

Autoteile Lott: Sugar bringt Kunden- und Vertriebsmanagement auf die Spur

Integration sämtlicher heterogenen Systemumgebungen und Datenformate, inklusive branchenspezifischem ERP-System, VoiP-Telefonanlage und Online-Shop. Bearbeitung von E-Mails und Retouren innerhalb des CRM-Systems.



Was vor rund 25 Jahren in einem kleinen Ort bei Göttingen begann, zählt heute zu den renommierten Versandhändlern für Auto- und Ersatzteile: die Werner Lott Kfz.- und Industriebedarf GmbH aus Uslar. Für Audi bis Volkswagen, von Abgasreinigungskomponenten bis zu Zündkerzen – mit einer halben Million Teile auf 8500 Quadratmetern verfügt der Anbieter mittlerweile über ein schier unendliches Lagersortiment. Anders als zu Zeiten der Unternehmensgründung im Jahre 1987 jedoch dreht sich das Geschäft heute nicht mehr ausschließlich um den Verkauf an der Ladentheke. Vielmehr hat sich der Versandhändler mit einem Online-Shop und einer kompetenten Beratung per Telefon und E-Mail als El Dorado für Werkstätten und private Autoschrauber aus ganz Europa etabliert.

Eine rasante Unternehmensentwicklung, mit der die IT in Sachen Kundenmanagement im Laufe der Jahre allerdings nicht mehr mithalten konnte. So gestalteten sich die Annahme und Bearbeitung von Aufträgen und Folgeaufträgen, die Pflege der Stammdaten und somit die gesamte Prozessabwicklung vom Auftragseingang bis zur Lieferung für die rund 250.000 Kunden ineffizient. Alexander Lott, CEO der Lott GmbH, geht ins Detail: „Wir konnten sehen, was Kunden bei uns gekauft haben. Allerdings hatten wir keine Informationen über den Zeitpunkt und den Grund vergangener Kontaktaufnahmen, über die Einkaufshistorien oder die Fahrzeuge unserer Kunden – eigentlich über das, was interessant ist.“ Das Problem: Unterschiedliche Daten lagen in heterogenen Systemen vor, die entweder lokal, oder aber extern und voneinander isoliert betrieben wurden. Entsprechend fehlte es den rund 30 Mitarbeitern von

Lott sowohl an einem ganzheitlichen Überblick über Kundeninformationen als auch über detaillierte Einblicke in eigene Geschäftsprozesse für die Bereiche Pre- und After-Sales sowie Support. „Wir wollten wissen, welche Rechnung, welche Teile, welche Fahrzeuge zu welchen Kunden gehören und schon während der Kontaktaufnahme relevante Informationen auf den Bildschirm bekommen, um komfortable und serviceorientierte Abläufe zu erhalten.“

Gründe genug für ein zweiköpfiges IT-Team von Lott und dem beauftragten CRM-Spezialisten Insignio, das Kundenmanagement im Herbst 2010 auf den Prüfstand zu stellen. Ziel des Engagements war es nach den Worten des Managers, ein CRM-System ins Leben zu rufen, um Kundendaten und Unternehmensprozesse zu konsolidieren und die Vertriebseffizienz zu erhöhen. „Wir hatten fünf CRM-Systeme unter die Lupe genommen und uns schließlich für Sugar 6.1 entschieden, weil das Gesamtpaket stimmte“, erinnert sich Lott an das Auswahlverfahren, in dem unter anderem die CRM-Lösungen von Microsoft, Oracle und Sage ausgeschlossen waren.

