sugarcrm

KUNDENSTORY

FAMO beginnt mit neuer Vogelperspektive auf Kunden, steigert den Umsatz und kreiert Kundenloyalität

FAMO
Die Kollegen vom Handel

Gegründet im Jahr 1932 als Familienunternehmen in Oldenburg, Deutschland, hat sich die FAMO GmbH zu einem führenden Großhändler für elektrische, Sanitär- und Stahlprodukte entwickelt. Mit 30 Niederlassungen in Nord- und Westdeutschland und einer Belegschaft von 750 Mitarbeitern hat sich FAMO als vertrauenswürdiger Partner im Großhandelsmarkt etabliert.

Branche ///
Großhandel

Webseite ///
www.famo24.de

Ort ///
Oldenburg, Deutschland

Auf der Suche nach Transparenz

Um Transparenz im Kundenservice und in den betrieblichen Abläufen sicherzustellen, richtete FAMO eine Abteilung für Customer Relationship Management (CRM) ein. Das Team hatte jedoch Schwierigkeiten, seine Kundendaten sinnvoll zu nutzen. „Früher haben wir uns auf unser Enterprise Resource Planning (ERP)-System verlassen, um grundlegende Besuchsberichte zu erstellen und rudimentäre Kundendaten zu sammeln. Es fehlten jedoch Funktionen wie Dashboards, die uns helfen würden, unsere Arbeit zu visualisieren", erinnert sich Holger Orgs, Leiter des CRM-Services bei FAMO. Das Team musste Daten manuell aus dem ERP in Excel-Tabellen exportieren und anschließend analysieren. Dieser Prozess erforderte eine gute Excel-Kenntnis und war so zeitaufwändig, dass die Daten schnell veraltet waren. „Infolgedessen mussten wir in einigen Fällen blind arbeiten. Zum Beispiel konnten wir nicht vorhersagen, wie viele Angebote wir vom Kunden erhalten würden und wie viele Angebote verloren oder gewonnen wurden", erklärt Orgs.

Das Unternehmen begann, nach einer modernen CRM-Lösung zu suchen, die alle Kundendaten für die Mitarbeiter jederzeit zugänglich machen würde. „Unser Ziel war es, alles rund um den Kunden transparent zu machen und Informationslücken zu minimieren. Fragen wie: Wo ist der Kunde beschäftigt? Wie groß ist sein Unternehmen? Welches Potenzial gibt es für eine Zusammenarbeit? Wie kann dieses Potenzial realisiert werden und von wem? All diese Informationen sind entscheidend, um den Umsatz zu steigern", fügt Orgs hinzu.

Anpassung der Lösung

FAMO wollte auch einen Marketingvorteil mit einer Lösung erlangen, die Personalisierung und automatisierte Segmentierungsfähigkeiten bietet. Dadurch sollte das Unternehmen in der Lage sein, individuell zielgerichtete Informationen an seine Kunden zu senden, um Informationsüberlastung zu reduzieren und die Konversionsraten zu optimieren.

Bei der Suche nach der richtigen CRM-Lösung weckte SugarCRM das Interesse von FAMO mit seiner Vielzahl von Funktionen, der intuitiven Benutzeroberfläche und der Möglichkeit, Anpassungen ohne Programmierkenntnisse vorzunehmen. Sugar bot auch ein Modul für Marketingautomatisierung an. Es war zudem möglich, eine maßgeschneiderte Benutzeroberfläche zu erstellen, um das bestehende ERP-System mit Sugar zu integrieren.

> **„Endlich haben wir eine Vogelperspektive, in der wir alle Informationen über einen Kunden auf einen Blick sehen können. Dadurch sind die Ziele unseres Unternehmens klarer, und wir können Kundenbeziehungen aufbauen, den Umsatz steigern und kommerziellen Erfolg erzielen."**
>
> **– HOLGER O.**
> Leiter CRM-Service, FAMO

Neugier wecken

Nach einer reibungslosen Implementierung stellte FAMO die neue Plattform seinen Mitarbeitern vor. „Um Neugier zu wecken, haben wir eine interne Kampagne mit dem Slogan ‚etwas Süßes kommt auf euch zu' aufgesetzt", erinnert sich Orgs. Anschließend organisierte das Unternehmen kurze Schulungskurse, um Best Practices vorzustellen und zu zeigen, wie das System die täglichen Aufgaben erleichtern kann. Um zu verhindern, dass die Mitarbeiter überfordert werden, wurden die Module schrittweise eingeführt und die Benutzer erhielten nur Zugang zu den Modulen, die sie benötigten. „Sugar erwies sich für unsere Mitarbeiter als intuitiv, und unsere Kollegen arbeiteten sehr gerne mit dem System", sagt Orgs. „Sie waren auch stark in die Implementierung eingebunden. Wir haben 40 Teammitglieder aus allen Abteilungen, einschließlich Logistik und Buchhaltung, zusammengebracht und ihnen ermöglicht, ihre Bedürfnisse und Vorlieben auszudrücken. Dank dieser engen Zusammenarbeit mit unseren Mitarbeitern haben wir erfolgreich 300 Mitarbeiter in Sugar eingearbeitet."

