

Microsoft Dynamics CRM
Kundenreferenz

Thema: Customer Relationship Management

CRM bereitet Kundenbindung den Weg

Überblick

Land: Deutschland
Branche: Handel & Dienstleistungen
Mitarbeiter: 5.500

> "Von der systematischen Kundenbindung versprechen wir uns nachhaltige Umsatzsteigerungen. Dynamics CRM hat das Potenzial, um künftig die Rolle des Wachstumsmotors zu übernehmen."
>
> Anja Zettel, Leiterin des Trade Marketing bei der Gebr. Heinemann SE & Co. KG.

Unternehmen
Gebr. Heinemann wurde 1879 als Schiffsausrüster gegründet. Heute betreibt der Handelsbetrieb mehr als 230 Heinemann Travel Value & Duty Free, Concept- & Lizenz-Shops an 58 internationalen Flughäfen. Täglich kaufen hier rund 150.000 Kunden ein. Im Jahr 2011 erwirtschaftete das Unternehmen weltweit einen Umsatz von zwei Milliarden Euro.

Software und Services
- Microsoft Dynamics CRM

Partner
defacto x GmbH

Ausgangssituation

Wer die Wartezeit auf Flughäfen oder an Grenzübergängen für einen kleinen Einkauf nutzt, hat gute Chancen, Waren der Gebr. Heinemann SE & Co. KG günstig zu erstehen. Das Hamburger Unternehmen ist mit 332 Duty-Free-Shops, Markenboutiquen und Concept Shops an 58 Flughäfen in weltweit 24 Ländern präsent. In der Distribution werden zusätzlich rund 1.000 Einzelhändler in mehr als 70 Ländern beliefert. Selbst auf Kreuzfahrtschiffen ist Heinemann Duty Free zu finden. „Entscheidend für den Erfolg unserer Marke ist das Wissen über unsere Kunden und ihre Einkaufsgewohnheiten. Nur so können wir ein konsequentes Customer Centric Retailing betreiben. Genau das ist unser Wettbewerbsvorteil", erklärt Anja Zettel, Leiterin des Trade Marketing bei Gebr. Heinemann. Beim Customer Centric Retailing – kurz CCR – stellen Handelsbetriebe ihre Kunden in den Mittelpunkt der Unternehmensstrategie. Bei Gebr. Heinemann spiegelt sich dies vor allem im neuen Kundenbegeisterungsprogramm „Heinemann & Me" wider, das 2010 gemeinsam mit der auf CRM und Dialogmarketing spezialisierte Agentur defacto X für die Einzelhandelsmarke „Heinemann Duty Free" entwickelt wurde. Technisch basiert Heinemann & Me auf der Webseite www.heinemann-and-me.com und einigen mobilen Apps für iPhone, Android und Blackberry. Registrierte Kunden profitieren von besonderen Aktionsangeboten, Coupons oder exklusiven Services.

Anforderungen

Um Heinemann & Me an allen Heinemann Duty Free-Standorten anbieten zu können, fehlte zunächst die notwendige Infrastruktur. Das Handelsunternehmen suchte deshalb im Sommer 2010 nach einer passenden CRM-Software. Sie sollte Kundendaten und Mehrwertangebote zentral an einem Ort zusammenführen. „Wir wollten das Wissen über unsere Kunden erweitern, um die verschiedenen Kundengruppen gezielt mit individuellen Angeboten anzusprechen. Hier liegt der Schlüssel für das künftige Unternehmenswachstum", unterstreicht Anja Zettel. Neben den Unternehmensbereichen Trade Marketing, Customer Service, IT, Kunden- und Marktforschung waren auch die EPOS-Kassensysteme in 16 Heinemann Duty Free Shops an die neue CRM-Software anzubin-



Foto: Gebr. Heinemann SE & Co. KG

Mithilfe von Dynamics CRM wissen Gebr. Heinemann heute mehr über die Kunden in den Duty-Free-Shops.

Microsoft-Partner
defacto x GmbH
Am Pestalozziring 1-2
91058 Erlangen
Tel: 0 91 31 77 20
Fax: 0 91 31 77 22 14 4
E-Mail: kontakt@defacto-x.de
www.defacto-x.de

Microsoft CERTIFIED Partner | Customer Relationship Management Business Productivity Solutions

Geschäftskundenbetreuung
Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*
Fax: 0180 5 229554*
E-Mail: btob@microsoft.com
*0,14 Euro/Min., deutschlandweit;
Mobilfunkgebühren können abweichen.

© 2012 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.
Namen und Produkte anderer Firmen können eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Rechteinhaber sein

den. Mit Blick auf betriebsspezifische Anforderungen, spielte die Abbildung relevanter Kundeninformationen und die Systemintegration eine zentrale Rolle. „Die neue Software sollte sich nicht nur mit dem Business Intelligence-System von SAP, sondern auch mit unserem Webshop und den EPOS-Kassen verstehen“, erklärt Trade Marketing-Leiterin Zettel. Am Ende entschieden sich Gebr. Heinemann für Microsoft Dynamics CRM. Ausschlaggebend war dabei vor allem die flexible, offene Technologie. „Dynamics CRM passt sich problemlos an die sich ständig ändernden betrieblichen Bedürfnisse an. Das ist ein wichtiger Pluspunkt in Sachen langfristige Investitionssicherheit“, ergänzt Anja Zettel. Auch bei der Einführung von Dynamics CRM vertrauten Gebr. Heinemann auf die Dienste von defacto X. Schließlich konnte der Spezialist zahlreiche Referenzen zu ähnlichen Projekten bei Einzelhändlern und Markenartikeln vorweisen.

Lösung

Dass bei der Implementierung im Sommer 2011 die Kunden im Fokus standen, überraschte kaum. „Uns ging es nicht allein darum, Kundendaten aus dem Webshop automatisch in Dynamics CRM zu übernehmen. Auch die Mehrwerte aus dem Kundenbegeisterungsprogramm sollten korrekt zugeordnet werden“, erklärt Anja Zettel. Dies sei eine wesentliche Voraussetzung für eine individuelle Kundenansprache. Heute sorgen Anbindungen und Schnittstellen dafür, dass Verkaufsdaten aus den EPOS-Kassen und dem Magento Webshop automatisch in Dynamics CRM zur Verfügung stehen. In umgekehrter Richtung liefert die CRM-Software kundenorientierte Daten an das Business Intelligence-System SAP BI.

Fazit

Seit Oktober 2011 sind rund 25 Arbeitsplätze mit Dynamics CRM ausgestattet. Für Gebr. Heinemann ist die Software eine wichtige Investition in die Zukunft, betont Trade Marketing-Leiterin Zettel: „Natürlich versprechen wir uns von der systematischen Kundenbindung nachhaltige Umsatzsteigerungen. Dynamics CRM hat das Potenzial, um künftig die Rolle des Wachstumsmotors zu übernehmen.“ Zudem sei das Verständnis der Mitarbeiter für das CCR seit der Einführung von Heinemann & Me und Dynamics CRM deutlich gestiegen. Und die Kunden? Im Oktober 2011 startete das Programm an den Flughäfen Hamburg und Frankfurt. Bereits nach kurzer Zeit hatten sich mehr als 11.000 Teilnehmer registriert. Seitdem erfolgte ein sukzessiver Rollout auf alle deutschen und österreichischen Standorte.

Weitere Kundenreferenzen finden Sie unter:
www.microsoft.de/kundenreferenzen

Microsoft