



# Der Erfolg des Kunden ist die beste Referenz

Die Aufgabe für PiSA sales war von Beginn an klar definiert: den Vertrieb der Mennekes Elektrotechnik GmbH & Co. KG, einem führenden Anbieter industrieller Steckvorrichtungen, bei allen Aktivitäten zu unterstützen. Um dies zu erreichen, kommt das CRM-System PiSA sales 4D beim Innen- und Außendienst zum Einsatz.

Mennekes plante, das bislang genutzte System mySAP CRM unternehmensweit abzulösen und die im System gespeicherten Daten komplett in die neue CRM-Umgebung von PiSA sales zu übernehmen. Die Lösung sollte, basierend auf einer zentralen Datenhaltung, zum einen Vertrieb und Projektgeschäft erleichtern. Zum anderen beabsichtigte man, eine mobile Anwendung für die Außendienst-Mitarbeiter des mittelständischen Unternehmens zu schaffen.

Bevor das neue CRM-System an den Start gehen konnte, wurde das Projekt »Mennekes CRM« ins Leben gerufen. Wie sich schnell zeigte, deckte der Funktionsumfang des PiSA sales-Standards bereits einen Großteil der Anforderungen ab. Nach der Entscheidung für PiSA sales definierten die Beteiligten in einem ersten Workshop drei Projektphasen:

1. Die Bereitstellung des CRM-Moduls »PiSA sales business« für den Innendienst des Stammsitzes und danach sukzessive für den Außendienst.

2. Die Anbindung der Außenstellen in England und Russland an das neue CRM-System.


3. Die Übernahme des gesamten Angebotswesens in PiSA sales sowie Schaffung einer SAP-Integration.

In der ersten Projektphase erweiterte PiSA sales die Kontaktverwaltung unter anderem um die geforderten Unternehmensmerkmale. Sie modifizierten die Projektverwaltung des PiSA sales-Standards und passten Reports an individuelle Vorgaben an. Für die Abbildung von Konzern- und Handelsstrukturen sowie wichtiger Geschäftsbeziehungen konnte weitgehend der PiSA sales-Standard genutzt werden.

Nach der Schulung der Administratoren und der Key User begann die Übernahme von mehr als 100.000 Datensätzen aus dem Altsystem mySAP CRM. »Besonders effizient bei der Datenmigration gestalteten sich die PiSA sales Import-Tools. Neben Kontaktdaten konnten sogar die gesamte Kundenhistorie sowie alle Vertriebsdaten wesentlich schneller nach PiSA sales überführt werden, als das im alten System der Fall war«, erläutert Jürgen Bechtel, stellvertretender Geschäftsführer IT/Organisation bei Mennekes. Er zeichnete für den strategischen Part des Projekts verantwortlich.

Für die Anbindung seines Außendienstes wird das Unternehmen PiSA sales mobile einsetzen. Damit können die Mitarbeiter unabhängig vom zentralen System und losgelöst von allen Netzverbindungen agieren, wobei das »volle Programm« zur Verfügung steht. Die Synchronisation der Daten mit dem Enterprise-System kann online wie auch offline durch den Versand eines Synchronisationsfiles erfolgen.

Der Startschuss für den Live-Gang der ersten Projektphase fiel – nach nur fünf Monaten Vorlauf – im September 2007. Zufriedenheit und hohe Akzeptanz sprechen eine deutliche Sprache: Unter anderem profitieren die Mitarbeiter jetzt von einfachen Suchfunktionen, automatischer Dublettenprüfung und enger Groupware-Kopplung.

	<b>autor</b> <b>Stefan Meier</b>
	→ <a href="http://www.pisasales.de">www.pisasales.de</a> ist verantwortlich für das Marketing der PiSA sales GmbH in Berlin. Das Unternehmen bietet vor allem Kunden aus der Investitionsgüterindustrie und dem produzierenden Gewerbe maßgeschneiderte CRM-Lösungen für den Vertrieb komplexer Produkte und Dienstleistungen.