



KUNDENFALLSTUDIE

Jochen Schweizer Corporate Solutions GmbH gestaltet besondere Kundenerlebnisse an jedem Kontaktpunkt mit SugarCRM

Wenn die gesamte Mission Ihres Unternehmens sich auf Teambuilding und außergewöhnliche Erfahrungen gründet, dann ist Kommunikation der Schlüssel. Daher war es für Jochen Schweizer Corporate Solutions GmbH (JSCS) nicht nur ein "Nice-to-Have", die richtige Plattform für Kundenerlebnisse (CX) zu finden. Es war entscheidend für den Erfolg. Das Unternehmen ist spezialisiert auf besondere Aktivitäten und Firmen-Events und ist bekannt für sein beeindruckendes Angebot von 2.500+ verschiedenen Optionen für jeden Geschmack und jedes Alter. Wenn ein Kunde davon träumen kann, bietet JSCS es wahrscheinlich an. Firmenkunden wenden sich an die Organisation für verschiedenste Events und Betriebsausflüge: Fliegen und Fallen, Essen und Trinken, Outdoor-Adventures und Sport, Gesundheit und Wellness und Kultur und Lifestyle gehören zum Mix dazu.

Es sind natürlich nicht nur die Events und Ausflüge selbst, die die bei JSCS verbrachte Zeit so unvergesslich machen. Man muss auch dafür sorgen, dass die Events und Aktivitäten einfach zu buchen sind. Wenn man sicherstellen will, dass sie immer wieder zurückkommen, ist es entscheidend, dass die ganze Erfahrung - von der ersten Interaktion bis zur Post-Event-Kommunikation - außergewöhnlich ist.

AUF DER SUCHE NACH EINER BESSEREN USER-EXPERIENCE...

Es hatte schon immer oberste Priorität für JSCS, die Beziehungen zu Bestandskunden aufrechtzuerhalten und gleichzeitig neue zu gewinnen. Daher setzt das Marketing- und Sales-Team sehr stark auf Customer Relationship Management (CRM) -Technologie. Leider konnte sich das Unternehmen nicht immer auf seine Software verlassen, wenn es die dringend benötigten Einblicke gewinnen wollte. Obwohl JSCS ein solches System installiert hatte, war dieses nicht benutzerfreundlich und bot nicht die Transparenz, die erforderlich ist, um Kunden so effizient wie

**JOCHEN
SCHWEIZER**
CORPORATE SOLUTIONS

BRANCHE:
Events Services

ORT:
München, Germany

WEBSEITE:
www.jochen-schweizer-corporate.de

möglich zu unterstützen. Manche Mitarbeiter erhielten nicht die Informationen, die sie benötigten, während andere von zu vielen Daten überwältigt wurden

Es wurde definitiv Zeit, ein neues System zu implementieren. Zuerst kam jedoch eine wichtige Gruppe von Entscheidern zusammen, um über die Kernpunkte zu sprechen, die nötig waren, um eine bessere User-Experience zu gewährleisten.

“Wir haben uns als Team zusammengesetzt, und alle haben ihre Erfahrungen mit unterschiedlichen Anbietern eingebracht,” sagt Geschäftsführer Fabian Wilmes. “Danach

haben wir ganz spezifisch bei drei verschiedenen bekannten CRM-Anbietern angefragt.”

Nachdem die Auswahl eingegrenzt worden war, bewertete das Team jeden Anbieter auf der Basis von drei wichtigen Anforderungen: effektiver Support, Hochwertigkeit und, vielleicht am wichtigsten, Anwenderfreundlichkeit für nichttechnische User.

“Wir wollten wirklich unabhängig von Programmierern sein, besonders bei kleineren Aufgaben wie dem Einrichten neuer Felder,” erklärt kaufmännischer Geschäftsführer Thomas Edlmann.

...UM AUSGEFALLENE KUNDENERFAHRUNGEN ZU BIETEN

Sugar erfüllte alle Kriterien des Unternehmens—mehr als das.

“Im Gegensatz zur Konkurrenz gab uns Sugar von Anfang an das Gefühl, geschätzt zu werden, selbst als mittelgroßer Kunde,” sagt Wilmes. “Außerdem hatten sie alle Funktionen, die wir für unser Geschäftsmodell benötigten und boten das richtige Kosten-Nutzen-Verhältnis.”

Nach der Übertragung von Kundendaten auf die neue CX-Plattform bestand der nächste Schritt darin, Sugar so zu konfigurieren, dass es die spezifischen Bedürfnisse des Unternehmens erfüllte.

