

KUNDENZENTRIERUNG BEI FINGERHAUS

JANA BITTNER // FINGERHAUS
TOBIAS SCHMIDT // FINGERHAUS
DENNIS SEITZ // B4B SOLUTIONS

IMAGINE
MITTELSTANDSFORUM 2022

AGENDA

01

About FingerHaus

02

Herausforderungen & Ziele

03

Lead-to-Opp Prozess

04

Fortsetzung & Ausblick

05

Lessons learned

06

Take Aways

07

Q & A



ABOUT FINGERHAUS



BUSINESS-VIDEO



ALLES RICHTIG GEMACHT.

ABOUT FINGERHAUS



Gründung

1820



Unternehmenstyp

Familienunternehmen



Bauvorhaben

780



Mitarbeitende

940



Umsatz

230 Mio. Euro

HERAUSFORDERUNGEN & ZIELE

- Attraktive und selbsterklärende Software
- Prozesse verschlanken
- Konzeption eines Sammeltopfs



REALISIERUNG DER HERAUSFORDERUNGEN & ZIELE

- Anpassung über Entwicklungen
- Integrationen
- Quality-of-life Anpassungen

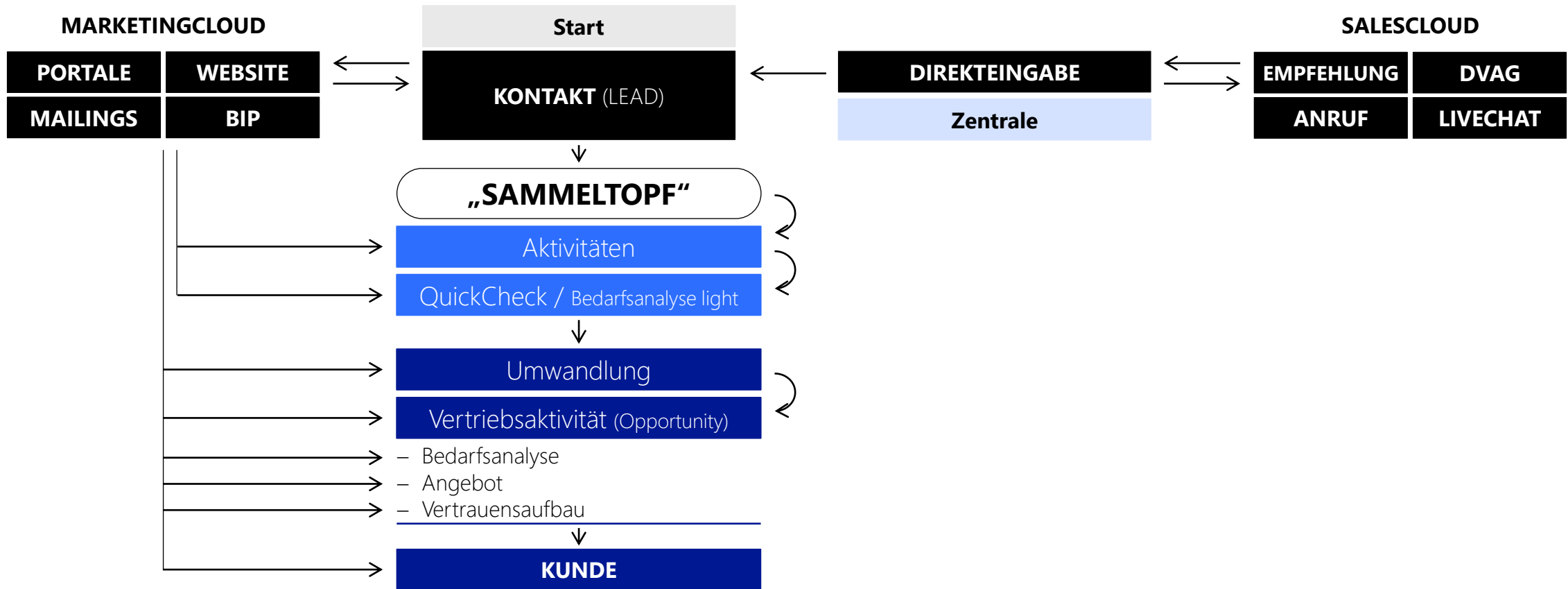
```
self.file = None
self.fingerprints = set()
self.logdupes = True
self.debug = debug
self.logger = logging.getLogger(__name__)
if path:
    self.file = open(os.path.join(path, "fingerprint.log"), "a")
    self.file.seek(0)
    self.fingerprints.update(e.request)

classmethod
def from_settings(cls, settings):
    debug = settings.getbool("SUPERFUTUR_DEBUG")
    return cls(job_dir(settings), debug)

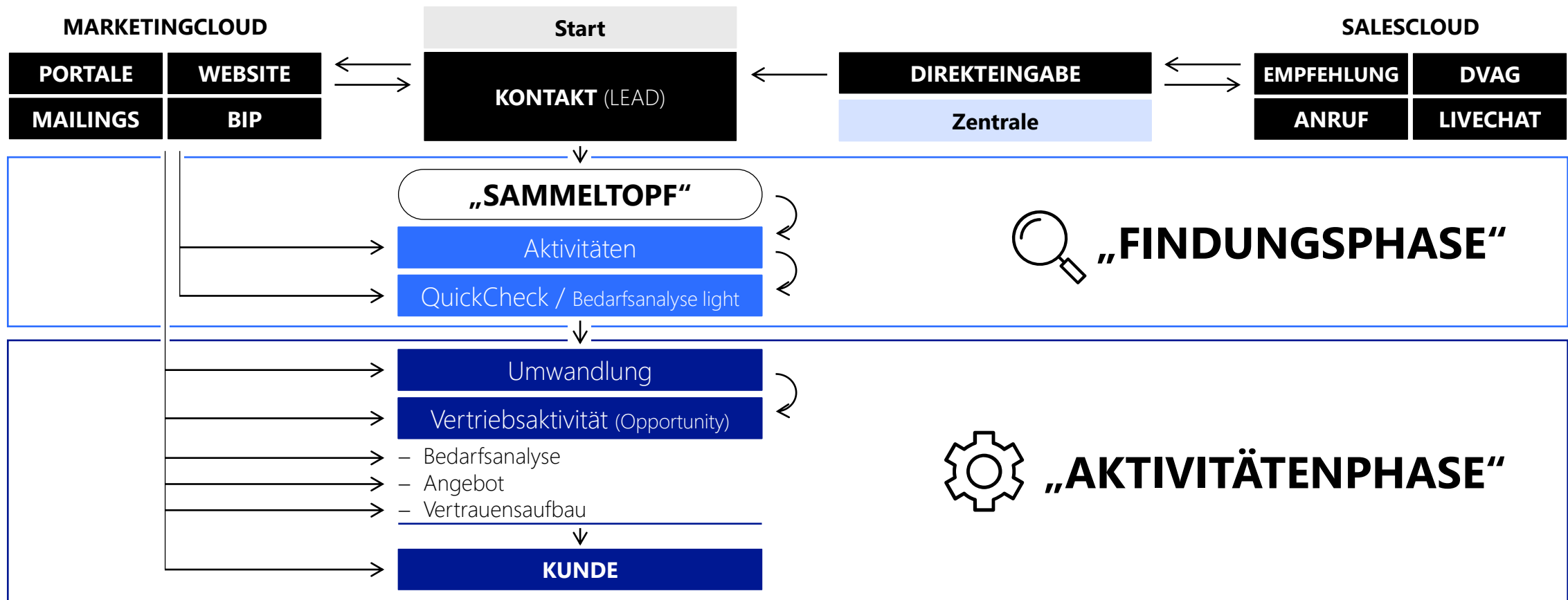
def request_seen(self, request):
    fp = self.request_fingerprint(request)
    if fp in self.fingerprints:
        return True
    self.fingerprints.add(fp)
    if self.file:
        self.file.write(fp + os.linesep)

def request_fingerprint(self, request):
    return request_fingerprint(request)
```