Einen Schwerpunkt der Implementierung bildete zunächst die Anbindung an die VoIP-Telefonanlage Starface. Mit Hilfe einer vorkonfigurierten Live-Schnittstelle innerhalb des CRM-Systems von SugarCRM sind die Mitarbeiter von Lott seitdem in der Lage, auf sämtliche Kundeninformationen bereits dann zuzugreifen, wenn das Telefon klingelt. Hinzu kam eine Anbindung von Sugar an das im Hause Lott verwendete proprietäre Warenwirtschaftssystem für den Autoteilehandel von A.I.p.h.a Soft, das mit dem Online-Shopsystem gekoppelt werden musste. Lott: „Alle Informationen münden jetzt in Sugar und ermöglichen uns damit einen nahtlosen Workflow von der Annahme bis zum Versand.“ Durch die Integration einer regelmäßig aktualisierten Fahrzeugdatenbank sind die

“ Wir hatten fünf CRM-Systeme unter die Lupe genommen und uns schließlich für Sugar 6.1 entschieden, weil das Gesamtpaket stimmte ”

Autoteile Lott

Berater von Lott in der Lage, Angebote zu Fahrzeugteilen direkt aus der CRM-Lösung heraus zu generieren und mit den Kontaktdaten von Kunden zu verbinden. Ähnlich komfortabel erfolgt nun auch der E-Mail-Verkehr, etwas für das Ticketing. Bei rund 300 E-Mails täglich pro Berater lassen sich E-Mails nun direkt innerhalb von Sugar lesen und beantworten. Gleiches gilt für die Abwicklung von Retouren: Beanstandungen, Rückgaben von Waren und ein Service, mit dem Kunden Paketscheine nun selbst ausdrucken können, werden heute direkt innerhalb des CRM-Systems von Sugar abgearbeitet. Lotts Resümee: „Der große Funktionsumfang, die Möglichkeiten der Integration mit Fremdsystemen, die flexiblen Hosting-Optionen als Cloud- oder On-Demand-Variante und nicht zuletzt der Preis von Sugar haben uns vollkommen überzeugt.“

Über die Werner Lott Kfz.- und Industriebedarf GmbH:

Die Werner Lott Kfz.- und Industriebedarf GmbH aus Uslar ist ein Versandhändler für Auto- und Ersatzteile mit einer Kundenbasis von rund 250.000 Kunden. Zum Produktportfolio gehören etwa 500.000 Teile. Die Lott GmbH beliefert vornehmlich Werkstätten und Privatleute in ganz Europa und verfügt über eine Lagerfläche von 8500 Quadratmetern sowie über eine Ladenfläche von 250 Quadratmetern. Das Unternehmen beschäftigt derzeit 30 Mitarbeiter, darunter hochqualifizierte KFZ-Mechaniker, KFZ-Meister und Logistiker.

Über Insignio CRM GmbH

Insignio CRM GmbH 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 SugarCRM veröffentlicht. www.insignio.de

Über SugarCRM

SugarCRM ist der weltweit am schnellsten wachsende Anbieter von Customer-Relationship-Management (CRM)-Software. Die Applikationen von SugarCRM verzeichnen mehr als zehn Millionen Downloads und werden derzeit von über 850.000 Endnutzern in 192 Ländern eingesetzt. Über 7.000 Kunden haben sich für die On-Site- und Cloud-Computing-Services von SugarCRM entschieden und ziehen diese gegenüber proprietären Lösungen vor. Für seinen Kundenerfolg und seine Produktinnovation ist SugarCRM bereits von führenden Fachmagazinen wie CRM Magazine, InfoWorld, Customer Interaction Solutions und Intelligent Enterprise ausgezeichnet worden. Weitere Informationen sind erhältlich unter www.sugarcrm.de.

Unternehmensprofil

Unternehmen:
Werner Lott Kfz.- und Industriebedarf GmbH

Firmensitz: Uslar

Gegründet im Jahr: 1987

Anzahl der Mitarbeiter: 30

**Anzahl der
Anwendungsbutzer:** 20

Branche: Versandhandel

Website: www.lott.de

Lösung: Sugar 6.1

Implementierungspartner:
Insignio CRM GmbH

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

SugarCRM GmbH
Erika-Mann-Str. 53,
80636 München, Germany

Tel. +49 89 189 17 20 00
Fax +49 189 17 21 50

www.sugarcrm.com

Copyright © 2012 SugarCRM Inc. Alle Rechte vorbehalten. SugarCRM and the 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.

