



## Referenz

Branche: Hersteller – Porzellan-Manufaktur

„Vielfältig, individuell, mit höchsten Ansprüchen verbunden – was für unser exklusives, handgefertigtes Porzellan gilt, gilt nicht weniger für unsere Kunden. Ihnen gerecht zu werden und sie jederzeit kompetent zu betreuen ist die Aufgabe unseres Kundendialogs. Mit Hilfe von Sage CRM können wir sie jetzt erfüllen: Mit der Software haben wir die optimale Struktur für unseren Kundendialog geschaffen.“

Gabriela Richter, Leiterin des Kundendialogs der Staatlichen Porzellan-Manufaktur Meissen GmbH.

## Kundenservice auf Luxus-Niveau

Im Jahr 1710 gegründet blickt die Staatliche Porzellan-Manufaktur Meissen auf eine beeindruckende Geschichte zurück. Vom über die Jahrhunderte gewachsenen Schatz an Erfahrungen und Fachwissen profitieren die Kunden heute besonders: Sie erhalten feinstes Porzellan in vollendeter handwerklicher Perfektion.

Gabriela Richter erzählt, wie Sage CRM dabei hilft, die Ansprüche der Kunden zu erfüllen. „Kamen unsere Endkunden bisher nur über die Händler oder unsere eigenen Shops mit dem Unternehmen in Kontakt, haben wir jetzt auch einen Direktvertrieb im Haus eingerichtet. Eine adäquate Betreuung der Kunden war mit unserem bisherigen System allerdings nicht zu leisten. Wir arbeiteten mit Karteikarten, Excel-Listen und Auswertungen aus der Warenwirtschaft, hatten wichtige Daten also an verschiedenen Stellen abgelegt. Andere wurden überhaupt nicht oder nicht für alle Mitarbeiter zugänglich registriert, zum Beispiel Kundenkontakte. So war es möglich, dass zu bestimmten Kundenvorgängen nur der Mitarbeiter aussagefähig war, der mit dem Kunden den Kontakt gehabt hatte. Für einen professionellen Service wollten wir deshalb eine professionelle Software einführen. Mit Sage CRM konnten wir alle vorhandenen Daten in ein System integrieren und qualitativ erfassen, zum Beispiel Adressdaten, Verkaufsdaten oder Serviceanfragen. Auf einen Blick sieht jetzt jeder Mitarbeiter sämtliche relevanten Informationen zu einem Kunden und kann zu jedem Vorgang qualifiziert Auskunft geben. Denn auch die Historie ist dokumentiert, was uns gleichzeitig das gezielte Nachfassen eines Kontaktes erlaubt. Die Auswertungen des Programms sind darüber hinaus für unsere Marketingmaßnahmen äußerst wertvoll: Mit Sage CRM können wir Kampagnen gezielt starten und Kunden in Abhängigkeit von ihren Interessen ansprechen. Mit Sage arbeiten wir effektiver, und unsere Kunden fühlen sich besser und individuell betreut. Somit setzen wir eines unserer wichtigsten Ziele um, nämlich auch mit einem Kundenservice auf höchstem Niveau dem Anspruch an eine Luxusmarke gerecht zu werden.“

Unternehmen  
Staatliche Porzellan-Manufaktur  
Meissen GmbH  
01662 Meißen

Software-Lösung  
Sage CRM

Anwendungsgebiete  
Kundenmanagement, Marketing

**MEISSEN®**

### Erreichte Ziele

- Kundenservice auf höchstem Niveau
- Zentrale Erfassung sämtlicher relevanter Daten inklusive Historie
- Maßgeschneiderte Auswertungen für gezieltes Marketing

Betreuender Sage Partner:  
SELLMORE GmbH  
01099 Dresden  
Tel.: 0351 8967110  
E-Mail: info@sellmore.de

**SELL MORE**  
Optimizing Sales

Sage Software GmbH  
Emil-von-Behring-Straße 8–14  
60439 Frankfurt am Main  
Tel.: 069 50007-6111 · Fax: 069 50007-7208  
E-Mail: info@sage.de · www.sage.de

**sage**