



infra-STRUKTUR

wöhlke
möbelmanufaktur

Gestalten mit Köpfchen.

Anwenderbericht

Gut organisiert: Die Schnellen fressen die Langsamen

Seit 1908 stellt die Möbelfabrik aus Stuhl individuelle Möbel für den privaten Wohnbereich, den Ladenbau und für Objekteinrichtungen her. Im Gegensatz zum negativen Ruf der Branche hinsichtlich Organisation und Zuverlässigkeit weht hier ein frischer Wind. Bei Wöhlke werden Kunden mit überdurchschnittlichem Service überrascht und langfristig gebunden.

„Ich wollte diese Flut an tagtäglicher Information bändigen“, so Stephan Wöhlke, Geschäftsführer der WILHELM WÖHLKE GmbH. Er suchte 2010 ein System, indem die komplette Unternehmenskommunikation - intern wie extern - abgebildet werden kann. Er fand es: infra-struktur.

Alles hat einen Platz

„Ich suche nicht mehr, ich finde - und das dank Internet von überall aus“, freut sich Wöhlke als vielreisender Geschäftsmann über das Ende der ehemaligen Zettelwirtschaft in seinem Unternehmen. „Mit wenigen Klicks finde ich in der digitalen Kundenakte alle Infos, die ich brauche: eMails, Anrufe, Dokumente, Termine etc. Das ist klasse! So bin ich meinen Mitbewerbern immer eine Schrittlänge voraus.“

Ziel: Ausweitung der Kundenausrichtung durch CRM

„Zukünftig möchte ich infra-struktur noch intensiver nutzen und die Funktionen, die mir im Bereich CRM geboten werden weiter ausschöpfen“, so Wöhlke. Wiedervorlagen, Erinnerungen oder das Festlegen von standardisierten Prozessen sind nur einige der Möglichkeiten, die den Vertrieb und auch das Marketing in Unternehmen aktiv unterstützen können.

„Handwerker = unorganisiert und unzuverlässig?
Wir nicht! Wir überraschen unsere Kunden heute durch gute Organisation, Kommunikation und zuverlässige Termintreue.“

Auswertungen helfen bei Kundenbewertung

Die statistischen Auswertungsmöglichkeiten helfen Wöhlke, seine Kunden besser zu qualifizieren. „Heute weiß ich, ob der Kunde, für den ich die meiste Zeit aufwende, auch wirklich den meisten Umsatz bringt. So kann ich einfach nach A-, B- oder C-Kunden qualifizieren.“

Administration der Service-Poolwagen

Über den infra-struktur Kalender wickelt er die komplette Logistik seiner Service-Poolwagen ab. „Ich weiß immer, welcher Mitarbeiter wann mit welchem Fahrzeug bei welchem Kunden ist. Das war früher immer ein Chaos.“

Projektsteckbrief

Unternehmen

WILHELM WÖHLKE GmbH
Syker Str. 100
28816 Stuhr-Brinkum
www.woehlke-gmbh.de

Ansprechpartner

Stephan Wöhlke

Branche: Handwerk, Möbelfabrik

Anzahl Mitarbeiter: 20

infra-struktur Anwender: 6

Projektziele

Zentralisierung der kompletten Unternehmenskommunikation wie eMails, Telefonanrufe, Notizen etc. in EINEM System.

Lösung

Einführung der Software „infra-struktur“ in 2010, um schneller und besser organisiert zu sein als die Mitbewerber seiner Branche.



„Ich wollte anders sein:
schneller, besser organisiert
und effizienter“

Stephan Wöhlke,
Geschäftsführender Gesellschafter