SUCCESS STORY

KINAMU

SugarCRM bei Josef Manner & Comp. AG©
Digital Marketing und Consumer Service

Seit 1890 ist die Firma Josef Manner & Comp. AG Spezialist für Waffeln, Dragees und Schaumzuckerwaren und ein heute schon selten gewordenes Beispiel eines erfolgreichen österreichischen Unternehmens, das sich seit der Gründung zum Großteil noch immer in Familienbesitz befindet. Die beliebten Süßwarenprodukte werden in mehr als 50 europäische und außereuropäische Länder exportiert.

An den zwei Standorten, dem Stammwerk in Wien im 17. Bezirk und dem Zweigwerk Wolkersdorf in Niederösterreich, sind etwa 800 MitarbeiterInnen beschäftigt. Hier werden die Produkte der Marken Manner©, Casali©, Napoli©, Ildefonso© und Victor Schmidt© produziert. Im Geschäftsjahr 2018 betrug der Umsatz der Josef Manner & Comp AG 209,9 Millionen Euro.

Die Abteilung „Digital Marketing und Consumer Service" bei der Josef Manner & Comp AG setzt beim Marken-übergreifenden Management von Anfragen, Wünschen und Beschwerden auf SugarCRM.

Anbindung sämtlicher Marken-Auftritte und Generierung von Tickets

Die Marken-Websites sind über Schnittstellen mit Sugar verbunden und verfügen dadurch über tagesaktuelle Daten wie Produktkatalog, Nährwerte-Tabellen, Händlerstandorte, etc. Diese Informationen werden benötigt, um in verschiedenen mehrsprachigen Kontaktformularen Eingaben der Endkunden zu validieren und in weiterer Folge zu exakt zuordenbaren Tickets in Sugar zu transformieren.

Steigerung der Produktivität und Qualität in der Kundenkommunikation

Die Kanalisierung der Kundenanfragen im CRM-System ermöglicht neben der Dokumentation eine Priorisierung und strukturierte Nachverfolgung aller Kundenanliegen. Die BearbeiterInnen können während der gesamten Kunden-Kommunikation auf mehrsprachige Inhaltsbausteine zurückgreifen, die aus der Sugar-Wissensdatenbank direkt in E-Mail-Nachrichten kopiert werden können. Am Ende des Ticket-Prozesses steht der Versand einer automatisierten Zufriedenheitsumfrage, deren Inhalte ebenfalls nach Sugar fließen.

Erstellung von Managementreports als Grundlage für strategische Entscheidungen

Weltweit bekannt: Manner Neapolitaner Schnitten©

Auf einen Blick

Unternehmen:	**Josef Manner**
Branche:	**Food**
Mitarbeiter:	**800**

Projektziele Customer Service:

- **Anbindung sämtlicher Manner Marken Auftritte**
- **Steigerung der Produktivität und Qualität in der Kunden-kommunikation**
- **Erstellung von Managementreports als Grundlage für strategische Entscheidungen**

Highlights in SugarCRM:

- **Anbindung von Kontaktformularen**
- **Interne Wissensdatenbank**
- **Automatisierung der Beantwortung von Anfragen**
- **360° Reporting**
- **Support und Hosting in der KINAMU Cloud**

Website: https://www.manner.com/de-AT

Das einheitliche Management aller über die Marken-Websites generierter Kundenkontakte lässt klare Schlüsse in puncto Kundenzufriedenheit zu. Durch die hohen inhaltlichen Mindestanforderungen im Ticket-Prozess (z.B. Eingabe von Chargen-Nummern, EAN-Codes, Foto-Upload) können wertvolle Informationen für den Qualitätssicherungsprozess gewonnen werden. Gemeinsam mit KINAMU wurde hierzu eine erweiterte Berichterstellung umgesetzt, die auf Informationen aus Fremdsystemen zugreift und Ergebnisse grafisch wie tabellarisch aufbereitet und als Office-Dokument bereitstellt.

KINAMU Business Solutions GmbH © All rights reserved

Support und Hosting in der KINAMU-Cloud

Die Josef Manner & Comp. AG© vertraut beim Hosting ihres SugarCRM-Systems auf KINAMU. Die Entscheidung basiert neben dem gesicherten Systembetrieb inklusive Monitoring und Anbindung der E-Mail-Postfächer und Schnittstellen zu Websites und IT-Infrastruktur auf der professionellen Applikations-betreuung durch KINAMU.

„Sowohl im Konsumentenservice als auch im Digital Marketing ist SugarCRM Dreh– und Angelpunkt für effiziente und zukunftsweisende Arbeit. Dabei brauchen und schätzen wir schnelle und verlässliche Lösungen aus einer Hand – KINAMU ist hier der richtige Partner für uns."

Michael Wieland
Head of Digital Marketing & Consumer Service
Josef Manner & Comp. AG

Manner

Mit den Marken Manner©, Casali©, Viktor Schmidt©, Ildefonso© und Napoli© ist die Firma Manner weit über die Grenzen von Österreich bekannt. In über 130-jähriger Familientradition werden alle Süßwaren in Österreich nach Originalrezepturen und mit besonderer Sorgfalt hergestellt. Denn Rosa macht glücklich!

KINAMU

Gegründet 2007 mit Hauptsitz in Wien, liefert KINAMU als Full Service Provider ERP und CRM Lösungen für Mittelbetriebe unterschiedlicher Branchen. Die Leistungen umfassen Produkte und Lizenzen, Prozessberatung, Implementierung und Entwicklung, sowie den Support und den technischen Betrieb der Systeme.

Das KINAMU Team zeichnet sich durch große Erfahrung im Bereich von Businessprozessen aus und verbindet dieses mit Expertenwissen im Bereich der Software-Entwicklung. 100% Kundenorientierung ist die Basis für den KINAMU Erfolg.

Kontakt

KINAMU Business Solutions GmbH
Talpagasse 1A
1230 Wien
Österreich

T: +43 1 306 200
F: +43 1 306 209 000
M: office@KINAMU.com
W: www.KINAMU.com