

# PRESSEMITTEILUNG



eCRM Business Service Provider

## NETRAGON-Kunde Wempe gewinnt CRM Best-Practice Award

***CRM-Projekt des renommierten, international tätigen Juweliers auf der Kölner CRM-Expo mit dem Silber-Award in der heiß umkämpften Kategorie „Mittelstand“ ausgezeichnet***

**Köln / Starnberg, 12. November 2003 +++ Mit seiner CRM-Lösung hat Wempe in seinem anspruchsvollen Umfeld erfolgreich die „intuitive“ One-to-One-Kunden-Betreuung vor Ort um die Strategie des systematischen Kundenbeziehungsmanagements auf Basis einer einheitlichen Datenbank ergänzt: bestehende Kunden werden individueller betreut und neue Kunden gezielter identifiziert als bisher, die Retouren- und Responsequoten haben sich im zweistelligen Prozentbereich verbessert.**

**Die Jury des Awards lobte insbesondere, dass Wempe mit seinem CRM-System umfangreiche Kundendaten auch ohne ein Kundenkarten-System gewinnt, Kundencluster nach Lifestyle-Kriterien bildet und eine zielgerichtete Identifikation von Neukunden realisiert. Das Projekt wurde mit Unterstützung der Wempe-Partner Schober Information Group und dem CRM-Implementierer und Dienstleister NETRAGON AG in kürzester Zeit konzipiert und erfolgreich umgesetzt.**

Seit jeher stehen Kunden bei Wempe im Mittelpunkt: in jeder der 25 Niederlassungen in Westeuropa und New York finden sie neben feinen Uhren und Juwelen eine Beratung und einen Service, die jeweils eine Spitzenposition in dieser anspruchsvollen Branche markieren.

Für ein Unternehmen wie Wempe allerdings kein Grund, nicht noch besser zu werden: Um seine bestehenden Kunden zum 125-jährigen Firmenjubiläum noch individueller ansprechen, beraten und betreuen sowie neue Kunden identifizieren und hinzugewinnen zu können, beauftragte Wempe die Schober Information Group und den Starnberger CRM-Dienstleister NETRAGON mit der Planung und dem Aufbau eines kompletten webbasierten CRM-Systems für die Zentrale und die Niederlassungen des Unternehmens.

Die CRM-Einführung auf Basis der CRM-Software marketing.manager setzte bei Wempe einen komplexen Umwandlungsprozess fast aller Kundeninteraktionsprozesse in Gang, der sich aus heutiger Sicht sowohl der Unternehmensleitung als auch der Mitarbeiter mehr als gelohnt hat. Neben den eingangs beschriebenen Verbesserungen auf der Kosten- und der Ertragsseite der Kundenkontakte ist dies ein Ergebnis der umfangreichen Schulung der Mitarbeiter durch NETRAGON und der Unterstützung des Projekts durch die Inhaberin Kim-Eva Wempe.

## **Über den CRM-Best-Practice-Award**

Jährlich zeichnet die CRM-Expo Köln, die bedeutendste Fachmesse für Customer Relationship Management in Deutschland, Benchmark-Projekte mit dem CRM-Best-Practice Award aus. Bewertungskriterien sind die Qualität der CRM-Strategie, ihre Umsetzung in Organisation und Prozessen sowie die Einbindung der CRM-Software in die vorhandene IT-Landschaft. Um die Bewertung zu erleichtern und den Besonderheiten des jeweiligen Umfelds gerecht werden zu können, wurde die diesjährige Rekordzahl von über 40 Bewerbungen in die Kategorien „Business-to-Business“, „Business-to-Customer“ und „Mittelstand“ unterteilt.

## **Kurzprofil NETRAGON AG**

Die NETRAGON AG, Starnberg, implementiert CRM-Systeme auf Basis der Software von SAP, Siebel und update Software AG und betreut als Marketing- und Vertriebsdienstleister CRM-Prozesse für Unternehmen im Rahmen von Outsourcing oder Managed Services. NETRAGON ist spezialisiert auf CRM in den Branchen Chemie und Pharma, Agrarchemie und -handel, Automotive und IT und verfügt hier über detailliertes Prozess-Know-how. NETRAGON arbeitet auf europäischer Ebene, seine Kundenliste umfasst u.a. Azupharma (Novartis Gruppe), 3M, Dow AgroSciences, DuPont de Nemours (Agrochemie und Performance Coatings), Evobus (DaimlerChrysler Gruppe), Ferring Arzneimittel, Halfen-Deha (Haniel Gruppe), Lenzing und Roche.

NETRAGON AG  
Helmut Mangold  
Bahnhofplatz 4  
82319 Starnberg  
Fon: +49 81 51 6 66 90 ·  
Fax: +49 81 51 6 66 95 00  
[helmut.mangold@netragon.com](mailto:helmut.mangold@netragon.com)