

„myDormaHüppe“: Ein digitales Kundenportal öffnet neue Räume

Vorteile für Dorma Hüppe auf einen Blick

Mehr Transparenz über alle laufenden Aufträge für Kunden und Mitarbeiter	Downloads zu Produktinformationen, technische Datenblätter, Zeugnisse, Video etc.	Verbesserte Customer Experience erhöht Kundenbindung und -zufriedenheit
Interne Ressourcen werden gespart	Offenes System kann jederzeit erweitert und angepasst werden	Ermöglicht Integration mit SAP

Effizientes Raummanagement nach individuellen Wünschen

Ob Bürogebäude, Hotel oder Tagungszentrum – modulare Raumkonzepte, die tagesaktuell an die Bedürfnisse der Nutzer angepasst werden können, liegen voll im Trend. Inmitten knapper Bauflächen und steigender Kosten ermöglichen sie es, Räume auch nachhaltig effizient zu nutzen. Mit seinen flexiblen Trennwandsystemen bietet Dorma Hüppe einen wichtigen Baustein für die Umsetzung solch intelligenter Raummanagementlösungen. Die schalldämmenden Trennwände des Unternehmens verwandeln einen großen Konferenzraum in Windeseile in kleinere Büroeinheiten – und umgekehrt. Als Teil der dormakaba Gruppe arbeitet Dorma Hüppe mit Kunden weltweit, um Lösungen für deren spezifische Anforderungen zu erarbeiten. Dabei kann das Unternehmen auf eine über 130-jährige Firmengeschichte und zahlreiche erfolgreiche Kundenprojekte zurückblicken.

Mehr Transparenz für Kunden und Mitarbeiter gefragt

In der Umsetzung sah sich Dorma Hüppe immer wieder ähnlichen Herausforderungen gegenüber. Als B2B-Anbieter ist das Unternehmen meist in große und komplexe Bauvorhaben involviert – damit diese reibungslos laufen, braucht es viel Koordination und regelmäßige Abstimmungen. In der Vergangenheit wurden diese vor allem klassisch per E-Mail oder Telefon abgewickelt. In der Praxis bedeutet das oft: Informationen sind über verschiedene Stakeholder verteilt und müssen erst intern zusammengeführt werden; wertvolle Ressourcen entfallen auf die Abstimmung mit Kollegen und Kunden.

Auch auf Kundenseite hat dieses System seine Tücken, denn ist der persönliche Ansprechpartner gerade in einem anderen Gespräch, kann unter Umständen nicht unmittelbar auf die gewünschte Information zurückgegriffen werden. Exzellenter Service und Kundenbetreuung gehören für Dorma Hüppe zum Selbstverständnis. Für das Unternehmen war daher klar: Das Verbesserungspotenzial, das digitale Lösungen hier bieten können, muss zukünftig noch besser genutzt werden. Mehr Transparenz über Status und Umfang der Bestellungen sowie mehr Überblick für Kunden und Mitarbeiter war das erklärte Ziel.



