

Kundenorientierung & Omnichannel-Strategie: Hörmann setzt Maßstäbe für nachhaltigen Erfolg

HÖRMANN

Tore • Türen • Zargen • Antriebe



1 Vorstellungsrunde Hörmann & Axians

2 Anforderung & Outcome

3 Schlüssel zum Erfolg

4 Warum SAP & Axians?

5 Fragen & Antworten



Lennard Eichler

Abteilungsleitung Zentrale Kunden- und Service-Applikationen



Melina Göwert

Projektkoordinatorin für die Geschäftsleitung Vertrieb und Marketing

- Hörmann Gruppe
- Weltweit ca. 6.000 Mitarbeiter
- Branchenführer im Bereich Türen- und Toreherstellung
- Über 100 Vertriebsgesellschaften in 40 Ländern und Vertriebspartner in weiteren 50 Ländern

- Axians Gruppe
- Teil der VINCI Energies Gruppe
- Weltweit ca. 2.700 Mitarbeiter
- Branchenführer im Bereich ICT
- Ask ChatGPT: Fokus auf digitale Transformation und Unterstützung von Unternehmen bei der Bewältigung komplexer Herausforderungen.





Herausforderung

- Globales Vertriebsnetzwerk in 90 Ländern erfolgreich managen
- Nutzung von SAP Customer Experience-Lösungen, um Nachfrage nach Self-Service zu stillen
- Digitalisierung und Optimierung von Vertriebs- und Servicevorgängen.
- Ziel: Durchweg exzellente Kundenerfahrung weltweit sicherstellen.



Lösungsansatz

- Hörmann hat manuelle Prozesse durch SAP Sales Cloud für den Vertrieb und SAP Service Cloud für den Service ersetzt, um eine reibungslose Kundenerfahrung sicherzustellen.
- Die SAP Sales Cloud bietet eine zentrale Datenquelle für Kunden und ermöglicht einen umfassenden Blick auf Kundeninteraktionen im Vertrieb.
- Die SAP Service Cloud unterstützt Hörmann beim Ticketing und Beschwerdemanagement in allen Unternehmensbereichen und integriert KI-gesteuerte Einblicke sowie Automatisierung, um den Service zu optimieren.
- Durch die Implementierung der SAP Marketing Cloud kann das B2B-Marketingteam von Hörmann personalisierte Omnichannel-Interaktionen basierend auf Echtzeit-Kundendaten durchführen.



Outcome

- Integration von Kundenerfahrungslösungen auf einer vereinheitlichten digitalen Plattform → 360 Grad Blick auf den Kunden
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch 24/7 Kundenkontakt
- Gewährleistung eines stabilen Kundensupports auch in Krisenzeiten (COVID, etc.)
- Automatisierung und Standardisierung durch digitale Transformation

-40%

Zeitreduktion, um Kundenanfragen qualifiziert zu beantworten

24&7&365

365 Tage im Jahr Zugang zu allem, was unsere Händler & Partner benötigen - in nur wenigen Klicks. Keine Wartezeiten mehr für Händler, die auch am Wochenende geöffnet haben

50%

Häufigere Nutzung des Portals und somit Steigerung des Self-Services unsere Händler und Partner

Interaktion 24/7 mit Kunden dort, wo sie sich wohlfühlen und auf den Kanälen, die sie gerne nutzen





Unified Desktop, alles auf einen Blick (Kundendetails, Reklamationen, Lieferungen etc.)



Omnichannel Kommunikation von Telefon, E-Mail, ServicePortal, etc.



24/7 Self Service für Hörmann Kunden & Partner außerhalb der Servicezeiten



Nahtlose Integration mit Vertrieb, Marketing, FSM, ERP, Analytics etc.



Intelligente & innovative Assistenten für eine bessere Effizienz & Self-Service.

