

Die Erfolgsgeschichte von

Gübelin AG

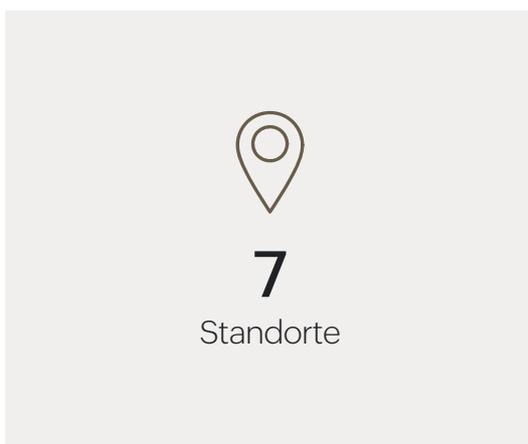


Das Unternehmen



Die Geschichte des Traditionshaus [Gübelin](#) geht bis zum Jahr 1854 zurück und begann als Uhrmacherei, welches sich später zum Familienunternehmen der Schweizer Familie Gübelin entwickelte. Im Lauf der Zeit kamen ein Schmuckatelier und ein gemmologisches Labor, um die Echtheit von Edelsteinen zu gewährleisten, hinzu.

Mittlerweile ist das in der Luxusindustrie tätige Unternehmen an 7 Standorten mit über 250 Mitarbeitern vertreten. Neben eigens hergestellten Schmuck und hochwertigen Uhren bietet Gübelin auch sein weltweit führendes Expertenwissen rund um die Farbedelsteine Smaragd, Rubin und Saphir an. Weiterhin revolutioniert das Unternehmen seit zwei Jahren die Luxusindustrie mit einer eigenen Blockchain, die Transparenz rund um das Thema "**Woher kommt der Stein**" schafft.



Obwohl das Produkt stets im Zentrum steht, geht Gübelin über den klassischen Schmuck- und Uhrenanbieter hinaus. Inspiriert von Gründer und Pionier Dr. Eduard Josef Gübelin, einem der bedeutendsten Gemmologen der Welt, macht Gübelin mit der hauseigenen [Akademie](#) sein Expertwissen über Edelsteine allen Interessierten zugänglich.

Die Herausforderung



Hanspeter Abegg, Vice President Corporate Services der Gübelin AG, war auf der Suche nach einem CRM System, mit dem das bisherige CRM abgelöst werden sollte. Dabei stand die Kundenbindung im Fokus, welche durch eine intuitivere Benutzeroberfläche für die Mitarbeitenden und ein einfacher zu verwaltendes Kundenportfolio umgesetzt werden sollte. Da als nächster Business-Schritt der Weg in die Cloud bevorstand, konnte das aktuelle CRM System mit den Preis-Leistungs-Anforderungen, zusätzlich zu der weniger intuitiver Handhabung, nicht mehr mithalten. Das neue [CRM System](#) sollte dementsprechend neben angemessenem Preis-Leistungs-Angebot übersichtlich sein, intuitiv für die Mitarbeitenden und die richtigen Informationen am richtigen Ort darstellen können.



Mit Zoho haben wir viel mehr Möglichkeiten, die richtigen Informationen den richtigen Personen zur Verfügung zu stellen. Die Verbesserungen sind klar und deutlich.

Hanspeter Abegg

Vice President Corporate Services

Sowohl das bisherige CRM System als auch bekannte Anbieter konnten vor allem bei den Anforderungen hinsichtlich einfacher Einarbeitung der Mitarbeitenden, unkomplizierter Anpassungen sowie der Kostenstruktur schwer überzeugen. Durch einen Außendienstmitarbeiter ist Gübelins Vice President of Corporate Services auf Zoho gestoßen und hat Zoho CRM **"sehr schnell einfach mal ausprobiert"**.

Die Herangehensweise



“

Durch die Benutzerfreundlichkeit von Zoho One verstehen die Mitarbeiter die Tools besser und können sie einfacher anwenden. Das ist ein riesen Schritt!

