

Referenz Sage CRM

Branche: Umweltpolitische Beratung/Auftraggeber

Asbestway erneuert Kundenserviceprozesse mit Sage CRM

Seit 1992 bietet die Asbestway Abatement Corporation umweltbedingte Beratungsdienste, besonders ausgerichtet auf die Beseitigung von Asbest, Prüfung von Bleifarben und die Bekämpfung von Schimmelpilz. Hochwertiger Service brachte Asbestway Abatement einen hervorragenden Ruf ein, sodass das Unternehmen mehr als zwölf Jahre wachsen und gedeihen konnte, trotz der Verwendung manueller Methoden des Kundenbeziehungsmanagements.

Im Jahr 2004 reifte bei Asbestway die Erkenntnis, dass man aus den manuellen Prozessen herausgewachsen war. Das Unternehmen mühte sich, seinen Mitarbeitern zentralisierten Zugang zu Kundeninformationen zur Verfügung zu stellen. Ein schwieriges Unterfangen mit nur einer Applikation zur Dokumentverwaltung, in der Schlüsseldokumente gespeichert wurden. Die sorgfältige Kundenbetreuung konnte also nur mit hohem und arbeitsintensivem Aufwand gewährleistet werden. Außerdem wurde die Kommunikation zwischen den Abteilungen zunehmend dadurch erschwert, dass jede Gruppe eigene Datensätze pflegte, im Unterschied zu den Daten, die in der Anwendung zur Dokumentenverwaltung gespeichert waren. Informationen mitzuteilen bedeutete Senden von E-Mails, Durchführen verbaler Aktualisierungen oder Austausch von Datensätzen auf Papier. Dank einer früheren Verbindung mit einem Sage CRM-Handelspartner, der beim Implementieren der Dokumentenverwaltung und einer Anwendung zur Buchführung geholfen hatte, bekam Asbestway eine erste Vorstellung von CRM.

Eingliedern von Sage CRM in alle Geschäftsbereiche

Bei Asbestway steht Sage CRM heute zusammen mit Knowledges Sync im Zentrum des Unternehmens. Beide wurden fachgerecht von den Geschäftspartnern implementiert. Die Lösung ermöglicht nicht nur ein erweitertes Customer Relationship Management, sondern automatisiert auch entscheidende Prozesse, die besonders zeitkritisch sind. Wenn Asbestway nun beispielsweise an einem Projekt mit einem

*„Innerhalb von 15 Minuten waren wir davon überzeugt, dass wir CRM brauchten.“
Seite an Seite mit dem Partner überprüfte Asbestway vier mögliche Lösungen. Glücklicherweise verlief der Entscheidungsprozess unglaublich schnell und direkt. „Sage CRM schlug alles andere um Längen. Es war nicht nur das, was wir wollten, es war das, was wir brauchten.“*

*Mendy Gorodetsky,
Vorsitzender von Asbestway.*

von der Stadt festgelegten Stichtag arbeitet, erhalten wichtige Mitarbeiter Erinnerungen per E-Mail, um Termine während des Projekts durchweg einzuhalten. Gleichermaßen erhält das Verkaufspersonal, wenn ein Interessent nicht innerhalb einer vorher

Info Referenzkunde

Firma:

Asbestway Abatement Corporation

Software-Lösung:

Sage CRM

Anwendungsgebiete:

Kundenmanagement

festgelegten Zeitspanne reagiert hat, eine E-Mail mit der Anweisung, der Ursache nachzugehen. Asbestway zieht in jedem Funktionsbereich des Unternehmens einen Vorteil aus Sage CRM. Wenn zum Beispiel ein neuer Vertrag abgeschlossen wird,



Referenz Sage CRM

Branche: Umweltpolitische Berater/Auftraggeber

so scannt ein Mitarbeiter des Verkaufspersonals diesen direkt in Sage CRM ein oder lädt die Informationen ins Programm. Dadurch wird automatisch eine E-Mail an das Team Auftragsplanung generiert. Einmal geplant, erhält ein Asbestway-Techniker die Auftragsbestellung, die direkt aus Sage CRM gedruckt wurde. Vor Ort scannt der Techniker den Barcode der Auftragsbestellung ein und übermittelt so einen Zeit- und Datumsstempel zurück ins Sage CRM. Es ist eine Kreislauflösung, die es dem Management ermöglicht, jeden Aspekt jedes Projekts zu verfolgen, sogar die Außendienstarbeit. Endbenutzer schätzen außerdem die Vorteile, die Sage CRM bietet. Gorodetsky erklärt: „Zuerst waren sie skeptisch, was die Verwendung einer Software-Lösung angeht, aber jetzt sind sie voll des Lobes. Es erleichtert jedem die Arbeit, weil man nicht länger Papier hinterherjagen muss. Man hat alles direkt vor sich auf dem Schreibtisch.“