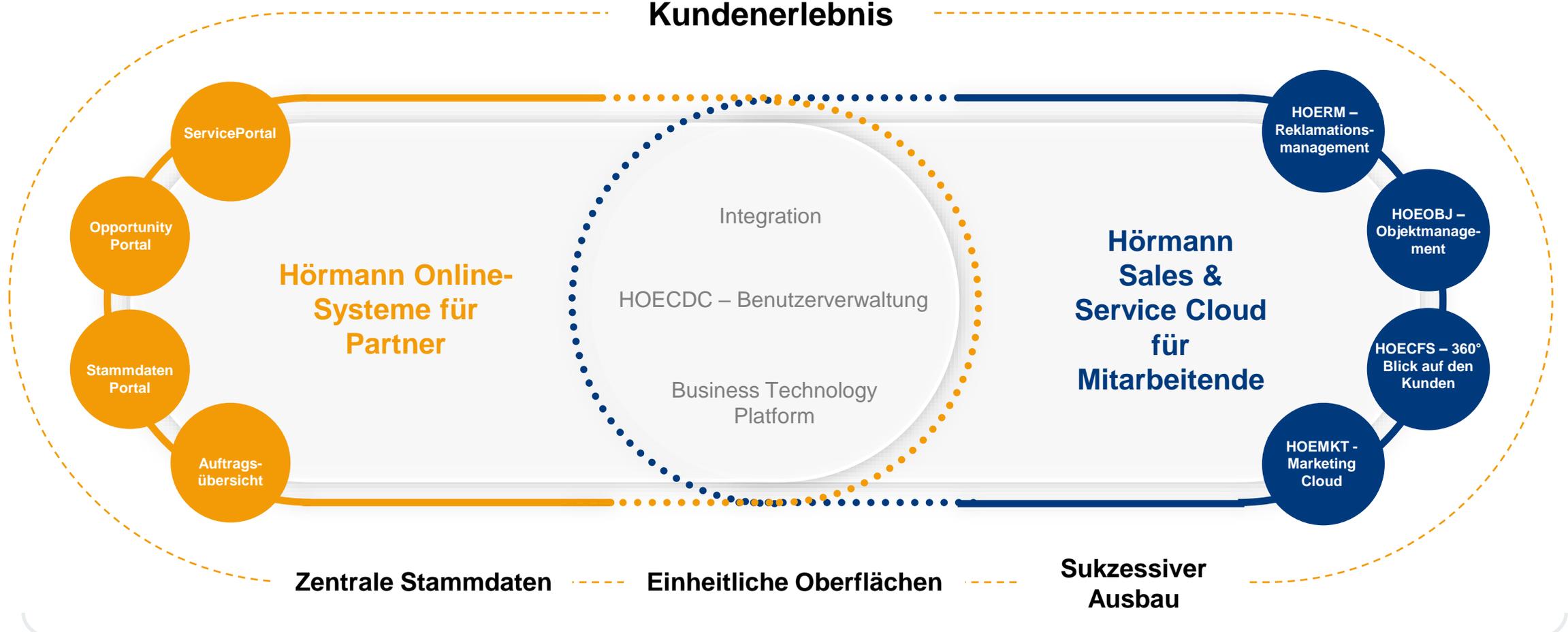


Individualisierbarkeit und Erweiterbarkeit für die Kanäle von Morgen

Fazit

- Gewährleistung eines bedingungslosen Kundenkontakts und des Kundenservices (24/7 - auch während COVID)
- Deutlich effizientere Kundenbetreuung, da weniger Telefonate und mehr Self-Service durch die Portale
- Bessere Qualität im Sales, da man einen ganzheitlichen Blick auf die Kundeninteraktionen hat
- Bessere und ganzheitliche Datenqualität führt zu der AI-Readiness wodurch weitere Effizienzsteigerungen realisiert werden können

Kundenerlebnis

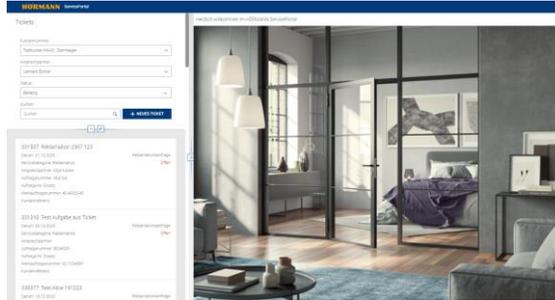


SAP und nicht-SAP Technologien vollständig integriert anbieten

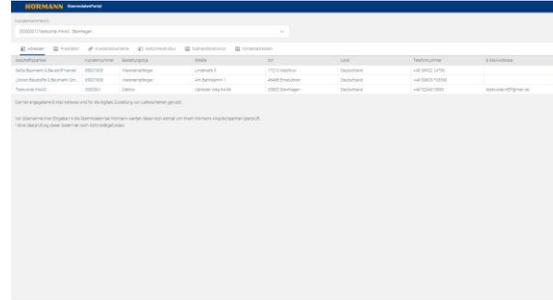
Hörmann Online-Systeme für Partner SAP BTP als Basis für Kundenportal mit Daten aus SAP-Systemen



