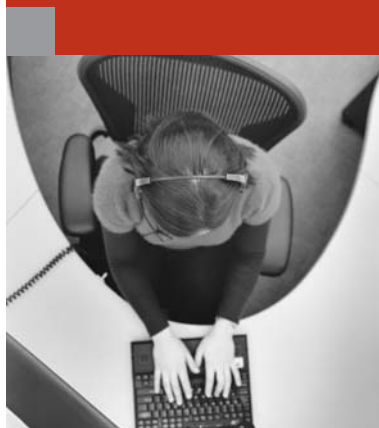


SAP Customer Success Story



Die Marke **Loewe** ist in der Fernseh- und Unterhaltungselektronik ein Synonym für herausragende Produkte auf höchstem Niveau. Dieses Image ist das Ergebnis einer innovationsgetriebenen Produktentwicklung und sorgfältigster Pflege der Kundenbeziehungen. Seit Januar 2002 setzt das Kronacher Traditionsunternehmen **Loewe** (www.loewe.de) zum Ausbau der Markenbindung und zur Stärkung der Vertragshändler auf ein modernes Customer Care Center und die besonderen Fähigkeiten von **mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP™ CRM)**.

LOEWE.



SERVICE AUF HÖCHSTEM NIVEAU MIT mySAP™ CRM

HOME ENTERTAINMENT FÜR HÖCHSTEN GENUSS

Loewe, bekannt als Innovationsmotor aus Kronach im Frankenwald, setzt auf erstklassige Produkte und erstklassigen Service. Mehrfach wurde das innovative Design seiner Premium Produkte der Consumer Electronics ausgezeichnet. Heute bietet das Unternehmen die gesamte Palette: TV-Geräte, DVD-Player, Videosysteme, Hi-Fi-Anlagen und multimediale Internet-Fernsehgeräte. Rund 50 internationale Repräsentanzen werden aus der Zentrale in Kronach gesteuert. Allein in Deutschland beschäftigt Loewe über 1200 Mitarbeiter. In 2001 erwirtschaftete das Unternehmen einen Umsatz von 392 Mio Euro.

CUSTOMER CARE: DER KUNDE IM FOKUS

Loewe bietet seinen Kunden höchste Qualität nicht nur in Sachen Technik und Design, sondern auch bezüglich Service. Die wichtigste Säule eines ausgefeilten Servicekonzeptes bildet dabei das neu geschaffene Customer Care Center (CCC). Dieses startete mit dem Ziel, den besten Service innerhalb der Branche zu bieten, die Markenbindung beim Endkunden zu festigen und hierdurch die Vertragspartner zu stärken. Detlef Langenhagen, Leiter des Customer Care Center: „Das Customer Care Center soll für den Endkunden die zentrale Anlaufstelle bei Problemen oder Fragen sein. Damit federn wir die zeitintensive Lösung von Problemen ab, um die sich sonst der Fachhändler kümmern müsste. Dieser gewinnt mehr Zeit für Beratung, und wir gewinnen wertvolles Feedback vom Endkunden – eine echte Win-win-Beziehung für alle Seiten.“


**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

 Neurtstraße 15a
 69190 Walldorf
 T 0800/5 34 34 24*
 F 0800/5 34 34 20*

* gebührenfrei in Deutschland

 T +49/180/5 34 34 24**
 F +49/180/5 34 34 20**

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de/crm

INTEGRIERTE LÖSUNG mySAP™ CRM

Basis des Loewe Customer Care Centers ist das mySAP CRM Interaction Center. Als zentraler Lösungsbereich von mySAP CRM verbindet es die Prozesse von Front- und Backoffice. Durch die vollständige Integration in die bereits vorhandene SAP®-Unternehmenssoftware bei Loewe ermöglicht es den nahtlosen Informationsfluss und unterstützt die Serviceprozesse des CCC. Mit der Einführung von mySAP CRM hat Loewe den Grundstein für eine unternehmensweite Lösung auf Basis der mySAP.com®-Plattform geschaffen.

