



Kunde

- AG der Dillinger Hütte

Branche

- (Spezial-) Stahl

Ausgangssituation

- Komplexe Angebote werden manuell erstellt
- Zeit- und kostenaufwändige Erstellung der Angebote
- Sehr unterschiedliche Angebote in Abhängigkeit des zuständigen Vertriebsmitarbeiters

Rolle von legodo

- Hersteller und Lieferant der Software
- Durchführung von Schulungen

Nutzen

- Automatische Erstellung komplexer, standardisierter Angebote
- Gewährleistung konstant hoher Qualität der Schreiben



Zeitersparnis bei Erstellung CI-gerechter Angebote

Durch die qualitative Verbesserung der CI-gerechten Angebote und der Zeitersparnis bei deren Erstellung konnten Kosten reduziert und die Reaktionszeit verkürzt werden. Zusätzlich wurden seit der Einführung der legodo-Lösung die bestehenden Geschäftsprozesse optimiert. Das Resultat ist eine stärkere Kundenbindung, die durch die Erhöhung der Kundenzufriedenheit signifikant gesteigert werden konnte.

Kurzportrait Dillinger Hütte

Die mehr als 300 Jahre alte, traditionsreiche AG der Dillinger Hüttenwerke mit ihrem Hauptsitz in Dillingen an der Saar hat aktuell knapp 6.000 Mitarbeiter in Deutschland und verzeichnete im letzten Geschäftsjahr einen Gewinn von 203 Millionen Euro. Die Dillinger Hütte GTS will gemeinsam mit dem Kunden Spitzenleistungen in Stahl verwirklichen. Sie ist Marktführer für Grobblech-Erzeugnisse aus Spezialstahl.

Herausforderungen

Bis zum Jahr 2006 war das Erstellen von Angeboten Handarbeit. Jeder Vertriebsmitarbeiter hat in MS Word die notwendigen Inhalte eingetippt. Die Daten wurden manuell aus Preislisten herangezogen und individuell für jeden Kunden aufbereitet. Der Zeitaufwand war enorm und eine konstante Qualität konnte in weiten Strecken nicht gewährleistet werden. Aus diesem Grund war der Leidensdruck für eine automatisierte Lösung des Problems hoch. Die Ziele des Projekts:

1. Eine verständliche und lesbare Angebotsstruktur zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und damit der Kundenbindung.
2. Einhaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen. So wird die Kundenspezifikation automatisch einem Angebot beigelegt.
3. Zeitersparnis und Effektivität bei der Erstellung

von Angeboten durch einen vorkonfigurierten Angebotsprozess im CRM-System bis hin zur automatischen Erzeugung eines Angebotsdokuments.

4. Sicherstellung von CI/CD-konformen Angeboten in hoher Qualität

5. Unternehmensweite Erzeugung inhaltlich korrekter Angebote

6. Versionierung von Angeboten

7. Da die Dokumente in mehreren Landesgesellschaften genutzt werden, muss die Lösung in mehreren Sprachen zur Verfügung stehen.

Die Resultate können sich sehen lassen: so konnten seit der Einführung von legodo nicht nur die Geschäftsprozesse optimiert werden. Durch die qualitative Verbesserung der CI-gerechten Angebote und der Zeitersparnis bei deren Erstellung konnten auch die Kosten reduziert und die Reaktionszeit verkürzt werden. Dies wirkt sich letztendlich auch auf die Kundenbindung aus, die durch die Erhöhung der Kundenzufriedenheit gesteigert werden konnte.

Highlights

Die legodo ag lieferte die Software im Jahr 2006 an die AG der Dillinger Hüttenwerke aus und schulte die Administratoren auf dem legodo-Designer. Seit Februar 2007 ist die Software nun live und 50 Endanwender arbeiten damit. Die Dillinger Hütte hat nach der Schulung das internationale Rollout eigenständig durchgeführt.

Birgit Engel - Leitung CRM, AG der Dillinger Hütte

„legodo passt optimal in unseren Angebotsprozess. Wir erstellen heute Angebote sehr viel schneller als früher – und das bei gleichbleibender Qualität.“

legodo ag
Durlacher Allee 109
76137 Karlsruhe
Tel.: +49 (0) 721 66 592-0
Fax: +49 (0) 721 66 592-1
info@legodo.com