



**KM-U**  
KÜNZLI MANAGEMENT  
UNTERNEHMUNG

Praxisbeispiel WEAR LITE AG

## Produktion und Vertrieb von Brillengläsern

# Nachhaltig klare Sicht.

Brillengläser sind heute ein Hightech-Produkt. Weniger fortschrittlich ist jedoch die Produktion der Gläser, welche seit über 50 Jahren bei der Produktion des Rohmaterials über 80 Prozent des Materials buchstäblich pulverisiert. Dass es auch anders geht, beweist der Schweizer Glasproduzent WEAR-LITE mit einer nachhaltigen Alternative «Made in Switzerland». Um die anspruchsvollen Geschäftspartner optimal bedienen zu können, setzt WEAR-LITE auf die SageCRM-Softwarelösung von KM-U AG.

Mehr als 40% der Schweizer Wohnbevölkerung über 40 Jahre trägt eine Gleitsichtbrille. Doch die wenigsten werden sich einmal überlegt haben, wo und wie die Gläser ihrer Brille produziert wurden. In den meisten Fällen entstehen sie aus Rohlingen, die aus Asien importiert werden und erst vor Ort ihre endgültige Form und optische Funktion erhalten. Dabei bleibt vom ursprünglich bis zu 130 Gramm schweren Rohling vor allem eins übrig: Nicht rezyklierbarer Kunststoffabfall und ein Rohling von 20 Gramm.

### Visionär

Verschiedene Unternehmen haben daher versucht, nicht wie bisher Rohgläser mechanisch zu bearbeiten, sondern von Anfang an Gläser in der richtigen Grösse aus Kunststoff zu giessen. Doch alle sind bislang gescheitert – bis sich Karl Nicklaus, der visionäre «Vater» von WEAR-LITE, 2003 die Idee zur ChamAufgabe machte. Mit der eigens

dazu gegründeten Interglass Technology AG entwickelte er neuartige Brillenglastechnologien und die dazu notwendigen Maschinen. Nach mehreren Jahren intensiver Forschung, gelang 2007 der Durchbruch. Die ersten gegossenen Brillengläser waren marktreif und somit bereit für den Vertrieb durch WEAR-LITE.

### Das gesamte Know-how aus einer Hand

Während sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Interglass Technology AG um die Weiterentwicklung der Glastechnologie und der hochspezialisierten Maschinen kümmern, produzieren und vertreiben ihre Kollegen die Endprodukte für den Wiederverkauf. «Noch sind WEAR-LITE-Gläser ein erfolgreiches Nischenprodukt,» erläutert Daniel Sager, Verkaufsleiter bei WEAR-LITE. Doch dank einem zunehmenden Umweltbewusstsein schätzt er die Wachstumsaussichten als sehr gut

«Wir haben uns Ende 2010 entschieden, Sage CRM zu implementieren, um für unsere Premium-Produkte auch einen ebensolchen Kundendienst sicherzustellen. Diese Lösung ist einhundertprozentig auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten.»

Daniel Sager, Verkaufsleiter, WEAR LITE AG

ein: «Im Vergleich zu traditionellen Produkten verbrauchen wir deutlich weniger Material, deutlich weniger Wasser, vermeiden jeglichen Kunststoffabfall und importieren keinerlei Halbfabrikate aus Asien – wichtige Argumente, um sich heute im Markt erfolgreich zu differenzieren.»

#### Mehr als CRM

Das Produkt und die dahinter stehende Philosophie überzeugen immer mehr anspruchsvolle Optiker. «Wir haben uns deshalb Ende 2010 entschieden, ein CRM-System zu implementieren, um für unsere Premium-Produkte auch einen ebensolchen Kundendienst sicherzustellen», erzählt Daniel Sager. Unterstützt wurde der anschliessende Auswahlprozess vom Sage Competence Center KM-U AG. Für Daniel Sager ein Glücksfall: «Man hat unsere Bedürfnisse schnell erkannt und uns mit Sage CRM eine Lösung offeriert, welche einhundertprozentig auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten ist. Dank der grossen Erfahrung im Umgang mit CRM-Lösungen und dem Know-how von Max Künzli ist der Nutzen für WEAR-LITE weit über eine CRM-Umsetzung hinausgegangen.»

#### Wettbewerbsvorteil

Die Mitarbeitenden erleben das strukturiert aufgebaute System als sehr übersichtlich und intuitiv bedienbar. Genutzt wird dabei im Innen- und Aussendienst die ganze Bandbreite der CRM-Lösung: Ausgehend vom Kundenprofil mit Kaufverhalten, Umsatz, Zahlungsmoral und Ansprechverhalten werden verschiedenste Werbe- und Marketingszenarien mit vielseitigen Personalisierungsmöglichkeiten entwickelt. Ziel ist immer eine möglichst langfristige Kundenbindung – für Daniel Sager ein klarer ökonomischer Vorteil: «Gute Beziehungen wirken sich direkt auf den Unternehmenserfolg aus.»

## Die Fakten

### Kunde

WEAR-Lite AG  
6330 Cham  
www.wear-lite.com  
Anzahl Mitarbeitende: 8

### Dienstleister

KM-U AG  
6343 Rotkreuz  
www.km-u.ch

## Die Anforderungen

- Plattformunabhängige CRM-Lösung mit Web-Hosting
- Konsequente Ausrichtung auf die Kunden und alle damit betroffenen Vertriebsprozesse

## Die Lösung

Sage CRM Enterprise Version 7, die preisgekrönte, weltweit tausendfach eingesetzte Lösung für umfassendes Customer Relationship Management

## Die Vorteile im Einsatz

- Unkomplizierte Gesamtlösung für das Kunden- und Kontaktmanagement
- Leistungsstarke Tools für Vertrieb, Marketing und Kundenservice
- Bereitstellung einer umfassenden und ortsunabhängigen Benutzerumgebung über den Webbrowser
- Integration von Outlook mit automatischer Synchronisierung



sage

Competence  
Center