Die Mitarbeitenden von FAMO begannen dann, Sugar Sell, eine CRM-Lösung, zu verwenden, um Kundendaten zu verwalten und Verkaufsmöglichkeiten zu fördern. Mit dynamischen Dashboards, die auf die Bedürfnisse jeder Abteilung zugeschnitten sind, erhielt das Team eine 360-Grad-Sicht auf jeden Kunden. Mit Hilfe des Implementierungspartners OPEN CX fügte FAMO verschiedene benutzerdefinierte Module hinzu, um den Zugriff auf Informationen über Lieferanten, offene Verträge und Besuchsberichte zu verbessern. „Wir können jetzt sehen, wie viele Objekte tatsächlich im Umlauf sind und welchen Status sie haben – etwas, das wir zuvor nie gesehen haben. Dies haben wir zusammen mit OPEN CX entwickelt", berichtet Orgs.

In Zusammenarbeit mit OPEN CX führte FAMO Sugar Market für automatisierte Newsletter und zielgerichtete Kommunikation ein, um sicherzustellen, dass die richtigen Kunden relevante Inhalte erhalten. „Unser Ziel ist es, diese Automatisierung auf Online-Marketing und Eventmanagement über Sugar auszudehnen", fügt Orgs hinzu. „Wir wollen das Kaufverhalten der Kunden verfolgen, herausfinden, welche Informationen und Unterhaltung sie bevorzugen, und die Branchen identifizieren, aus denen sie kommen. Dies ermöglicht es uns, unseren Kunden unsere Dienstleistungen und Fähigkeiten so effektiv wie möglich anzubieten."

Eine vollständig angepasste Vogelperspektive

Heute verlässt sich FAMO auf Live-Dashboards und Reports anstelle von herunterladbare Excel-Tabellen. „Wir haben endlich eine Vogelperspektive, bei der wir alles über einen Kunden auf einen

> **„Mit SugarCRM haben wir ein benutzerfreundliches, skalierbares und kostengünstiges System zur Verwaltung unserer Kundenbeziehungen. Es bietet volle Funktionalität, Mobilität, zuverlässigen Support, Anpassungs-, Integrations- und Automatisierungsmöglichkeiten, die uns einen erheblichen Vorteil in unserer Arbeit verschaffen. Im Wesentlichen ist SugarCRM eine ideale Wahl zur Verbesserung des Kundenservice und des Unternehmenswachstums."**
>
> **– HOLGER O.**
> Leiter CRM-Service, FAMO

Blick sehen können: Welche Kunden sind unterversorgt? In welchen Bereichen sind wir erfolgreich? Welche Konten haben mehr Potenzial?“ sagt Orgs. „Infolgedessen sind die Ziele unseres Unternehmens klarer, und wir können Kundenbeziehungen aufbauen, den Umsatz steigern und kommerziellen Erfolg erzielen.“ Diese Transparenz hat auch einen gesunden internen Wettbewerb bei FAMO gefördert. „Wir können sehen, wie gut die Dinge an einem Ort laufen und vielleicht nicht so erfolgreich an einem anderen, was es uns ermöglicht, auf den Erfolgen einzelner Regionen aufzubauen und die anderen zu unterstützen“, fügt Orgs hinzu.

Und weil FAMO Sugar in der Cloud betreibt, haben die Außendienstmitarbeiter unterwegs Zugriff auf Kundendaten und verlassen sich auf die mobile App für Updates. „Wir müssen keine Papierberge mehr hin- und herschieben oder große Computer mitbringen. Ein einfaches Tablet reicht aus, um Live-Berichte zu öffnen und fundierte Entscheidungen zu treffen“, fügt Orgs hinzu.

„Der Vorteil der Arbeit aus der Cloud besteht darin, dass das System anpassungsfähig ist“, erklärt Immanuel Bachem, Projektmanager bei OPEN CX. „Der Kunde kann jederzeit Anpassungen vornehmen, aber wir können das Ganze auch in geordneter Weise organisieren oder technische Änderungen am Code vornehmen, ohne FAMO im Weg zu stehen. FAMO ist das perfekte Beispiel für einen Sugar-Kunden, der Sugar ständig an seine Bedürfnisse anpasst – und das sogar ohne Programmierkenntnisse.“ FAMO stimmt zu, wie einfach es ist, Sugar anzupassen. „Wir konnten Anpassungen – wie das Erstellen von Feldern, Links und Formeln – intern selbst vornehmen“, bestätigt Orgs.