Kundenportal als Komplettlösung

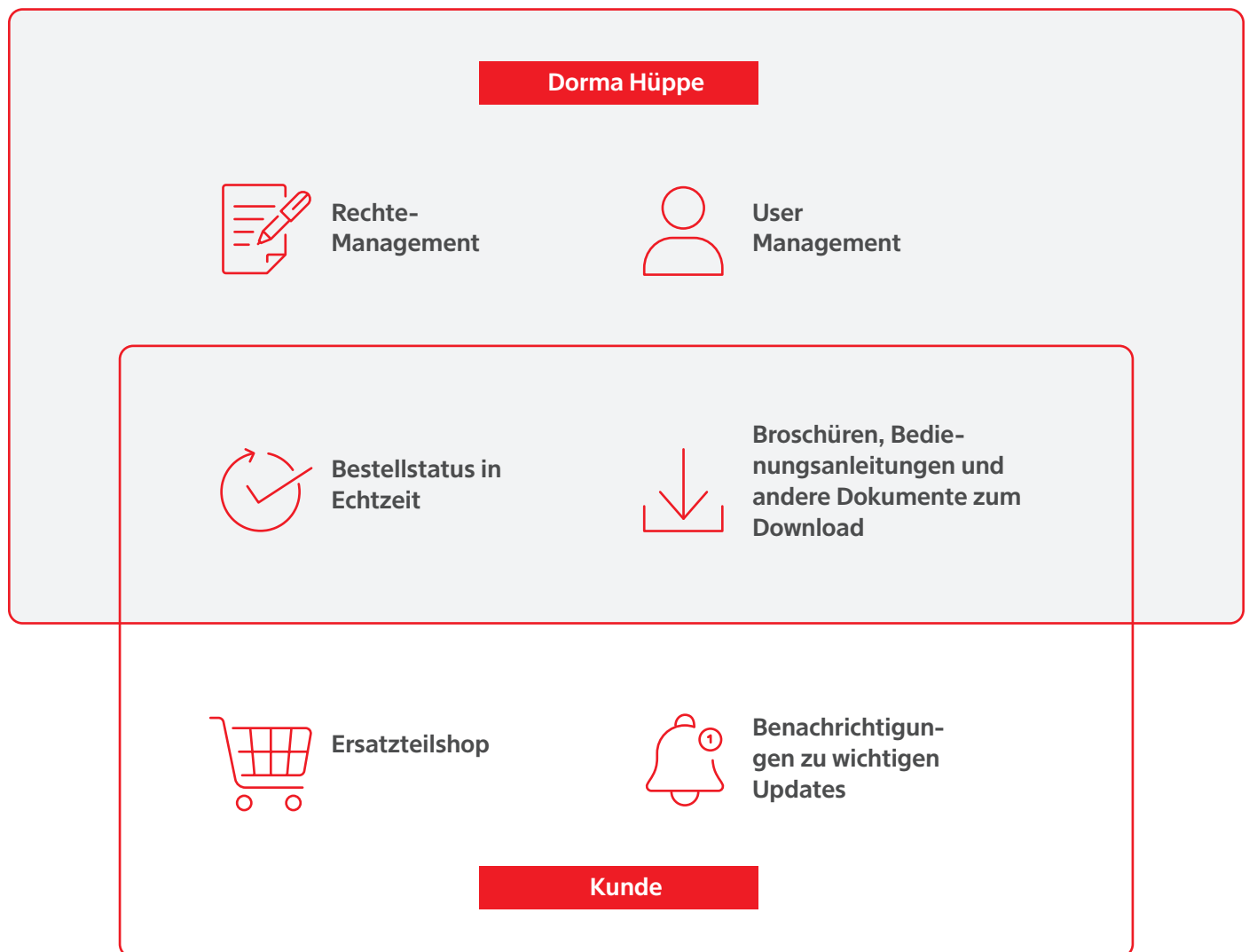
Um dies umzusetzen, wandte sich Dorma Hüppe an logicline. Gemeinsam erarbeitete man die digitale Akte „myDormaHüppe“ – eine Plattform, die zentral alle Informationen zu Produkten, Kunden und deren laufenden Aufträgen bündelt. So sehen sowohl Kunden als auch die Ansprechpartner auf Seiten von Dorma Hüppe zu jedem Zeitpunkt den Status einzelner Aufträge – zeitaufwändige Abstimmungen per E-Mail entfallen. Wichtige Informationen zu Produktupdates oder Verfallsdaten bekommt der Nutzer auf Wunsch zusätzlich als E-Mail-Benachrichtigung.

Kunden haben zudem jederzeit Zugang zu allen wichtigen Dokumenten rund um die verfügbaren Produkte. Von technischen Dokumentationen über Broschüren, Videos, Zertifikaten und Produktbeschreibungen bis hin zu Bedienungsanleitungen finden sie im Download-Bereich des Portals alle Informationen gebündelt. Das stellt nicht nur sicher, dass der Informationsfluss zu Kunden und Partnern reibungslos und unkompliziert verläuft. Das System setzt auch interne Ressourcen frei, indem Mitarbeiter nicht mehr als Vermittler agieren müssen.