ZENTRALE FÜR KUNDENWÜNSCHE

Loewe-Kunden wenden sich mit den unterschiedlichsten Anliegen wie Garantiefragen, Reklamationen, Unternehmensinformationen oder Bedienersupport an das CCC. Die meisten Fragen können heute dank eines ganzheitlichen und aktuellen Blicks auf alle Informationen direkt am Telefon beantwortet werden. Umfangreichere Anfragen leiten die Call Agents an einen Demoraum weiter. Hier geht ein Kundenbetreuer das Problem zusammen mit dem Endkunden anhand von „Standardgeräten“ direkt am Gerät Schritt für Schritt bis zur Lösung durch. Sollte dies nicht möglich sein, steht der technische Kundendienst zur Verfügung. „Heute können 80 Prozent der Kundenanfragen vom hervorragend geschulten CCC-Personal direkt bearbeitet werden. Lediglich 20 Prozent der Anfragen werden weitergeleitet“, so Klaus Riedel, IT-Bereichsleiter Loewe.

QUELLE ZUR MARKTFORSCHUNG

mySAP CRM Interaction Center eröffnet Loewe darüber hinaus eine wichtige Quelle zur Ermittlung von Marktbedürfnissen. Die SAP-Lösung unterstützt alle Medien von Telefon über Fax bis zu E-Mail. Kundenkontakte werden systematisch gesammelt, protokolliert und analysiert, die Kundenhistorie zentral gespeichert. Kundenfeedback findet so bei der Loewe-Produktentwicklung und -verbesserung direkte Berücksichtigung. Langfristig gesehen erzielt Loewe durch den Einsatz von mySAP CRM eine stärkere Kundenbindung und höhere Gewinne.

ERFOLG DURCH KOMPETENZ UND VERTRAUEN

Unter Projektleitung der SAP ging das Loewe-Customer Care Center nach nur sechs Monaten im Januar 2002 live. Mit dem Release-Wechsel zu SAP® CRM 3.0 wurden die Tätigkeiten von Loewe zum Kunden, wie etwa der Versand von Katalogen, im Mai 2002 umgesetzt. Gemeinsam mit dem Kunden führten SAP-Berater das Projekt „in time“ und „in budget“ zum Erfolg. Integrierte Organisations- und Prozessberatung der SAP verband dabei fundierte Kenntnisse der Kundenprozesse mit branchenspezifischem Lösungs-Know-how. Für die SAP-Beratung sprach außerdem ihre Nähe zur Produktentwicklung. So konnten Ergänzungen des SAP-Standards, wie etwa die Beschleunigung der Datenaufbereitung von der Datenbank auf den Bildschirm der CCC-Mitarbeiter, schnell in die maßgeschneiderte Kundenlösung einfließen. Nicht zuletzt unterstützte das kompetente Coaching der SAP-Berater das frühe und selbständige Arbeiten der Loewe-Mitarbeiter mit der neuen Software. Loewe steht heute eine optimale Lösung mit schlanken Prozessen zur Verfügung, die den Erfolg der Unternehmensstrategie und einen dauerhaften Wettbewerbsvorsprung gewährleistet. „Durch stufenweises Vorgehen in machbaren Schritten entstand eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen SAP und Loewe“, fasst Klaus Riedel zusammen.

LÖSUNGEN MIT PERSPEKTIVE

Im nächsten Schritt ist bei Loewe die Erweiterung um mySAP CRM Marketing anvisiert. Darüber hinaus bestehen Überlegungen, die SAP-Lösung für Customer Relationship Management nach der Erprobung in Deutschland auch in Belgien und den USA zu nutzen. Detlef Langenhagen: „Ohne mySAP CRM können wir unsere Vision kaum realisieren. Wir sind jetzt noch mehr als früher in der Lage, Ressourcen gezielt einzusetzen und dem Kunden schnell eine qualifizierte Antwort zu bieten.“