

Frischer Wind in den Kundenbeziehungen bei Elektror airsystems mit CRM von PiSA sales

case study

Der international führende Anbieter von Industrieventilatoren und Seitenkanalverdichtern Elektror airsystems gmbh verfolgt einen ganzheitlichen CRM-Ansatz und setzt in Marketing, Vertrieb und Service auf die CRM-Lösung PiSA sales.

Elektror
airsystems gmbh

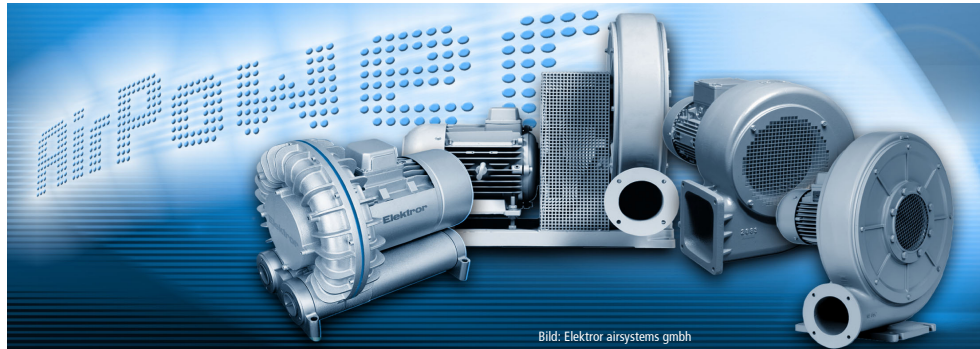


Bild: Elektror airsystems gmbh

Kunde

Elektror airsystems gmbh

Branche

Maschinenbau,
Hersteller von Industrie-
ventilatoren und Seiten-
kanalverdichtern

Einsatzbereich

Kontaktmanagement
Technischer Vertrieb
Angebotserstellung
Marketing
Service
Außendienst
Mitbewerberanalyse

Projektdaten

Projektstart 05/2007
Im Einsatz seit 02/2008
PiSA sales 4D
Datenbank
SQL-Server 2005
Bereitstellung der An-
wendung in einer Citrix-
Portal-Umgebung

Integration

Schnittstelle zum ERP-
System Infor
Integration von
MS Office-Anwendungen
Groupware MS Outlook

Kunde & Branche

Das traditionsreiche Maschinenbau-Unternehmen Elektror airsystems gmbh wurde 1923 gegründet. Es beschäftigt heute im Stammhaus Ostfildern sowie am Produktionsstandort Waghäusel rund 230 Mitarbeiter und besitzt über 30 Vertriebs- und Serviceniederlassungen weltweit. Aufgrund der umfassenden Einsatzmöglichkeiten von Luft ist Elektror als Hersteller von Industrieventilatoren und Seitenkanalverdichtern in nahezu allen Branchen der Industrie und des verarbeitenden Gewerbes vertreten.

Ausgangssituation & Herausforderung

Im Spannungsfeld gesättigter Märkte und der Internationalisierung entschloss sich Elektror nach erfolgreicher Reorganisationsphase im Jahr 2007 die Begriffe Kundenorientierung, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung durch Einführung einer prozessorientierten, integrativen und ganzheitlichen CRM-Lösung mit Leben zu füllen.

Elektror startete das interne Projekt "elektror_relationship management", kurz e_rm. Kundenbeziehungen sollten insbesondere durch verbesserte interne Kommunikation zwischen den Fachabteilungen sowie durch Einführung einheitlicher, wiederholbarer und sicherer Prozesse verbessert und langfristig ausgebaut werden.

Im Auswahlprozess wurde schnell klar, dass dieses Ziel nur mit einem ganzheitlichen 360-Grad CRM-Modell zu erreichen war, das alle prozessbeteiligten Nutzer nahtlos integriert. Neben den klassi-

schen CRM-Komponenten, wie Kontakt- und Aktivitätenmanagement, sollte das neue System Prozesse im Marketing, im technischen Vertrieb (Angebotsgenerierung und -kalkulation) sowie im Service unterstützen. Dafür war eine enge Kopplung der Software an das ERP-System Infor:Com vorgesehen. Der Zugriff des Außendienstes sowie der Innendienst-Mitarbeiter auf die aktuellen Unternehmensdaten sollte durch die Bereitstellung der Anwendung in einer Citrix-Portal-Umgebung so flexibel wie möglich gestaltet werden. Weitere von Elektror formulierte Ziele waren:

- + Einheitliche Informationsplattform rund um den Kunden und den Wettbewerber
- + Planung aller Vertriebsaktivitäten auf Basis einer korrekten Kundensegmentierung
- + Bereitstellung von Kennzahlen sowie kunden- und produktbezogene Reports auf Knopfdruck
- + Transparente und strukturierte Angebotsübersicht und Verfolgung für Vertriebsleiter und Geschäftsführung
- + Konsequente Umsetzung des one-to-one Marketings (individuelle Kundenansprache)
- + Nutzung von Marktforschungsdaten unter Einbeziehung interner und externer Quellen
- + Erfassung von Mitbewerberprofilen im CRM
- + Automatisierung von Marketingaktivitäten
- + Systematische Responseerfassung und Auswertung des Kampagnenerfolgs
- + Deutliche Reduzierung der Durchlaufzeit eines Servicefalls durch Zentralisierung von Informationen und Prozessstandardisierung

Projektverlauf & Lösung

Im Mai 2007 fiel die Entscheidung für die CRM-Lösung PiSA sales. Die ideal auf den technischen Vertrieb abgestellte Standardfunktionalität verbunden mit anpassungsfähiger Technologie überzeugte Elektror. Nach einem ersten Kickoff und der Installation einer Laborumgebung bei Elektror wurden im Rahmen des internen Projekts "e_rm" schrittweise die Module Kontaktverwaltung, Vertrieb, Marketing und Service eingeführt.

