



Online Vertriebsprozesse | B2B Kundenportal

Anwenderbericht Möbelhersteller

Mehr Transparenz über den Auftragsstatus – maximales Serviceniveau im After-Sales

Um den Unternehmenserfolg nachhaltig zu sichern, ist eine kontinuierliche Modernisierung der IT-Landschaft notwendig. Auch ein bekannter mittelständischer Möbelhersteller hat erkannt, dass eine effiziente und kundenorientierte After-Sales-Strategie entscheidend für die Wettbewerbsfähigkeit ist. Um diesen Ansatz umzusetzen, mussten Kernprozesse digitalisiert und automatisiert werden, um den Kundenservice zu verbessern. Erfahren Sie, wie das Unternehmen mit dem B2B Kundenportal von Integrated Worlds Kosten senkt, Mitarbeiter entlastet und die Kundenbindung stärkt.

Über das Unternehmen

Das für sein hochwertiges Schrank- und Schlafzimmersortiment bekannte mittelständische Unternehmen ist seit über 60 Jahren in der Branche tätig und zählt heute zu den führenden europäischen Möbelherstellern.

Mit über 500 Mitarbeitern exportiert der Marktführer in mehr als 46 Länder weltweit.

Der anhaltende Erfolg basiert auf der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Unternehmens und zeichnet sich durch innovatives Design, Umweltverantwortung und Kundenorientierung aus.

Anforderung

Die Innendienstmitarbeiter des Unternehmens sahen sich täglich mit Kundenanfragen zum Auftragsstatus konfrontiert. Täglich klingelte das Telefon und auch per E-Mail häuften sich die gleichen Fragen. Ist der Auftrag bestätigt? Stimmt der Preis? Wann kommt die Lieferung? Ich habe die Rechnung verlegt, bekomme ich eine Kopie? Schickt Sie mir... Warum ist das so kompliziert?

Die 30 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Innendienst kamen mit der Bearbeitung der Anfragen kaum noch hinterher. Um Abhilfe zu schaffen, mussten die Prozesse optimiert werden.

Das Unternehmen suchte nach einer Lösung, die den Kunden mehr Transparenz über den Auftragsstatus und Zugriff auf Produktinformationen bietet, ohne dass sie ständig auf die 1:1 Betreuung durch den Innendienst angewiesen sind. Eine wichtige Anforderung war, dass auch kleinere Handelskunden, die nicht über EDI angebunden sind, in den neuen Prozess eingebunden werden.

Umsetzung

Das Unternehmen nutzte bereits vor der Implementierung des B2B Kundenportals Lösungen von Integrated Worlds für die Auftragsabwicklung durch den elektronischen Beleg austausch (EDI) sowie das EDI Webportal, um nicht EDI-fähige Zulieferer in die digitalen Prozesse einzubinden.

Um den After-Sales-Bereich zu digitalisieren wurde, das B2B Kundenportal von der Integrated Worlds über die bereits vorhandenen Schnittstellen an das ERP-System des Unternehmens (im Falle des Möbelherstellers: SAP) integriert, um aus den generierten Daten der Auftragsabwicklung Informationen für die Kunden im Kundenportal darstellen zu können.

Folgende Funktionen stehen den Kunden des Unternehmens durch die Implementierung des B2B Kundenportals zur Verfügung:

Durch die benutzerfreundliche Navigation sowie die Filteroptionen erhalten die Kunden einen schnellen Zugriff auf die gewünschten Informationen und den Status von Aufträgen. Sie können nach Auftragsnummer, Auftragsbezeichnung oder Dokumentstatus filtern und den gesamten Workflow des Auftrags einsehen.

Sobald eine Lieferwoche oder das Verladedatum für einen Auftrag feststeht, wird dies dem Kunden in der Vorgangsliste angezeigt. In der Vorgangsliste kann nach bestimmten Auftragsnummern, Kommissionsbezeichnungen oder auch nach dem Status einzelner Belege gesucht werden und es besteht die Möglichkeit, Nachlieferungen dem ursprünglichen Auftragsvorgang zuzuordnen.

In einem separaten Bereich im Kundenportal können Kunden Informationsmaterial wie Montageanleitungen, Preislisten und Kataloge einsehen.

„Jeder Schritt in die Digitalisierung ist ein guter Schritt! Unsere Kunden rufen kaum mehr wegen Fragen an, die ihre Aufträge betreffen. Alle Auftragsdaten sind nun im Kundenportal einsehbar. Die Kundenzufriedenheit konnte gesteigert werden, unsere Kunden können nun viel flexibler agieren.“

Assistent der Vertriebsleitung & Projektmanager

Ergebnis

Das Kundenportal hat sich für das Unternehmen als äußerst erfolgreich erwiesen und stellt eine erhebliche Erleichterung für die Innendienstmitarbeiter dar. Durch die drastische Reduzierung der Kundenrückfragen werden wertvolle Ressourcen eingespart, und die Mitarbeiter können sich auf wertschöpfende Tätigkeiten konzentrieren.

Das Unternehmen profitiert auch von einer stärkeren Kundenbindung. Das benutzerfreundliche Kundenportal wird aufgrund der einfachen Abfrage und Verfolgung des aktuellen Auftragsstatus von den Kunden sehr geschätzt und gerne eingesetzt.

Aussicht

Als nächster Schritt ist die Erweiterung des B2B Kundenportals um ein B2B Bestellportal geplant, über das die Kunden komplexe Produkte schnell und fehlerfrei bestellen können. Die geplante Erweiterung ist Teil der Digital Change Roadmap des Unternehmens und Ausdruck des Engagements des Unternehmens für eine kontinuierliche Weiterentwicklung.



Integrated Worlds B2B Bestellportal

4 Vorteile auf einen Blick

- ✓ Steigerung der Kundenzufriedenheit und Loyalität
- ✓ Kostenreduzierung und Effizienzsteigerung
- ✓ Entlastung des Vertriebsinnendienstes und Kundenservice
- ✓ Problemlos in Ihre ERP-Umgebung integrierbar