Sofortige und langfristige Vorteile erleben

Seit der Implementierung hat sich der Kundenservice von Asbestway drastisch verbessert, weil Außendienstmitarbeiter auf jeden Account in Sage CRM zugreifen können und somit den aktuellen Projektstatus einsehen können. Vorher hätte sich der Außendienstmitarbeiter durch Aktenschränke suchen müssen, um dem Kunden eine Antwort zusammenpuzzeln zu können. Asbestway machte sich die Sage CRM-Berichterstattung zunutze, um den Kundenservice weiter zu verbessern.

Einige Kunden fordern wöchentliche oder sogar tägliche Auftragsstatusberichte, oft in einem auf den Kunden abgestimmten Format. Früher erstellten die Mitarbeiter von Asbestway jeden Bericht manuell. Jetzt generiert Sage CRM die Berichte automatisch entsprechend den speziellen Anforderungen des Kunden. Die Zeiterparnis allein aus dieser Aktivität wirkt sich auf das gesamte Unternehmen aus, indem sie es den Mitarbeitern ermöglicht, sich mehr auf die Interaktion mit dem Kunden zu konzentrieren, anstatt mühselig Daten zusammenzustellen. Die Lösung hat außerdem geholfen, den Geldeingang zu beschleunigen. Nachdem eine Rechnung bearbeitet wurde, sendet das Abrechnungssystem automatisch eine Notiz an Sage CRM.

Ändert sich der Status dieser Rechnung nicht innerhalb des angemessenen Zeitrahmens von „offen“ auf „bezahlt“, dann erhält der für diesen Account zuständige Verkaufsmitarbeiter eine Aufforderung, den Kunden zu kontaktieren. Mit einer zentralisierten Sage CRM-Datenbank hat Asbestway die Herausforderungen der Kommunikation innerhalb der Abteilungen gelöst. Die Teams können leicht auf ihre geteilten Informationen zugreifen. Projekte fließen mit weniger Zwischenfällen – internen sowie externen – vom Verkauf zur Rechnung. Das Ergebnis, das Asbestway mit Sage CRM erreicht hat, hat es dem Unternehmen möglich gemacht, Erträge in den letzten 12–24 Monaten um 40–50 % zu erhöhen, ohne den Personalbestand dras-

tisch auszubauen. „Wir sind in der Lage, weniger Mitarbeiter einzustellen, obwohl das Arbeitsaufkommen höher ist. Das verdanken wir Sage CRM“, sagt Gorodetsky. Asbestway plant, den Gewinn durch den Erwerb fünf weiterer Sage CRM-Lizenzen künftig weiter auszubauen. Der Sage CRM Web-Self-Service soll zudem implementiert werden, um den Kunden online Zugriff auf den Projektstatus und andere damit verbundene Informationen zu gewähren.

Herausforderung

Das Ersetzen einer manuellen Kundenkontaktverwaltung durch eine automatisierte CRM-Lösung zur Verbesserung des Kundenservices, zur Erleichterung der Kommunikation innerhalb der Abteilungen und zur Rationalisierung arbeitsintensiver Prozesse.

Lösung

Implementierung von Sage CRM und KnowledgeSync, um zentralisierten Zugang zu allen kundenbezogenen Daten zu ermöglichen und entscheidende, oft zeitkritische Geschäftsprozesse zu automatisieren.

Ergebnisse

Bedeutende Verbesserungen im Kundenservice, in der Kommunikation innerhalb der Abteilungen und bei alltäglichen Prozessen haben es Asbestway in den letzten 12–24 Monaten ermöglicht, Erträge um 40–50 % zu erhöhen, ohne den Personalbestand drastisch auszubauen.