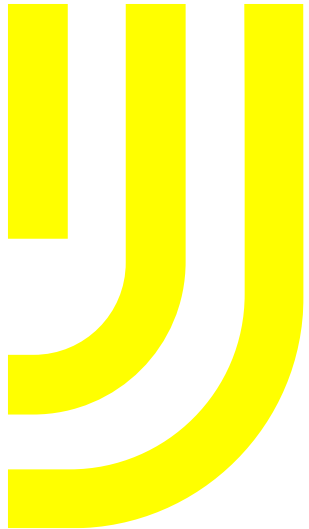
LEAD TO OPPORTUNITY PROZESS



LEAD TO OPPORTUNITY PROZESS



FORTSETZUNG & AUSBLICK



„Die Erfolgsgesichte bei FingerHaus geht mit der SAP Service-Cloud in die nächste Runde.“

DR. MATHIAS SCHÄFER, GESCHÄFTSFÜHRER FINGERHAUS

FORTSETZUNG & AUSBLICK

- Einführung der SAP Service Cloud in 2 Bereichen
- Kick-off: November 2021
- Rahmen durch die Sales Cloud Einführung vorgegeben
- Geplanter Go-live: Spätsommer 2022



FORTSETZUNG & AUSBLICK



KUNDENDIENST

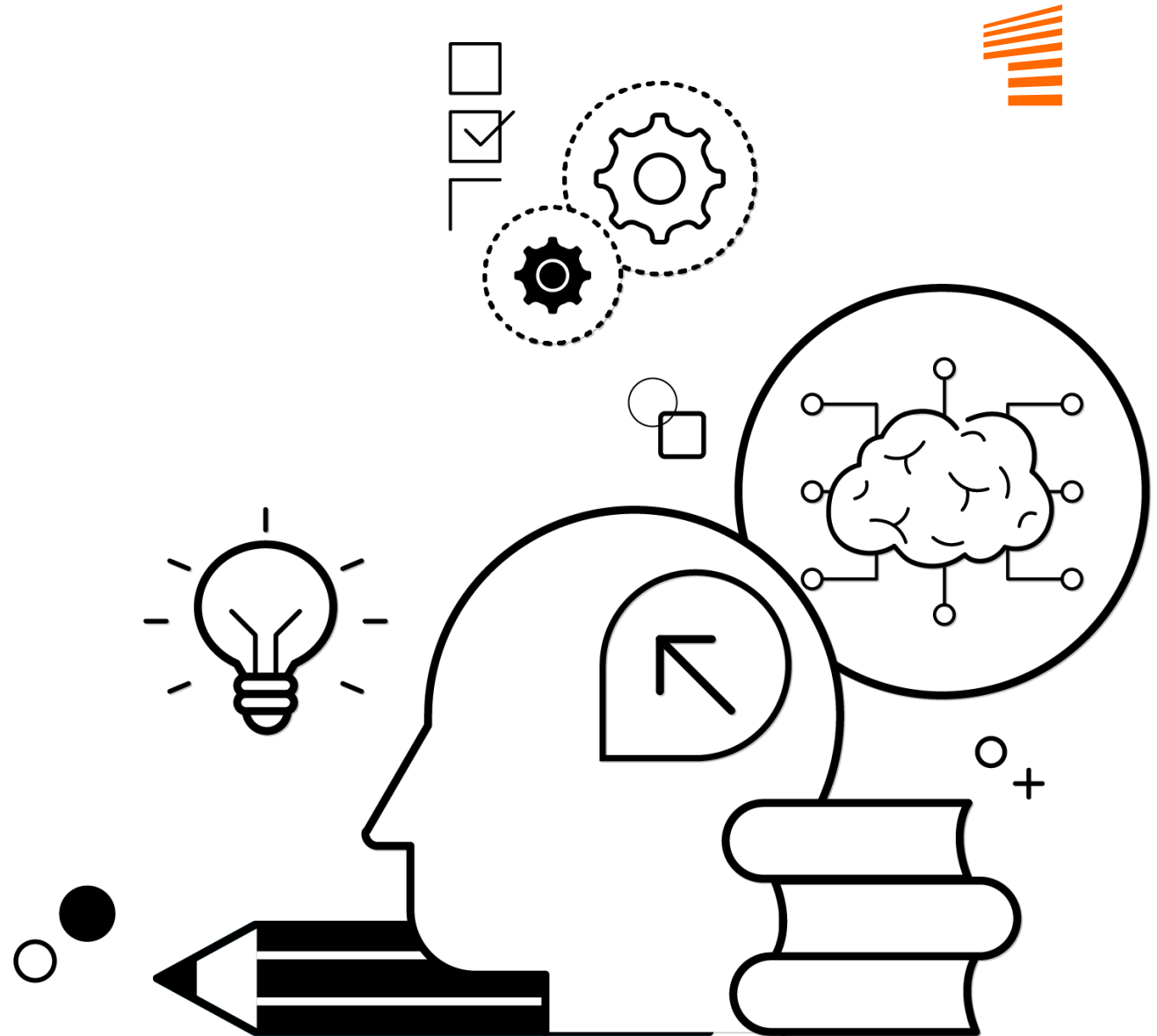
- Einsatz im After-Sales
- Zielgruppe: Kunden
- Kundenkommunikation- und Abwicklung
- Mehr Transparenz und Überblick in allen Bereichen

EDV – ABTEILUNG

- Einsatz internen Support
- Zielgruppe: Mitarbeitende
- Anbindung an Fremdsysteme unter anderem für Hardware
- Schnellere und Zielorientierte Abwicklung

LESSONS LEARNED

- Änderung des Kernprozesses
- Auswirkungen von Entwicklungen auf Gesamtprozess
- Klare Anforderungen
- Schnittstellen und Anbindung hat hohen Stellenwert
- An Weiterentwicklung und Fortsetzung der Lösung denken



TAKE AWAYS



IT-Projekt vs. Hausbau

1. Vorbereitung: Was will ich?
2. Plan: Klare Strukturen schaffen
3. Rohbau: Ablauf einhalten
4. Innenausbau: Ändern, was möglich ist
5. Einzug: Feinjustierung



VIELEN DANK!

IHRE
FRAGEN?



<https://bit.ly/3sYMsZb>

HIER FINDEN SIE:

- die Präsentationsunterlagen
- ab morgen die Aufzeichnung des Vortrags
- weiterführende Informationen

Sie erhalten den Link am Freitag auch per E-Mail.



JANA BITTNER

EDV
FingerHaus GmbH

T: +49 6451 504-241

Mail: jana.bittner@fingerhaus.de

TOBIAS SCHMIDT

VERTRIEB
FingerHaus GmbH

T: +49 6451 504-507

Mail: tobias.schmidt@fingerhaus.de

DENNIS SEITZ

CLOUD CONSULTANT
B4B Solutions GmbH

T: +49 210 294256175

Mail: dennis.seitz@b4b-solutions.com