Automatisierung manueller Aufgaben

Seit Sugar in das ERP-System von FAMO integriert wurde, hat das Unternehmen auch mehrere manuelle Aufgaben eliminiert. Früher erforderten selbst einfache Änderungen wie die Aktualisierung einer Lieferadresse oder einer Telefonnummer eine manuelle Genehmigung, normalerweise von der Buchhaltungsabteilung. Der Prozess war langwierig und arbeitsintensiv. Jetzt können Änderungen automatisch an die zuständige Abteilung weitergeleitet werden, was unzählige Stunden spart.

In einem weiteren Fall musste FAMO früher Dinge wie falsche Lieferungen oder Kundenbeschwerden manuell an die Logistikabteilung kommunizieren. Mit dem neuen Meldeverfahren in Sugar werden die verantwortlichen Mitarbeiter automatisch benachrichtigt, was sofortiges Handeln ermöglicht. „Diese Transparenz hat die Kundenbeschwerden über logistische Fehler erheblich reduziert. Im Grunde genommen sind Probleme, die zuvor unlösbar waren, jetzt viel einfacher zu verwalten und zu lösen“, fügt Orgs hinzu. „Sugar ist zu einem Mittel der Kommunikation untereinander geworden.“

> **„Transparenz hat die Kundenbeschwerden über logistische Fehler erheblich reduziert. Im Grunde genommen sind Probleme, die zuvor unlösbar waren, jetzt viel einfacher zu verwalten und zu lösen. SugarCRM ist zu einem Mittel der Kommunikation untereinander geworden.“**
>
> **– HOLGER O.**
> Leiter CRM-Service, FAMO

Preisgekrönte Implementierung

Für Orgs besteht der Schlüssel zum Erfolg in diesem wettbewerbsintensiven Markt darin, Kundenloyalität aufzubauen. „Dank Sugar und OPEN CX haben wir ein benutzerfreundliches, skalierbares und kostengünstiges System, um unsere Kundenbeziehungen zu verwalten. Es bietet volle Funktionalität, Mobilität, zuverlässigen Support, Anpassungsmöglichkeiten, Integration und Automatisierungsfunktionen, die uns einen erheblichen Vorteil in unserer Arbeit verschaffen“, berichtet Orgs. Diese Implementierung war ein so herausragendes Projekt, dass es den Customer Breakthrough Award von Sugar für die EMEA-Region erhielt, was die positive Arbeitsbeziehung zwischen OPEN CX, FAMO und Sugar bestätigt.

„In OPEN CX haben wir einen sehr guten Partner und Dienstleister gefunden. Sie finden Lösungen für unsere spezifischen Anforderungen und entwickeln auch zukunftsorientierte Ideen, die unseren Umsatz steigern“, sagt Orgs. „Und wenn wir ein Problem haben, können wir anrufen oder eine E-Mail senden und das Problem schnell lösen lassen. Aber vor allem macht die Zusammenarbeit mit Sugar und OPEN CX nicht nur konstruktiv und zuverlässig, sondern auch wirklich Spaß“, schließt Orgs mit einem Lächeln.

SUGAR PARTNER

OPEN CX ist Teil der OPEN Digital Group. Mit über 250 Spezialisten an 6 Standorten digitalisieren wir Vertrieb, Marketing und Service für Unternehmen jeder Größe und aus allen Branchen. Unsere Expertise, die von CRM, CX, Vertriebs-, Service- und Marketingautomatisierung bis hin zu Beratung, Strategie, Daten & Performance und E-Commerce reicht, eröffnet uns und unseren Kunden grenzenlose Möglichkeiten.

https://www.opencx.de // cx@open.de

Über SugarCRM

SugarCRM ist eine CRM-Software, die Marketing-, Vertriebs-, und Serviceteams dabei unterstützt, durch verstärkte Automation und eine bessere Daten- und Informationslage so effizient wie möglich zu arbeiten. Mit SugarCRM erhalten Teams in Echtzeit einen zuverlässigen Überblick über jeden Kunden. Mit führenden Technologien verfolgt die SugarCRM-Plattform das Ziel, Vertriebs-, Marketing-, und Kundendienstautomation zu vereinfachen. Tausende von Unternehmen in über 120 Ländern verlassen sich auf SugarCRM, indem sie die Arbeit der Plattform überlassen. Das in der San Francisco Bay Area ansässige Unternehmen Sugar wird von Accel-KKR unterstützt.

Weitere Informationen zu SugarCRM finden Sie auf www.sugarcrm.com/de.

© 2025 SugarCRM Inc. All rights reserved. SugarCRM and the SugarCRM logo are registered trademarks of SugarCRM Inc. All other trademarks are the properties of their respective companies.