Daniela Hager

Projektleitung

Beim Ablösen des alten CRMs war vor allem wichtig, eine Plattform zu finden, die in der Cloud funktioniert und die benötigten Informationen einfach und übersichtlich darstellt, damit das Kundenportfolio besser verwaltet werden kann. Da außerdem viele manuelle Prozesse digitalisiert und automatisiert werden sollten, war ein intuitives Tool für die leichte Einarbeitung von Mitarbeitenden entscheidend.

Zu Beginn wurden diese Ziele zusammen mit einem regionalen Zoho Partner, [CleverBridge AG](#), in Angriff genommen und die Zoho Tools, allen voran Zoho CRM, implementiert. Neben der einfachen Integration und Benutzeroberfläche der Zoho Apps, fand Herr Abegg weiterhin die Kommunikation der Apps untereinander sehr ansprechend. Da längerfristig viele Unternehmensprozesse über Zoho abgebildet werden sollen, werden die Mitarbeiter, neben bereits ausgerollten Apps wie [Zoho People](#) und [Connect](#), Schritt für Schritt auch auf weitere unternehmensübergreifende Apps vorbereitet.

Für Gübelin ist in dem Prozess wichtig, die Mitarbeitenden mitzunehmen und zu motivieren, ohne durch die weitreichenden Funktionalitäten der Zoho Tools den Überblick zu verlieren oder die Mitarbeitenden gar zu überfordern.

Nicht zuletzt wegen der einfachen Individualisierungs- und Anpassungsmöglichkeiten, welche die Zoho Apps bieten, aber auch wegen der vielfältigen Applandschaft sowie der Kommunikation der Apps untereinander hat sich Gübelin nach der erfolgreichen Einführung des CRMs für [Zoho One](#) entschieden.

Die Zoho One Suite bietet 40+ integrierte, anpassbare Anwendungen. Darüber hinaus unterstützt Zoho über 1000 Drittanbieter-Anwendungen [im Marketplace](#), wodurch einem an die Mitarbeiterbedürfnisse angepassten Schritt-für-Schritt Roll-Out nichts im Wege steht.



Die Vorteile von Zoho überzeugen: Zoho's Oberfläche ist sehr intuitiv, und die Integration der verschiedenen Applikation sehr einfach. Wie sie untereinander kommunizieren ist beeindruckend. Apps lassen sich ohne große Entwicklung verbinden und anpassen. So lassen sich auch einzelne Applikationen auf spezifischere Bedürfnisse anpassen.

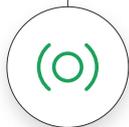
—Hanspeter Abegg

Die Gübelin AG nutzt seit mittlerweile ca. 2 Jahren Zoho, beginnend mit Zoho CRM und [Zoho People](#). Dabei hat sich Daniela Hager, Projektleitung CRM, der Implementierung der Zoho Apps angenommen und den Roll-Out in den Teams gemeinsam mit Herrn Abegg vorangetrieben.

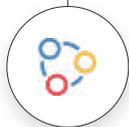
Aktuell nutzen die Mitarbeitenden 14 Zoho Anwendungen aktiv, darunter zählen zu den meistgenutzten Zoho Anwendungen, neben **Zoho CRM** für die Kundendatenerfassung und **Zoho People** für die Mitarbeiterverwaltung, folgende Produkte:



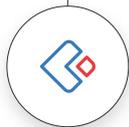
Zoho Projects für die Organisation von Projekten.



Zoho ShowTime für Online-Trainings in der internen Akademie.



Zoho Connect für die interne Kommunikation von Mitarbeitenden untereinander.



Zoho Creator zur Erstellung eigener Applikationen.



Zoho WorkDrive für den Datenaustausch.



Zoho Backstage zur Planung und Umsetzung von Events.



Zoho eCommerce und **Zoho Checkout** für die Erstellung eines Webshops und Zahlungseingänge.



Weiterhin **Zoho Meeting**, **Zoho Survey** für interne Umfragen und **Zoho Analytics** für eine zentrale Übersicht über die Unternehmensdaten aus unterschiedlichen Datenquellen.



Zoho Notebook ersetzt im Sinne der Digitalisierung das physische Notizbuch.

Entscheidende Vorteile



"Es wird sich noch klar zeigen, dass die Leute einfach mehr Zeit haben für andere Aufgaben", versichert Hanspeter Abegg. "Mit Zoho CRM und auch mit den mobilen Lösungen ist es dem Mitarbeiter endlich möglich, seine täglichen Aufgaben viel schneller selber zu erledigen – ohne, dass er im Backoffice jemanden braucht, der ihm Sachen erarbeitet."

