experten finden, Profile anlegen, in Gruppen arbeiten, Diskussionen anregen und Themen verfolgen können. Mit der Anwendung lässt sich ein enormer Teil der bisher üblichen E-Mail-Kommunikation zur Abstimmung und Koordination von Aufgaben und Projekten vermeiden. Projektabläufe werden dadurch transparent und Verkaufschancen sind für alle relevanten Personen jederzeit auf dem aktuellsten Stand. Kollektives

Wissen steht nun allen Mitarbeitern zur Verfügung. Durch den zentralen Zugriff über Sugar profitieren also alle Vertriebsmitarbeiter voneinander und das vorhandene Know-how wird effizienter genutzt.

Sowohl Anwender als auch Sugar-Partner sind mit den Ergebnissen der CRM-Integration zufrieden: „Share2B ist eine durchdachte, zuverlässige und flexible Anwendung für unsere komplexen Geschäftsprozesse. Durch die neue und einfache Kommunikation schaffen wir mehr Raum für eine kreative Zusammenarbeit“, sagt Arno Sonderfeld, Geschäftsführer der Lindner Isoliertechnik & Industrieservice GmbH. Und Mirco Müller, Geschäftsführer der Insignio CRM GmbH ergänzt: „Share2B erfüllt die Anforderungen von Lindner optimal: tiefe Systemintegration, eine einfache Oberfläche, viele nützliche Funktionen. Und das kommt bei den Mitarbeitern gut an.“



Unternehmensprofil

Firmensitz:
Arnstorf, Germany

Gegründet im Jahr: 1965

Unternehmensbeschreibung:
Die Lindner Group ist Europas führender Spezialist in den Bereichen Innenausbau, Fassadenbau und Isoliertechnik.

Website:
www.lindner-group.com

Lösung:
Sugar Professional

Implementierungspartner:
Insignio

Über die Lindner Group

Die Lindner Group ist Europas führender Spezialist in den Bereichen Innenausbau, Fassadenbau und Isoliertechnik. Die Spezialisten erarbeiten für alle Projekte ein maßgeschneidertes Konzept – von der reinen Lieferung von Produkten aus eigener Fertigung bis hin zu schlüsselfertigen Gebäuden, inklusive Planung und Finanzierung. Das 1965 gegründete Familienunternehmen beschäftigt weltweit rund 6.000 Mitarbeiter. Etwa 600 von ihnen sind im Vertrieb und circa 20 im Marketing tätig.

Über Insignio

Insignio bietet maßgeschneiderte CRM-Lösungen zur Optimierung von Geschäftsprozessen in Marketing, Vertrieb und Service. Spezialisten schaffen praxisorientierte, zuverlässige Systeme, mit denen Unternehmen komplexe Abläufe kostengünstig und effizient meistern. Vom Design neuer kunden- und wertorientierter Geschäftsprozesse bis hin zur technischen Umsetzung und Betreuung. Bereits dreimal hat Insignio Kunden zu einer Auszeichnung beim begehrten CRM expo Best Practice Award verholfen. Die CRM-Profis Mirco und Jan Müller haben kürzlich das erste deutsche Handbuch zu Planung, Implementierung und Praxiseinsatz von Sugar veröffentlicht. www.insignio.de

SugarCRM

Customer Relationship Management (CRM) Software
für Ihr Unternehmen: Aus der Cloud, online, on demand,
oder auf Ihren Systemen. Eine gute Integration mit E-Mail
und mobilem CRM.

www.sugarcrm.com/de

10050 North Wolfe Road | SW2-130
Cupertino, CA 95014
T: 408.454.6900 | F: 408.873.2872

SugarCRM Deutschland GmbH
Erika-Mann-Strasse 53 | 80636 München | Deutschland
T: +49 (0) 89 1 89 17 21 00 | F: +49 (0) 89 1 89 17 21 50
sales-emea@sugarcrm.com

www.sugarcrm.com/de

Copyright © 2013 SugarCRM, Inc.
Alle Rechte vorbehalten. SugarCRM und das SugarCRM
Logo sind eingetragene Marken von SugarCRM Inc. in
den Vereinigten Staaten, in Europa und anderen Ländern.
Alle anderen Bezeichnungen können Marken anderer
Rechteinhaber sein.

04-12-055

