business process ideas & solutions

bpi solutions
success story

MAJA MÖBEL

Branchenspezifische CRM- und Publishing-Lösungen für die individuelle Ausrichtung der Kundenkommunikation

bpi solutions

Hohe Kundenzufriedenheit durch ausgezeichnetes Informationsmanagement

Seit der Firmengründung im Jahr 1964 hat MAJA-WERK die stetigen Veränderungen in der Möbelbranche erfolgreich bewältigt. Mit technischen Innovationen und Kapazitätenerweiterungen werden zeitgemäße Möbelsysteme erfolgreich entwickelt und produziert. Auch in Zukunft will das Unternehmen eine offensive Erfolgsstrategie weiterführen und setzt dabei auf zuverlässige IT-Lösungen in bester Qualität.

MAJA-WERK - Manfred Jarosch GmbH & Co. KG

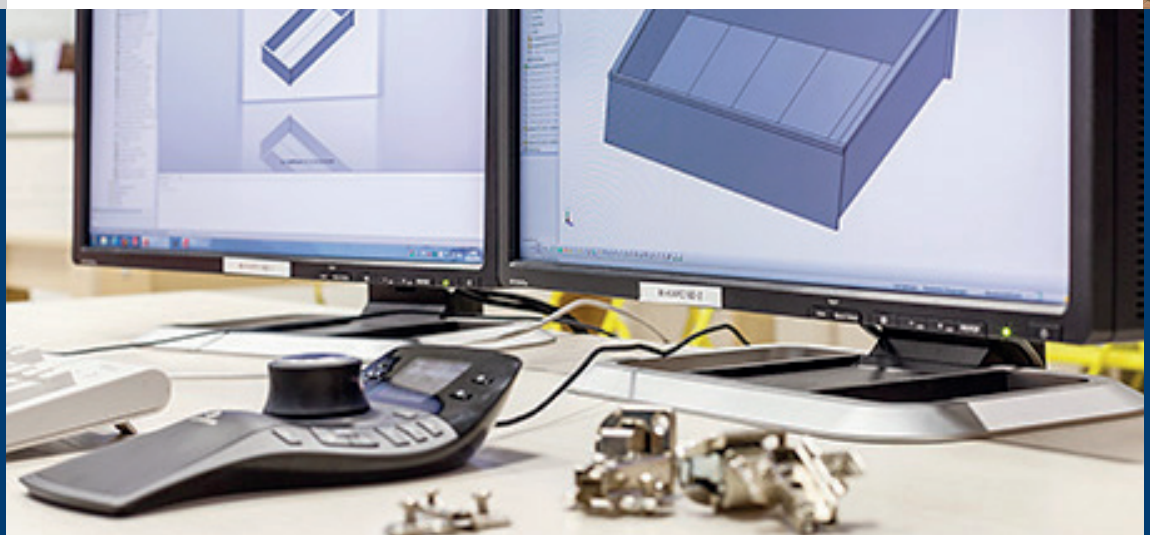
Die Firma MAJA-WERK wurde 1964 gegründet und hat sich auf die Herstellung von Möbeln zur Selbstmontage spezialisiert. In Kooperation mit Designern gestaltet das Unternehmen Möbelstücke mit den innovativen Beschlagtechnologien, die sich in modularer Bauweise perfekt kombinieren lassen. Neben konfektionierten Modellen aus dem Standardsortiment entwickelt MAJA-WERK in enger Abstimmung mit den Kunden auch Exklusivprodukte in kleinerer Stückzahl sowie individuelle Großserien. Die MAJA-WERKE bekennen sich zum Wirtschaftsstandort Deutschland und sind insbesondere in den strukturschwachen Gebieten Ostsachsen und Oberfranken ein wichtiger Arbeitgeber. An den Standorten in Kasendorf/Oberfranken und Wittichenau/Sachsen beschäftigen die MAJA-WERKE insgesamt über 660 Mitarbeiter und produziert rund vier Millionen Möbelstücke im Jahr.

Effiziente Verkaufssteueurng

Schon seit Jahren nutzt MAJA Möbel den bpi Sales Performer furniture in Verbindung mit dem ERP-System. Der bpi Sales Performer furniture kanalisiert diese Daten und bietet Auswertungsmöglichkeiten für Marketing, Vertrieb und Service. Alle kundenbezogenen Daten werden zentral erfasst: Tourenplanung, Berichtswesen, Angebote, Aufträge, Reklamationen, kundenbezogene Daten sowie Statistiken wie z.B. Umsatz im Vergleich zum Vorjahr, Tagesumsatz, Programmstatistiken, Warengruppen, Artikelgruppen und Platzierungsmanagement. Der bpi Sales Performer furniture versetzt MAJA Möbel in die Lage alle entscheidungsrelevanten Faktoren im Überblick zu behalten. In den zurückliegenden Jahren konnte mit dieser Lösung der Innen- und Außendienst bereits sehr erfolgreich operieren.

