



## SUCCESS STORY

### CRM-Training – Der Kunde steht im Mittelpunkt

Im Rahmen der Homogenisierung aller internen Kundendaten der HOMAG Group und der damit einhergehenden Einführung eines konzernübergreifenden CRM-Systems sollte eine Trainingslösung entwickelt werden, die einen weltweiten Einsatz mit geringem Zeit- und Kostenaufwand ermöglicht.

#### DER KUNDE

Die HOMAG Group AG ist einer der weltweit führenden Hersteller von Maschinen und Anlagen für die Holzverarbeitende Industrie. Als Global Player ist die HOMAG Group AG in über 60 Ländern präsent und hat einen geschätzten Weltmarktanteil von 26 Prozent.

In den Absatzmärkten Möbelfertigung, Bauelementefertigung sowie Holzbau bietet die HOMAG Group AG ihren Kunden exakt aufeinander abgestimmte Lösungen – von der Einzelmaschine bis zur kompletten Fertigungsstraße.

#### DIE HERAUSFORDERUNG

Seit Jahren treibt die Konzernführung der HOMAG Group AG den internen Austausch von Kundendaten voran. Ziel ist es, eine koordinierte Abstimmung zwischen den Sparten Service und Vertrieb zu erreichen. Ein weiteres Ziel ist die weltweite Nutzung einheitlicher Kundeninformationen in standardisierten Prozessen.

Interne Abläufe sollen vereinfacht werden und die Bereiche „Service“ und „Vertrieb“ eine gemeinsame Software nutzen. Um diese Ziele zu erreichen, hat sich die HOMAG Group AG für das CRM-System „Dynamics“ von Microsoft entschieden. Während der Implementierung dieses CRM-Systems stellte sich schnell die Frage nach Trainingsmaßnahmen für die weltweit betroffenen Mitarbeiter.

Die wesentliche Herausforderung bei der Konzeption der Trainingslösung war die Berücksichtigung der dezentralen Unternehmensstruktur. Im Weiteren galt es, flexibles und zielorientiertes Wissen im Rahmen der umfassenden Kundenbetreuung bei den Mitarbeitern aufzubauen.

#### DER AUFTRAG

**teachconcepts** wurde mit der Umsetzung einer Trainingslösung beauftragt.

- Analyse und Erstellung eines Konzepts
- Entwicklung der Trainingslösung

#### DIE LÖSUNG

Nach Analyse der Projektparameter wurde der HOMAG Group AG vorgeschlagen, für die Vermittlung des Inhalts eine elektronische Trainingslösung bestehend aus „Product Training“ und „Process Training“ zu verwenden. Diese Lösung wurde auch von **teachconcepts** umgesetzt.

Die Inhalte wurden dabei in „Produktgrundlagen“ und „Handlungsabläufe“ gegliedert.

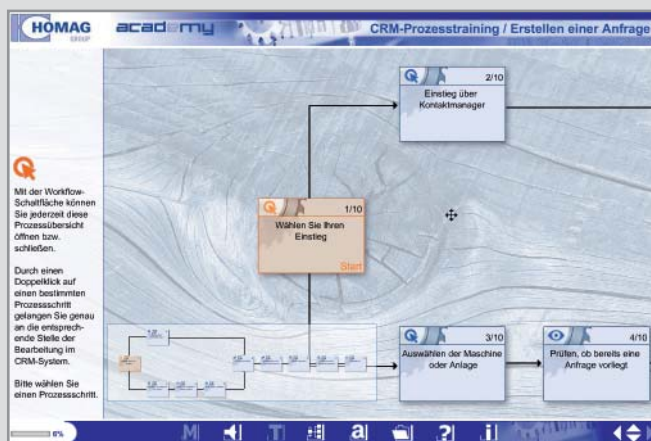


Für die „Produktgrundlagen“ wurden die zu vermittelnden Inhalte grafisch aufbereitet und animiert. Im Fokus stand, Mitarbeitern aus unterschiedlichsten Bereichen die CRM-Software und deren Nutzen kompakt zu vermitteln.

## DIE LÖSUNG

Im Rahmen dieses Trainings lernten die Mitarbeiter die Bedeutung des Einsatzes des CRM Systems innerhalb der HOMAG Group AG kennen. Sie erfuhren, welchen Mehrwert das System für die einzelnen Teilbereiche wie „Service“, „Vertrieb“ und „Marketing“ bietet und welche Chancen sich damit für die Zukunft der HOMAG Group AG ergeben.

In den „Handlungsabläufen“ wurden die Arbeitsschritte jeder Tätigkeit abgebildet. Hierfür kam die von **teachconcepts** entwickelte Workflow-Methodik zum Einsatz: Eine klar strukturierte Darstellung der einzelnen Bearbeitungsschritte im CRM-System dient als Prozessübersicht. Mit deren Hilfe erhält der Lerner einen Überblick über die von ihm erwarteten Tätigkeiten.



Durch die gezielte Auswahl eines Prozessschritts gelangt man direkt an die entsprechende Position innerhalb der simulierten CRM-Software.

Neben dem selektiven Zugriff ist es ebenfalls möglich, sequentiell den gesamten Prozess Schritt für Schritt zu erlernen. Dank der aktuell markierten Position in der Prozessübersicht behält der Lerner zu jeder Zeit den Überblick. Die zu vermittelnden Informationen werden textlich und audiovisuell dargestellt.



Die direkte Verteilung der Lerninhalte erfolgte über ein Lern-Management-System (LMS). Ebenfalls über dieses LMS erfolgen Rückmeldungen zu den einzelnen Inhalten und die Verbreitung aktueller Informationen.

## DER ERFOLG

Alle Mitarbeiter konnten zeitgleich mit der Einführung der neuen CRM-Software weltweit trainiert werden. Peter Stoll, Leiter des Projektes in der HOMAG Group AG ist vom Ergebnis überzeugt und wird durch die positiven Rückmeldungen aus den Sparten „Service“ und „Vertrieb“ darin bestätigt.

„Auf diese Weise können sich Mitarbeiter mit den Anforderungen des neuen Systems vertraut machen und zielorientiert lernen. Das Konzept erlaubt eine flexible Nutzung und das Training kann sehr gut als Nachschlagewerk für Mitarbeiter dienen, die mit dem CRM arbeiten.“, so Peter Stoll.

Sie möchten mehr über die effektiven und nachhaltigen Trainingslösungen der **teachconcepts** AG erfahren? Für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!

Kontaktieren Sie uns unter: **49 6257 50657-0** oder schreiben Sie uns an: **loesung@teachconcepts.de**