“Einer der größten Vorteile von Sugar ist die Fähigkeit zur Konfigurierung,” sagt Manuel Kanka von Fellow Consulting, welche JSCS beim Einsatz von Sugar zur Seite standen. “Alles, was Sie brauchen, ist eine Vision davon, welche Ziele Sie erreichen wollen, und dann können Sie die Plattform an Ihre Bedürfnisse anpassen.”

Heute können sich die Teams in Verkauf, Vertrieb und Marketing darauf verlassen, dass Sugar ganz einfach neue Leads anspricht, wenn die Interessenten die Formulare auf der Website ausfüllen. Und was noch besser ist, sie können gleichzeitig Bestandskunden pflegen und Nachverkäufe fördern. Da die Kunden-Informationen in Sugar auf dem neuesten Stand und griffbereit sind, können die Mitarbeiter leicht erkennen, wann es Zeit ist, frühere Kunden zu

kontaktieren und Informationen über neue Angebote und Aktivitäten mit ihnen zu teilen.

Außerdem haben die Teams mit individuellen Berichten volle Transparenz, was die Kontakte von Kunden mit unterschiedlichen Abteilungen im Unternehmen betrifft. Dies hilft wiederum dabei, zu gewährleisten, dass keine wichtigen Gelegenheiten verpasst oder vergessen werden.

“Unser Kunde schätzt es wirklich, wie einfach und flexibel das System ist,” sagt Kanka. “Und sie sind froh, dass kein vertieftes technisches Verständnis von Seiten der Mitarbeiter erforderlich ist, um das System zu handhaben und Workflows zu bauen. Das ist etwas, was sie vor Sugar nicht hatten, und es spart ihnen eine Menge Zeit.”



Im Gegensatz zur Konkurrenz gab uns Sugar von Anfang an das Gefühl, geschätzt zu werden, selbst als mittelgroßer Kunde.

FABIAN WILMES,
CEO, Jochen Schweizer Corporate Solutions GmbH

GENAUERE DATEN FÜR BESSERE BEZIEHUNGEN

Die Qualität der Kundendaten von JSCS wurde exponentiell gesteigert. Der Grund dafür ist einfach: Wenn eine CX-Plattform einfach zu benutzen ist, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass die Mitarbeiter sie benutzen. Und je mehr Zeit die User auf Sugars intelligenter Kundenerlebnis-Plattform verbringen, um so besserer wird das System darin, die genauen Einblicke zu liefern, die benötigt werden, um Kundenbedürfnisse vorausszusehen und zu erfüllen. Das hat den Marketing- und Verkaufsabteilungen dabei geholfen, beim Kontakt mit Kunden sehr gezielt vorzugehen.

“[Die Mitarbeiter] sind bereit, kontinuierlich mit dem System zu arbeiten,” sagt Edlmann. “Deshalb verbessert sich unsere Datenqualität, und wir können Zusatzverkäufe auf lange Sicht gewährleisten.”

Also... wie geht es weiter bei der Jochen Schweizer Corporate Solutions GmbH?

Jetzt ist das Unternehmen von seinem früheren CRM-System voller “unzureichender Daten” umgestiegen auf tiefere Erkenntnisse mit Sugar, und der nächste Schritt ist eine stärkere Personalisierung und Automatisierung.

“Unser Ziel ist es, spezifische Kunden-Mailings zu versenden und Standard-Vorgänge mit Workflows zu vereinfachen,” sagt Wilmes, der auch einen Ratschlag bereithält für andere Firmen, die einen ähnlichen Umstieg planen:

“Erst einmal ist es wichtig zu wissen, welche Funktionen für Ihr Geschäftsmodell entscheidend sind und welche nur wünschenswert sind. Wenn Sie eine solche Liste haben, erkundigen Sie bei verschiedenen Anbietern nach deren Umsetzbarkeit.”



Und sie sind froh, dass kein vertieftes technisches Verständnis von Seiten der Mitarbeiter erforderlich ist, um das System zu handhaben und Workflows zu bauen. Das ist etwas, was sie vor Sugar nicht hatten, und es spart ihnen eine Menge Zeit

MANUEL KANKA,
Fellow Consulting

ADVANCED PARTNER



www.fellow-consulting.de

info@fellow-consulting.de

Die Fellow Consulting AG mit Sitz in Poing bei München ist ein weltweit tätiger Lösungsanbieter für CRM Beratungs- und Implementierungsdienstleistungen.

