

SuperOffice Referenz: Carl Knauber Holding GmbH und Co. KG

Effiziente Workflows und Information auf Knopfdruck führen zu mehr Produktivität

Mit SuperOffice haben wir sehr effiziente Workflows im Unternehmen eingeführt, die uns bis zu 30% Zeitersparnis bei den Vertragsabschlüssen bringen.

Hasan Cürük, Leiter IT bei Carl Knauber Holding GmbH und Co. KG

Die Herausforderung

Die 1901 gegründete Carl Knauber Holding GmbH mit Sitz in Bonn betreibt im Köln/Bonner Raum und im nördlichen Teil von Rheinland-Pfalz neben einem florierenden Handel mit Energie gleichermaßen sieben Freizeitmärkte.

Knauber Energie wendet sich dabei mit seinem breiten Leistungsspektrum sowohl an Geschäfts- als auch an Privatkunden. Durch die strategischen Partnerschaften mit Lieferanten wie Essomobil kann den Knauber-Kunden darüber hinaus eine äußerst breite Leistungspalette von technischen Gasen bis hin zu Schmierstoffen angeboten werden.

Früher fehlte es bei Carl Knauber vor allem an einem einheitlichen Workflow: es gab viele umfangreiche Prozesse, Informationen wurden vom Außendienst in die Zentrale geschoben, dort gesichtet, an den Innendienst zur Bearbeitung weiter geleitet und schließlich von dort wieder zum Außendienst zurück geschickt. Zwischendurch gab es immer wieder Verzögerungen durch Rückfragen, das Telefonieaufkommen gerade in der Zentrale war enorm. Viele Informationen hingen nur in den Köpfen der Mitarbeiter – eine kundenorientierte Vertretung in Krankheitsfällen oder Urlaub war unmöglich. Es kam immer wieder zu Kommunikationslücken und unzuverlässigen Aussagen in Bezug auf Kalkulation und Preisen gegenüber den Kunden, Vertragsabschlüsse zogen sich unnötig in die Länge.

Um auf dem umkämpften Markt

weiterhin die gesetzten Umsatz- und Wachstumsziele zu erreichen, machte man sich bei Carl Knauber auf die Suche nach einem geeignetem CRM-System.

Die Lösung

Nach einem dreimonatigen Auswahlverfahren und Referenzbesuchen entschied man sich für die Lösung von SuperOffice – erst erfolgte die Einführung im Bereich Gas, später in der Sparte Mineralöl, wo heute insgesamt 40 Mitarbeiter das System nutzen. Die einfache, systembedingte Handhabung, die benutzerorientierte Oberfläche und die einfache Übernahme aller relevanten Kundendaten aus dem ERP-System und dem von Knauber entwickelten Kalkulationssystem gaben den Ausschlag. Nach Schulung der Mitarbeiter wurden effektive Vorlagen für Angebote und Kalkulationsgrundlagen erstellt, die die Abteilungen in ihrer täglichen Arbeit im Innen- und Außendienst unterstützen. Alle wichtigen Informationen, die ein Mitarbeiter über den Kunden wissen muss, wie z. B. Preisabkommen, Umsätze, die letzten fünf Aufträge usw., sind in SuperOffice eingepflegt und von jeder Stelle zentral abrufbar. Angebote können so sicher kalkuliert vom Außendienst abgegeben und zeitnah vom Innendienst nachverfolgt werden.

Der Kundennutzen auf einen Blick

- 30% Zeitersparnis bis zum Auftragsabschluss
- 20% zuverlässigere Kalkulations- und Preisangaben beim Kunden
- 30% mehr Produktivität im Vertrieb durch optimierte Workflows
- Zentrale Informations- und Datenhaltung
- Bessere Vernetzung von Innen- und Außendienst

Der Erfolg

Mit der Einführung von SuperOffice hat sich die Arbeit der einzelnen Mitarbeiter maßgeblich verändert.

Es können wiederkehrende Prozesse effektiv organisiert und verfolgt werden, durch den optimierten Workflow zwischen Innen- und Außendienst werden im Unternehmen 30% Zeit bei Vertragsabschlüssen gespart.

Gleichzeitig erreicht der Vertrieb eine ähnlich hohe Produktivitätssteigerung. "Ein großer Mehrwert ist für uns auch die verbesserte Kalkulation was z. B. bei Angeboten den Deckungsbeitrag angeht: dank der Kombination mit SuperOffice ist es uns jetzt möglich, zuverlässige Preisangaben gegenüber den Kunden zu machen. Vorher hatten wir durch ungenaue Werte und Kalkulationen - weil wichtige Informationen fehlten - immer den Nachteil auf unserer Seite! Das waren bis zu 20% Unterschied im Vergleich zu heute!" freut sich Hasan Cürük. „Das zeigt, dass wir uns für die richtige Lösung entschieden haben!“