"PiSA sales ist sehr interessant für uns: Es bietet ein hohes Maß an Standardfunktionalität für den technischen Vertrieb sowie effiziente Anpassungsmöglichkeiten für kommende Aufgaben. Eine Rundum-Sicht auf unsere Kunden wird somit möglich!"

Jörg Lange, IT-Leiter

Teil der Anforderungen von Elektror war, die CRM-Lösung als Master für alle Kontaktstammdaten (Interessenten, Kunden, ...) in die bestehende IT-Infrastruktur zu integrieren. Die PiSA sales-Projektierer realisierten daraufhin die Schnittstellen zum ERP-System. Dadurch kann der Vertrieb Angebote in PiSA sales anlegen und per Knopfdruck an das ERP-System übergeben. Die Auswahl der Angebotspositionen und die Erstellung der Angebotsdokumente erfolgt im ERP-System. Nach Fertigstellung werden die kompletten Angebotsdaten zur Abbildung einer lückenlosen Kundenhistorie wieder vom CRM-System übernommen. Der Datenaustausch zwischen beiden Systemen erfolgt über neutrale Synchronisationstabellen, die leicht erweiterbar sind.

Die starke Service-Orientierung von Elektror (proaktiver Service, Anlagenmodernisierung, umfangreiches Ersatzteilgeschäft) erforderte die vollständige Abbildung von After-Sales-Prozessen im CRM-System. Da PiSA sales bereits im Standard alle benötigten Objekte, wie Servicemeldung, Serviceangebot, Serviceauftrag und die Abbildung der beim Kunden installierten Produkte inkl. Servicedaten bietet, konnte diese Anforderung mit nur wenigen Anpassungen erfüllt werden. Die Servicemitarbeiter von Elektror können dank PiSA sales jetzt in einem System Anfragen erfassen, beim Kunden installierte Anlagen bewerten, Serviceangebote mit Ersatzteilpositionen erstellen und Serviceaufträge bearbeiten. Die enge Verknüpfung und Überführbarkeit aller Servicedaten sorgt dabei für eine schnelle und effektive Bearbeitung von Anfragen. Nach Übergabe der Serviceaufträge an das ERP-System werden wichtige Daten der gelieferten und installierten Produkte an das CRM-System zurückgegeben und mit dem Kunden verknüpft. Elektrors Servicemitarbeiter erhalten so umfassenden Zugriff auf die beim Kunden installierten Produkte inkl. der servicerelevanten Details, wie beispielsweise Seriennummern, Garantiezeiten oder

Wartungsintervalle. Um im Servicefall noch schneller und kompetenter reagieren zu können, ist geplant auch Anlagen- und Baugruppenstücklisten der installierten Produkte aus dem ERP-System zu übernehmen und im CRM anzuzeigen.

Nach der Produktivschaltung des Gesamtsystems im Februar 2008 entschlossen sich Elektror und PiSA sales in einem weiteren Projektschritt gemeinsam eine Mitbewerberdatenbank zu integrieren.

Denn Vertrieb und Service sind auf aktuelle und detaillierte Marktinformationen angewiesen. Das Modul wurde gemeinsam spezifiziert, von Elektror ausgiebig getestet und von PiSA sales implementiert. Seit der Einführung profitieren die Elektror-Mitarbeiter von einem zusätzlichen Vorteil, dem Zugriff

auf qualitativ hochwertige Mitbewerberprofile und Produktdaten. Im operativen Geschäft können sie so ihren Kunden beispielsweise passende alternative Angebote unterbreiten – insbesondere bei Austausch, Umbau oder Modernisierung von Anlagen – und sind dem Wettbewerb immer einen Schritt voraus.

Realisierte Erfolge

"PiSA sales stärkt unseren Vertrieb durch einen optimierten Informationsfluss, verbessert die Außenorientierung des Back-Office und sichert eine gleichbleibend hohe Angebots- und Beratungsqualität in Vertrieb und Service", erklärt Aleksandra Ljubinkovic, die als Marketingleiterin das CRM-Projekt betreute. Derzeit arbeiten über 50 Mitarbeiter mit dem System. Der wesentliche CRM-Nutzen zeigt sich bei Elektror in vielen Bereichen:

- + Der 360-Grad-Zugriff auf die aktuellen, zentral verwalteten Kunden, Produkt- und Marktdaten erhöht die Beratungs- und Angebotsqualität.
- + Die einheitlich definierten, wiederholbaren Geschäftsprozesse, die von jedem Mitarbeiter akzeptiert und verstanden werden, sorgen für eine hohe Mitarbeiterakzeptanz und reduzieren Prozesskosten.
- + Der Einsatz der Mitbewerberdatenbank schafft Wettbewerbsvorteile im Vertrieb und reduziert Marktforschungsaufwände.
- + Die Service-Durchlaufzeiten wurden reduziert.
- + Die Vollständige Integration in die IT-Landschaft von Elektror (ERP-Schnittstelle, enge Office-Kopplung) vermeidet Medienbrüche und senkt so den Bearbeitungsaufwand.

PiSA sales GmbH

Charlottenburger Straße 4 Geschäftsstelle Karlsruhe
 D-14169 Berlin Weiherstraße 1 b · D-76227 Karlsruhe
 Tel: +49 (0)30. 81 07 00-0 Tel: +49 (0)721. 47 65 747
 Fax: +49 (0)30. 81 07 00-99 Fax: +49 (0)721. 47 65 748

info@pisasales.de · www.pisasales.de