Ganzheitliche Kundenorientierung

Die mobile CRM-Lösung bedeutet für MAJA Möbel wieder einen Fortschritt in der Prozessoptimierung, vor allem eine noch bessere Kundenbetreuung. So können z. B. die Außendienstmitarbeiter via Tablet vor dem Kundenbesuch den aktuellsten Status einsehen und nach einem geführten Kundengespräch die Eindrücke präzise erfassen und die Wünsche besser kategorisieren. Der mobile



Ansatz hilft die Rückfragen zwischen Innen- und Außendienst zu reduzieren und die Abläufe zu beschleunigen. Davon profitieren alle Beteiligten. „Nachdem wir in den letzten Jahren unsere Geschäftsprozesse Stück für Stück optimiert haben, hilft uns der mobile Ansatz, zeitlich sehr nah an einem geführten Kundengespräch, die Wünsche aufzugreifen und sofort im Innendienst weiter zu bearbeiten. Neben der Nutzen- und zeitgerechten Erfassung von Kundendaten können wir die Servicequalität erhöhen und die Vertriebsprozesse beschleunigen", erklärt Fred Wunderlich, Vertriebsleiter Innendienst bei MAJA Möbel.

Übergreifende Integration

Parallel dazu war im Hause MAJA Möbel das Interesse groß, die Medienproduktionssteuerung zu vereinfachen. Der hohe Aufwand für die Kontrolle der fristgerechten Fertigstellung und damit verbunden die hohen Personal- und Prozesskosten für die Erstellung der Verkaufsunterlagen sollten deutlich reduziert werden. Ziel war die zentrale Erstellung und Verwaltung der Verkaufsunterlagen, wie z. B. Produktkataloge, Preislisten und Datenblätter aus einem System heraus ohne doppelte Datenhaltung oder fehlende Aktualität.

Der bpi Publisher überzeugte die Verantwortlichen bei MAJA Möbel mit seiner medienübergreifenden Durchgängigkeit. Die Module decken die Prozesse von der Planung über die Kreation und Durchführung von Maßnahmen bis hin zum Controlling und Berichtswesen ab.

Alle relevanten Arten von Informationen wie Artikel, Varianten, Produktbeschreibungen, mehrsprachige Texte, Preise, Konditionen und Abbildungen werden in einer zentralen Mediendatenbank bereit gestellt und sind mit dem ERP-System verbunden. Über Nacht erfolgt die automatische Übernahme und der Abgleich der Artikel- sowie Kundenstammdaten und Preisen aus dem ERP-System.

„Die übergreifende Integration der Daten und des Layouts ermöglichen uns System- und Medienbrüche auszuschalten. Aufwändiges Recherchieren nach vorhandenen Materialien, unsortierte Datenbestände, doppelte Erfassung und redundante Arbeiten gehören der Vergangenheit an. Gleichzeitig ist die automatische Erstellung von mehrsprachigen Broschüren, Produktblättern und Preislisten mit Create eine wesentliche Erleichterung im Tagesgeschäft", stellt Carlo Beyer, Leiter IT bei MAJA Möbel fest.

Auch für die Zukunft ist der bpi Publisher eine große Hilfe. Bereits heute werden die Daten für den Bereich E-Commerce schnell und flexibel dem Handel zur Verfügung gestellt.

- Branchenspezifische CRM-Lösung bpi Sales Performer furniture
- 360-Grad-Blick auf alle Themengebiete des Kundenmanagements
- Analytische Auswertungen auf allen Produkt- und Vertriebsebenen
- Ganzheitliche Kundenorientierung unterstützt durch mobiles CRM
- Branchenspezifische Publishing-Lösung bpi Publisher
- Kundenindividuelle Kataloge und Verkaufsunterlagen im Multichannel
- Beschleunigte Prozesse und vereinfachte Abläufe

Gerne informieren wie Sie detailliert über unsere Lösungen und zeigen Ihnen diese im praktischen Einsatz. Bitte nehmen Sie Kontakt mit uns auf:

bpi solutions gmbh & co. kg
Krackser Straße 12
D–33659 Bielefeld
Fon: +49 (0) 521 94 01 - 0
Fax: +49 (0) 521 94 01 - 500
info@bpi-solutions.de
www.bpi-solutions.de

Bildrechte: MAJA Möbel

copyright by bpi solutions

Änderungen und Irrtümer vorbehalten