Das Entwicklungsteam von Dorma Hüppe und logicline entschloss sich außerdem, einen Ersatzteilshop in das Portal zu integrieren. myDormaHüppe fungiert so als zentrale Anlaufstelle für den Kunden – auf Wunsch können nahezu alle Anliegen über das Portal abgewickelt werden. „Unsere Kunden vermissten eine einfache Schnittstelle zum Unternehmen“, erklärt Jörg Tholen, Lead Product & Marketing im Geschäftsbereich Movable Walls bei Dorma Hüppe. Mit myDormaHüppe ist dies nun Realität. Dorma Hüppe hofft so nicht nur die Zufriedenheit von Bestandskunden weiter zu verbessern, sondern auch neue Kunden zu gewinnen zu können.

Für die Mitarbeiter von Dorma Hüppe ermöglicht das System schließlich die effiziente Verwaltung der Kunden und Nutzer des Portals. Dorma-Administratoren können Benutzeraktivitäten innerhalb des Systems erstellen, ändern und überwachen.

Alle Funktionen auf einen Blick



Schnelle und flexible Umsetzung dank Baukastenprinzip

Um das umfangreiche Leistungsportfolio der myDormaHüppe Lösung möglichst effizient umzusetzen, hat logicline auf die Technologieplattform assets360 zurückgegriffen. Diese ist nach einem Baukastenprinzip organisiert und kann so die Softwareentwicklung beschleunigen, ohne dabei auf individualisierte Lösungen zu verzichten.

So gehört zu asset360 beispielsweise ein Asset Management Modul, welches die zentrale Verwaltung von Anlagen, Aufträgen und anderer projektbezogener Dateien ermöglicht. Auch Dokumentenmanagement und Ersatzteilbeschaffung sind Elemente der Technologieplattform, die lediglich für die besonderen Bedürfnisse von Dorma Hüppe adaptiert werden mussten.

Durch diesen modularen Ansatz gelang es logicline und Dorma Hüppe, die technische Umsetzung der Plattform sehr schnell abzuwickeln. Nach sechs Monaten war der MVP verfügbar, der bereits in ersten Märkten ausgerollt wurde. „Die Rückmeldung unserer Kunden war sehr positiv“, resümiert Stefan Luig, Lead Sales bei Dorma Hüppe. „Der Wunsch nach einer nutzerfreundlichen Lösung war groß, und die aktuellen Nutzungsdaten bestätigen das.“ Zwei Monate nachdem myDormaHüppe erstmals im österreichischen Markt eingeführt wurde, hatten sich bereits 50 Nutzer in zwei Märkten das Portal zu Nutze gemacht. Aktuell sind bereits über 100 User aktiv. Mittelfristig plant Dorma Hüppe, das Portal global auf den Markt zu bringen und so Kunden auf der ganzen Welt zur Verfügung zu stellen.

Dabei ist es für Dorma Hüppe essentiell, dass die Lösung entscheidend nicht statisch ist sondern stets an lokale Begebenheiten oder aktuelle Entwicklungen angepasst werden kann – eine Vorgabe, die der modulare Aufbau von assets360 optimal ermöglicht. Die Zusammenarbeit mit logicline ist so weiterhin ein wichtiger Bestandteil des Projektes. Nachdem mit dem Rollout und einem ersten Feinschliff die initiale Phase der Kooperation abgeschlossen wurde, wird in einer zweiten Stufe kontinuierlicher Support und Weiterentwicklungen im Mittelpunkt stehen.

Über logicline

Die Digitalisierung ist Grundvoraussetzung für die Erschließung neuer Geschäftsfelder in der Investitionsgüterindustrie. logicline entwickelt als IT-Beratungs- und Projekthaus mit Verankerung im Maschinenbau maßgeschneiderte digitale Plattformen. Unsere B2B-Marktplätze, Kundenportale, Service-Plattformen, mobilen Apps oder IoT-Lösungen bringen vor allem das Geschäft mit digitalen Aftermarket-Services voran. Wir integrieren Kundenschnittstellen und Serviceprozesse mit der installierten Basis und treiben so die digitale Transformation in der Industrie. Von der ersten Beratung über die Markteinführung bis hin zum Betrieb der Systeme unterstützen wir Sie genau dort, wo Sie Hilfe benötigen. Kontaktieren Sie unsere Experten für ein unverbindliches Beratungsgespräch und für weitere Informationen.