—Hanspeter Abegg

Nachdem das Kundenportfolio über Zoho CRM übersichtlicher aufbereitet wurde, konnte das CRM in Folge der verstärkten Digitalisierung der Pandemie zu Aktivitäten rund um das Stärken der Kundenbindung genutzt werden. So wurde [Zoho ShowTime](#) implementiert, um Online Kurse in der eigenen Akademie anzubieten und neue Business Cases vorzustellen, was vor der Implementierung von Zoho nicht möglich war. Hier fließt auch die nahtlose Integration zu [Zoho Checkout](#), gemeinsam mit dem bereits genutzten Zahlungsanbieter von Gübelin, zusammen. Checkout findet zusätzlich Anwendung im Webshop, den Gübelin für den Second Hand Bereich erstellt hat. **"Da kann man mit eCommerce, Checkout und einem Zahlungsprovider den ganzen Prozess abbilden"**.

Zur Umsetzung von Events beispielsweise im Bereich Uhrenneuheiten verwendet Gübelin [Zoho Backstage](#), womit neben der Eventwebsite und dem integrierten Anmeldeformular auch Einladungen versendet werden **"und diese digitalen Einladungen können wir schöner präsentieren, als bisher"**, so Frau Hager.

Mit Zoho People trieb Projektleitung Hager den Digitalisierungsprozess weiter voran, um Personalprozesse weg vom Papier komplett in die Cloud zu heben und die gesamte HR Abteilung zu digitalisieren.

Damit konnten Personaldaten geschützt genau den richtigen Personen zur Verfügung gestellt werden, Prozesse entschlinkt und Zeit gespart werden. Mittlerweile hat die Gübelin AG geschulte Mitarbeiter, die selbständig Zoho Workflows erstellen und Creator zur Entwicklung eigener Apps und Customizations verwenden. Diese sind bei Zoho verhältnismäßig einfach, verglichen mit gängigen Konkurrenzanbietern, so Abegg. **"Mit ein bisschen IT Knowledge ist es möglich, hier Workflows und auch Blueprints selber zu bauen."**

Zukunftsaussicht



Wir sind wirklich begeistert von den verschiedenen Möglichkeiten, die wir durch Zoho haben und sind laufend daran, neue Möglichkeiten zu entdecken, wie wir verschiedene Probleme lösen können – und da ist Zoho eine große Hilfe.

—Hanspeter Abegg

Die Gübelin AG steht erst am Anfang der Funktionalitäten, die sie von Zoho in Anspruch nehmen möchte. Beispielsweise soll die Datenstruktur komplett durch WorkDrive abgelöst werden und die tiefgreifenden Funktionalitäten noch umfangreicher genutzt werden. **"Wir sind jetzt erst bei den Opportunitäten von Zoho CRM. Irgendwann ist die Idee, in Inventory zu gehen, dort einen Auftrag anzulegen, den wir anschließend über Checkout und unseren Zahlungsanbieter einkassieren – und das alles in einem Tool, in Zoho CRM."** Das ist ein Prozess, der die Gübelin AG voraussichtlich noch knapp zwei Jahre begleiten wird, während sie weiterhin neue Möglichkeiten entdecken, wie sie die Zoho Tools für sich nutzen können.



Es gibt immer wieder Neues zu entdecken und so werden uns neue Implementierungen von Zoho in den nächsten 2-3 Jahre begleiten, bis wir sagen können, jetzt haben wir einen Standpunkt erreicht, wo wir etwas langsamer unterwegs sein können.

—Hanspeter Abegg

Sobald die größeren Folgen der Covid-Krise überwunden sind und in der Schweiz wieder Stabilität gewonnen wurde, möchte Gübelin sich darauf fokussieren, in China Fuß zu fassen. Dazu wurde, zusätzlich zu dem Labor und kleinen Salon in Hongkong auch eine Gesellschaft vor Ort gegründet, um Schmuck im chinesischen Markt zu verkaufen. Hier müssen dann auch die Prozesse angeglichen werden – und Zoho's internationale Expertise und Unterstützung greift dabei gerne unter die Arme!