Amstetten, Oktober 2011

Presseinformation

# CRM Best Practice Award: Doka Group ausgezeichnet

Eine internationale Jury prämierte die besten Kundenbeziehungsmanagement-Projekte und wählte Doka unter die drei Top-Unternehmen bei der Customer-Relationship-Management (CRM)-Expo in Nürnberg. Doka Group erhält den 2. Platz in der Kategorie „CRM-Weiterentwicklung“. Das neue CRM-System ermöglicht eine optimale Kundenbetreuung.

Die Ausrichtung des Unternehmens und dessen Prozesse an den Kunden sowie Praxisnähe stehen im Mittelpunkt der Nominierung für den Best Practice Award. Auf der CRM-Expo in Nürnberg prämiert jährlich eine hochkarätig besetzte Fachjury die besten Projekte in den Kategorien „CRM-Einführung“ und „CRM-Weiterentwicklung“. Diese gelten als Benchmarks in der Branche. Doka erhielt den 2. Platz für ihr Kundenbeziehungsmanagement-System, welches 2006 in einem mehrstufigen Prozess gemeinsam mit Sensix, einem Full Service Provider mit Fokus auf CRM, eingeführt wurde. „Die rasche Expansion, starke Internationalisierung und zunehmenden Anforderungen in der Vertriebsorganisation haben ein zeitgemäßes CRM-System erfordert“, so Thomas Krahofer, Leiter CRM Doka Group.Um die Kundenwünsche qualitativ und effizient umzusetzen, erfolgte die Initiative für ein neues CRM-System auf Basis von update.seven.

**Doka-CRM: 25 Länder, elf Sprachen**

Von der Anforderungsanalyse über die Planungsphasen bis hin zu den nationalen und internationalen Rollouts ist das Doka-CRM in 25 Ländern in elf Sprachen derzeit verfügbar. Krahofer: „Für uns ist es wichtig, unseren Außendienst mit kompakten Informationen zu versorgen, die sie für ihre tägliche Arbeit benötigen. Mit dem neuen System können wir zielgerichtet auf die Bedürfnisse der Kunden reagieren.“ Wesentlich für den Projekterfolg war die Einbindung aller Beteiligten von Beginn an sowie der Aufbau einer ‚zentralen‘ Infrastruktur. Vertreter der Regionen hatten die Möglichkeit, ihre Anforderungen in das Projekt einzubringen – ein zentraler und akzeptanzbringender Aspekt. Zusätzliche Erfolgsfaktoren waren die Einbindung und das Commitment des Top-Managements der Doka Group und ein starkes Projektteam.

**Optimale Kundenbetreuung**

Aktuelle Baustellenbestände, Projekte sowie Funktionen und Interessen der Ansprechpartner sind für den Außendienst jederzeit abrufbar. Diese Funktionen ermöglichen eine noch individuellere Kundenbetreuung. „Auf Basis der Daten kann sich unser Außendienst optimal auf Kundenbesuche vorbereiten. Ein integrierter Prozess-Workflow unterstützt eine noch schnellere und treffsichere Angebotslegung“, so Krahofer.

**CRM IT-Architektur**

Das neue CRM-System der Doka Group ist online aufgebaut und erfolgt webbasiert. Die Benutzer greifen auf einen zentralen Server zu. Mit der Einführung der zentralen Lösung ist es gelungen, die Komplexität der Anforderungen zu verringern und in Folge die Kosten im laufenden Betrieb zu senken. Die Implementierung des Vertriebssteuerungscockpits („Sales Desktop“), einer Projektpipeline und eines Opportunity Managements gibt permanente Rückschlüsse auf Kunden, Projekte, interne Ressourcen, Aktivitäten und Erfordernisse.

Mit der CRM-Einführung ist der Prozess nicht abgeschlossen. Das System ist „lebendig“ und wird laufend an die Gegebenheiten des Unternehmens und des Gesamt- und Branchenmarktes, in dem sich der Kunde bewegt, angepasst.

**Über CRM Best Practice Award**

Der CRM Best Practice Award wird jährlich anlässlich der CRM-Expo in Nürnberg von den Veranstaltern asfc gmbh und dem Fachmagazin für Marketing und Vertrieb „acquisa“ verliehen. Die internationale Jury bewertet die Ausrichtung eines Unternehmens und dessen Prozesse auf den Kunden. Die Awards in Gold, Silber und Bronze werden jeweils in zwei Kategorien vergeben: CRM-Einführung und CRM-Weiterentwicklung.

**Über Doka:**

Doka ist ein weltweit führendes Unternehmen in der Entwicklung, Herstellung und im Vertrieb von Schalungstechnik für alle Bereiche am Bau. Mit mehr als 140 Vertriebs- und Logistikstandorten in über 70 Ländern verfügt die Doka Group über ein leistungsstarkes Vertriebsnetz und garantiert damit die rasche und professionelle Bereitstellung von Material und technischem Support. Die Doka Group ist eine Division der Umdasch Group und beschäftigt weltweit mehr als 5200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

**Pressekontakt:**

Stefan Pruckmayr, Public Relations Manager

Josef Umdasch Platz 1, 3300 Amstetten (Austria)

Tel.: +43 7472 605-2505

E-Mail: stefan.pruckmayr@doka.com

Web: www.doka.com

**Bildtext:**

**Doka\_2011-10\_CRM\_Award\_IMG\_01.jpg**

Eine internationale Jury prämierte die besten Kundenbeziehungsmanagement-Projekte und wählte Doka unter die drei Top-Unternehmen bei der Customer-Relationship-Management (CRM)-Expo in Nürnberg. Das Doka-Team bei der Preisverleihung: v.l.n.r.: Christian Brandhofer, Harald Zulehner, Thomas Krahofer, Stephan Niterl

Foto: SciAm-Medien/Martin Ögg