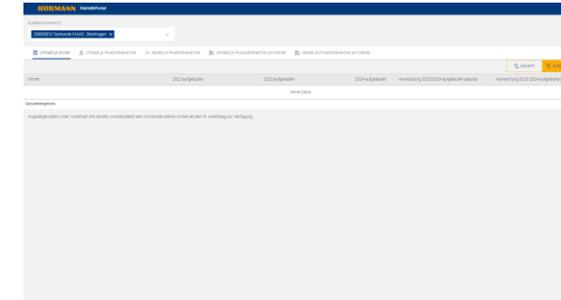
ServicePortal



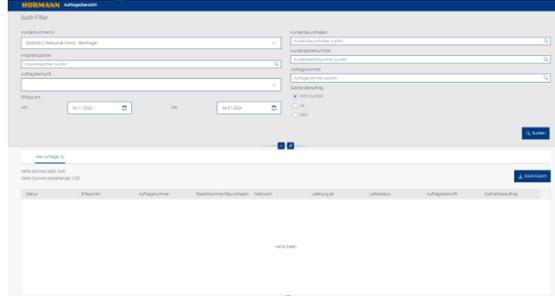
StammdatenPortal



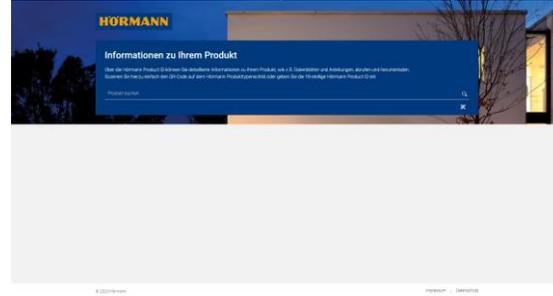
StatistikPortal



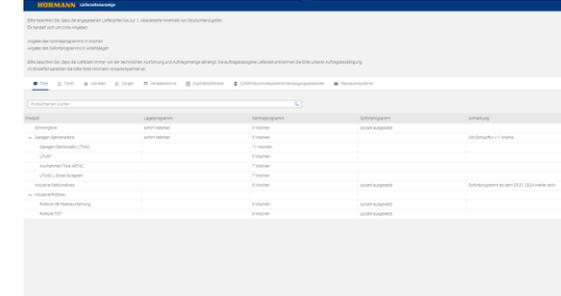
Auftragsübersicht



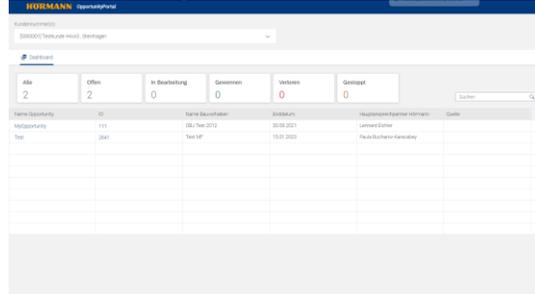
ProductViewer (ProductID)



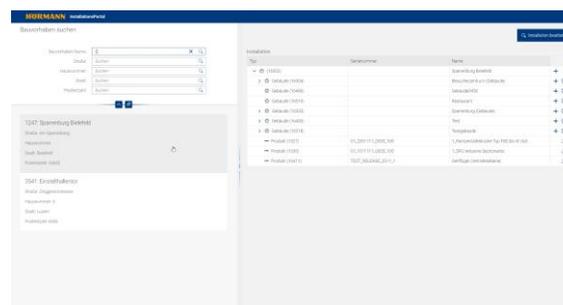
Lieferzeitenanzeige



OpportunityPortal



InstallationPortal





axians

Sales Summit Hamburg 2024

Warum Axians?

Hörmann KG Verkaufsgesellschaft

Customer Experience Strategie

- Service Cloud:
 - Reklamationsmanagement (> 1000 User aktiv)
 - Field Service (Reparaturen, Prüfung & Wartung)
- FSM:
 - Montageplanung & -durchführung
 - Serviceteam Erweiterung über Crowd Service (Partner Portal)
- Sales Cloud: 360° Customer, Besuchsplanung, Lead, & Opportunitymanagement
- Marketing Cloud: Architekten & Journalisten Briefing
- Customer Data Cloud: Zugriffsmanagement, Consent Management
- Hybris Commerce (onPrem): Serviceportal
- SAP ECC: Backend
- CPI: Integrationsplattform Standard- & Custom-iFlows
- Custom Object: Objektverwaltung
- Internationale Rollouts



zur Firma

Einer der führenden europäischen Hersteller von Garagentoren, Haustüren, Zargen, Antrieben und Geräten.

Mehr als 20 Mio. Türen produziert und weltweit ausgeliefert.

In 40 Ländern präsent und durch Vertriebspartner in über 50 weiteren Ländern vertreten.



axians

Sales Summit Hamburg 2024

Ihre Fragen beantworten
wir gerne am Stand der
AXIANS