

DIE KUNDENBEZIEHUNGEN VON MORGEN

Miele revolutioniert mit CRM-Lösung von Würth Phoenix seine Vertriebsstrategie



Unternehmen:	Miele Italia GmbH
Branche:	Haushaltsgeräte
Produkte:	Waschmaschinen, Spülmaschinen, Kühlschränke, Herde, Staubsauger
Hauptspitz:	Eppan an der Weinstraße Südtirol/Italien
Internet:	www.miele.it

AUSGANGSLAGE

Beim Hausgerätehersteller Miele hat Innovation Tradition. Wie eng IT und Weiße Ware verbunden werden können, zeigt zum Beispiel die 2015 erstellte Studie von Miele und Microsoft zur Automatisierung von Haushaltsgeräten über die Cloud. Und auch intern bleibt das Unternehmen nicht stehen: Die italienische Vertriebsgesellschaft hat mit Würth Phoenix erfolgreich die Migration auf Microsoft Dynamics 365 CRM abgeschlossen, um die Vertriebsproduktivität weiter zu verbessern und die Kundenbedürfnisse besser kennenzulernen.

LÖSUNG UND ERGEBNIS

- › Mit Microsoft Dynamics 365 CRM verfügt Miele Italia nun durch die Cloud-Technologie über eine flexible und schnell skalierbare Lösung für die Vertriebsprozesse.
- › Der modulare Aufbau erlaubt es, Funktionen auf Basis von Prozessen und Unternehmensrollen zielgenau zu erwerben, anstatt die komplette Lösung für alle Anwender bereitzustellen.
- › Nahtlose Integration der CRM-Funktionen in Microsoft Office 365, dadurch kaum Einarbeitung für das Miele-Vertriebsteam notwendig.
- › Miele Italia verfügt nun mit der integrierten Microsoft-Lösung „Voice of the customer“ über die Möglichkeit, Kundenumfragen online direkt aus dem Vertrieb heraus durchzuführen. Nachgelagerte Aktionen wie Follow-Ups oder Übergabe eines Umfrageteilnehmers an einen Vertriebsmitarbeiter können automatisiert erfolgen.
- › Die Prozesse zu Resellern und Händlern konnten durch das neue CRM spürbar schlanker und schneller gestaltet werden.
- › Die Produktivität des Vertriebsteams ist durch neue Funktionen, optimierte Prozesse und die Integration in die gewohnte Office-Umgebung deutlich gestiegen.



Beim Hausgerätehersteller Miele hat Innovation Tradition. Für die Realisierung einer neuen auf Kundenclustern ausgerichteten Vertriebsstrategie führt Miele Italien ganz im Sinne dieser Unternehmensphilosophie eine neue Kundenbeziehungssoftware ein (Customer Relationship Management - CRM). Miele setzt dabei auf die Zusammenarbeit mit dem Bozner Softwaredienstleister Würth Phoenix. Im Zentrum steht die Optimierung der Kundenansprache durch eine zielgerichtete Kundensegmentierung.

Ornella Pippa, Leiterin Sales Admin & Logistics Miele Italia

