

Profitables Kundenmanagement durch beschleunigte Reaktionszeiten

clever data erhöht die Effizienz beim internationalen Automobilzulieferer COINDU mit neuer ECM-Strategie

In der globalen Automobilzulieferindustrie sind hocheffiziente, profitable Prozesse der maßgebliche Erfolgsfaktor. Individualisierte Projekte und verkürzte Produktionszeiten, die durch Leistungsänderungen seitens der OEM eingebracht werden, gehören zum Tagesgeschäft. Nur wenn Änderungen vertraglich festgehalten und einheitlich dokumentiert werden, sind sie rekonstruierbar und können fristgerecht umgesetzt werden. Um Leistungsänderungen zugunsten von Produktivität und Rentabilität sowie ohne Zeitverlust zu erfüllen, setzt der internationale Zulieferer COINDU deshalb auf digitale, ECM-gestützte Abläufe im Vertrieb und auf die Beratung von clever data. Mit weltweit über 6.000 Mitarbeitern ist COINDU ein führender Hersteller von Sitzbezügen. Für OEM wie Audi, VW, BMW und Porsche produziert das portugiesische Unternehmen täglich tausende Ausstattungen an Standorten in vier Ländern, verteilt auf zwei Kontinente.

Ziele: Schnellere Durchlaufzeiten und optimiertes Informationsmanagement im Vertrieb

Im Headquarter am Standort Joane in Portugal laufen alle Fäden des Kundenmanagements zusammen. Als stetig wachsendes Unternehmen steht COINDU vor der Herausforderung, das unternehmensweite Wissen sowie eingehende Kundenanfragen zu bündeln und Vertragsinformationen zentral zugänglich zu machen. Um im Falle von Leistungsänderungen proaktiv zu handeln, braucht vor allem der Vertrieb die richtigen Informationen zur richtigen Zeit.

COINDU hat clever data beauftragt, ein strukturiertes, transparentes, zentrales und regelbasiertes, digitales Dokumentenmanagement für vertragliche Kundendokumente im Vertrieb zu konzipieren. Dafür wurde auf einem bei COINDU bestehenden DMS-System aufgebaut. Vorhandene Prozesse wurden neu strukturiert und optimiert. Beraten wurde COINDU von Thomas Mahler, Inhaber der Vertriebsberatung SALESOCEAN mit Sitz bei Stuttgart. Thomas Mahler zeichnete auch für die zentrale Projektsteuerung verantwortlich.

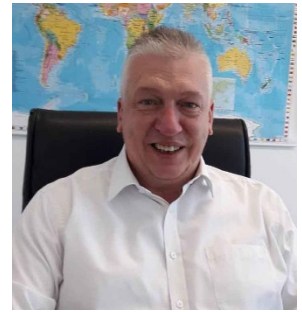
Ziel des Auftrags war es, die Durchlaufzeiten bei Kundenanfragen zu verkürzen“, sagt DI Kurt Berthold, Geschäftsführer der clever data GmbH. „Die Voraussetzung dafür ist, kundenrelevante Informationen und Daten digital und auf Knopfdruck verfügbar zu machen. Grundlage für das automatisierte Informationsmanagement ist eine Dokumentenklassifizierung und eine digitale Ablage-Struktur. Beides wurde von clever data entwickelt.“



Das Beratungsprojekt begann mit einem Kick-off Workshop in Joane, Portugal. „Der erste Schritt bestand in der Analyse der bestehenden Dokumentenklassen und Workflows“, erläutert Kurt Berthold. „In der Folge konnten die Metadaten, d.h. die Kriterien je Dokumentenklasse, definiert werden. Der wichtigste Meilenstein war die Ausarbeitung von Vorgaben für die lokale IT zur Entwicklung einer Applikation im existierenden DMS.“

Wachstum durch kundenorientiertes ECM

Dem Vertriebsteam ist es jetzt dadurch innerhalb kürzester Zeit möglich, wichtige Daten aus Vertragsinformationen mit den neuen Kundenanforderungen abzugleichen. Produktionsoptionen für den Kunden werden schneller und im Hinblick auf die aktuelle Kosten- und Auslastungssituation präzise kalkuliert. Mit dieser neuen ECM-Strategie und kundenorientierten Prozessen hat COINDU die schnellere Erfüllung von Kundenanforderungen noch spürbarer in den Fokus gestellt.



„Standortübergreifend können Kundenanforderungen vom Vertrieb einheitlich dokumentiert und schneller bearbeitet werden. Wir steigern dadurch die innerbetriebliche Effizienz und heben unseren Qualitätsanspruch weiter an, was uns sehr wichtig ist. Darüber hinaus haben wir die Weichen gestellt für weiteres internationales Wachstum“, sagt Steve Baker, Executive Director bei COINDU.

Über clever data

clever data ist eine auf IT und Softwareentwicklung spezialisierte Unternehmensberatung mit Sitz in Wien und weiteren Standorten in Österreich. Besondere Expertise bietet das Unternehmen in den Bereichen Datenschutz, ECM und IT-Infrastruktur, speziell Cloud-Services. Für mittlere, national und international aufgestellte Unternehmen und Gemeinden fungiert clever data als externer Datenschutzbeauftragter für über 100 Kunden. Als IT-Partner steht clever data beratend und operativ zur Seite - auf Wunsch 24 Stunden am Tag. Kontakt und Infos: <https://www.cleverdata.at/>

Über SALESOCEAN

SALESOCEAN ist eine auf Vertrieb und Management ausgerichtete Unternehmensberatung unter der Führung von Thomas Mahler, der Vertrieb und Marketing ganzheitlich betrachtet. Aus dieser Sichtweise werden konkrete Schritte für die Organisationsentwicklung abgeleitet – sei es, um den Vertrieb in den digitalen Wandel zu führen, ein Key Account Management aufzubauen oder die stärkere Vernetzung von Abteilungen zum Wohle des Kunden voranzutreiben. Kontakt und Infos unter <https://salesocean.network/>

