



HAWE Hydraulik

Salesforce 360: Customer Experience aus einer Hand

HAWE Hydraulik produziert mit insgesamt rund 2.500 Beschäftigten Hydraulik-Komponenten und -Systeme in fünf Werken in Deutschland und liefert sie an fast 11.000 Kunden rund um den Globus.

In den weltweit 23 Tochtergesellschaften in Europa, Nordamerika und Asien nutzten die Vertriebs-, Service- und Engineering-Mitarbeiter sowie mehr als 40 Vertriebspartner über Jahre sehr unterschiedliche Vertriebs- und Serviceprozesse sowie Software-Lösungen: von der manuellen Datenpflege bis hin zu CRM-Systemen. Schnittstellen zwischen CRM- und anderen Systemen ERP gab es nur teilweise. HAWE hat daher sukzessive zentrale, weltweit einheitliche und transparente Vertriebs- und Serviceprozesse mit Hilfe von Salesforce eingeführt. Ziel ist es, dass es für die Kunden so einfach wie möglich ist, mit HAWE zu interagieren.

DEUTSCHE TELEKOM UND HAWE HYDRAULIK

Die Aufgabe: Das Münchner Unternehmen beliefert fast 11.000 Kunden rund um den Globus. 23 Tochtergesellschaften in Europa, Nordamerika und Asien bilden ein weltweites Vertriebs-, Service- und Engineering-Netz. HAWE wollte die heterogenen Vertriebs- und Serviceprozesse vereinheitlichen und zentralisieren.

Die Lösung: HAWE hat sukzessive verschiedene Salesforce-Clouds eingeführt, um den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen. Die Deutsche Telekom hat die Lösung auf die Anforderungen von HAWE angepasst. Ein Bestandteil war die Integration in die vorhandene IT-Landschaft – etwa ERP- und BI Systeme – über Schnittstellen und Konnektoren sowie die Anbindung von Outlook und SharePoint.

Die Vorteile: Dank Salesforce hat HAWE heute eine einheitliche Sicht auf die Kunden. Alle Mitarbeiter verfügen über die gleichen Informationen, was den Kundenkontakt weiter verbessert. Die Digitalisierung der Vertriebs-, Service- und Marketingabläufe führt zu mehr Transparenz und erhöht die Prozesseffizienz.



**Erleben,
was verbindet.**

Für weltweit agierende Unternehmen ist es keine Seltenheit: Das Geschäft läuft, immer mehr Kunden wollen die Produkte kaufen. Mit dem Erfolg kommen Standorte und Partner hinzu, die den Vertrieb, Service und das Engineering vor Ort koordinieren und verantworten. Auch HAWE Hydraulik hat diese positive Entwicklung hingelegt und verfügt heute neben der Münchner Zentrale und vier Produktionsstätten in Deutschland über 23 Tochtergesellschaften und Vertriebspartner in über 40 Ländern in Europa, Nordamerika und Asien.

Der schnelle Erfolg veränderte auch die Anforderungen an die Vertriebs-, Service- und sonstigen Kundenprozesse. Es war daher wichtig, ein zentrales Kundenmanagement zu etablieren, um die vorhandenen, einheitlichen Kundenprozesse über alle Landesgesellschaften hinweg über dasselbe Tool steuern zu können. Bis zur Einführung von Salesforce war es aufgrund unterschiedlicher Tools und einer heterogenen Datenbasis nur mit größerem Arbeitsaufwand möglich, einen länderübergreifenden Blick auf Geschäftsvorgänge rund um einen Kunden zu bekommen.

Verbesserte Zusammenarbeit zwischen Vertrieb und Service

HAWE Hydraulik wollte dies ändern: getreu dem Unternehmensmotto „A company easy to deal with“. Die Kundendaten stehen dem Vertrieb zu jeder Zeit und überall zur Verfügung. Die Servicemitarbeiter können ihre Einsätze und durchgeführten Arbeiten schon mobil bei den Kunden erfassen. Dank Werkzeugen wie der Automatisierung von Arbeitsschritten können sie Vorgänge schneller bearbeiten und abschließen. Die Nutzung eines integrierten Kollaborations-Tools verbessert die Zusammenarbeit zwischen Vertrieb, und Service – und dies über alle Abteilungs- und Landesgrenzen hinweg. HAWE Hydraulik vernetzt mit Salesforce 360 zudem die Vertriebs- und Marketingaktivitäten, unter anderem für automatisiertes Marketing- und Kampagnenmanagement zur Leadgenerierung.

Customer Journey – Der Kunde steht im Mittelpunkt

Als konsequente Weiterleitung entlang der Customer Journey wurde ein weltweites Kundenportal implementiert. Ziel war es, den Kunden in den Mittelpunkt zu rücken und ihnen einen möglichst einfachen, direkten Zugriff auf alle kundenrelevanten Services zu ermöglichen. So können Service- und Produkthanfragen direkt an den richtigen Ansprechpartner adressiert werden. Ein digitaler Ersatzteilkatalog ermöglicht die direkte Bestellung von Ersatzteilen und Komponenten. Außerdem haben Kunden jederzeit einen Überblick über vergangene und aktuelle Bestellungen und Rechnungen.

Da das Kundenportal auf der Salesforce Plattform basiert, erweiterte HAWE selbst die Rundumsicht auf die Kunden ohne langwierige System-Integrationen. Dies ermöglicht ein einheitliches Kundenmanagement sowie die Ausrichtung der Vertriebs-, Service- und Marketingprozesse entlang der Customer Journey. Die Daten nutzt HAWE auch, um die eigenen Produkte und Services im Sinne der Kunden weiterzuentwickeln. Dies wirkt sich positiv auf die Kundenbindung und -zufriedenheit aus.



„In meinem Berufsleben durfte ich 6 CRM-Einführungen begleiten. Eine so reibungslose Implementierung der Salesforce Plattform wie mit dem Team der Deutschen Telekom habe ich noch nie erlebt. Das hat mich äußerst positiv beeindruckt.“

Peter Melichar, Leiter IT, HAWE Hydraulik SE

KUNDENSTECKBRIEF

Name: HAWE Hydraulik
Gründung: 1949
Hauptsitz: München
Mitarbeiter: rund 2.500
Jahresumsatz: ca. 413 Millionen Euro (2020)

in Kooperation mit



Kontakt:

Persönlicher Kundenberater
freecall 0800 33 01300
www.telekom.de/geschaeftskunden

Herausgeber:

Telekom Deutschland GmbH
Geschäftskunden
Landgrabenweg 151
53227 Bonn



Erleben,
was verbindet.