

CRM - Unterstützung im internationalen Vertrieb mit PiSA sales

case study

Die MENNEKES Elektrotechnik GmbH & Co. KG, einer der weltweit führenden Hersteller genormter industrieller Steckvorrichtungen, setzt die CRM-Lösung PiSA sales 4D für seinen Innen- und Außendienst ein. Das CRM-System unterstützt den Vertrieb bei MENNEKES und ermöglicht schließlich aktives Verkaufen im Rahmen der strategischen Marktdurchdringung und dem Erschließen neuer Märkte.





Foto: MENNEKES

Kunde

MENNEKES Elektrotechnik GmbH & Co. KG

Branche

Elektroindustrie, Herstellung von genormten industriellen Steckvorrichtungen

Einsatzbereich

Kontaktverwaltung, Vertriebsprozessmanagement

Projektdaten

Im Einsatz seit 09/2007
PiSA sales 4D
PiSA sales mobile für den Außendienst
Datenbank MS SQL Server 2005
Installation auf CITRIX-Terminalserver

Integration

Schnittstelle zum ERP-System SAP R/3 und SAP Business One (geplant)
Integration von MS Office-Anwendungen
Groupware MS Outlook
CTI-Schnittstelle

Kunde & Branche

MENNEKES ist als Spezialfabrik für Steckvorrichtungen ein Familienunternehmen mit einer 70-jährigen Tradition. Heute beschäftigt MENNEKES weltweit über 720 Mitarbeiter, davon mehr als zwei Drittel in Deutschland. Die Produktpalette des Unternehmens ist im Laufe der Jahre auf über 11.000 verschiedene Serien- und Sonderprodukte angewachsen. Sie werden in über 90 Länder verkauft. MENNEKES ist neben dem Vertrieb seiner Produkte an Elektrohandwerk und Großhandel auch anerkannter Zulieferer der Industrie. Das Unternehmen produziert im Stammhaus Kirchhundem (Sauerland), in Neudorf (Sachsen) sowie in Nanjing (China). In Großbritannien, Frankreich, Italien, China, den USA, Brasilien und Singapur existieren eigene Landesgesellschaften.

Ausgangssituation & Herausforderung

Das Unternehmen plante, das bisher genutzte System mySAP-CRM abzulösen und die in SAP gespeicherten Daten vollständig in eine neue CRM-Lösung zu übernehmen. Die Lösung sollte - basierend auf einer zentralen Datenhaltung - den Vertrieb und das Projektgeschäft bei allen Aktivitäten unterstützen und in diesem Rahmen auch über eine mobile Anwendung für die MENNEKES-Außendienstmitarbeiter verfügen. Optimale Unterstützung bedeutete für MENNEKES im Detail:

- + Klassifizierungs- und Strukturierungsmöglichkeiten für alle Informationen
- + Abbildung der Geschäftspartner mit ihren

rechtlichen, informellen und entscheidungstragenden Strukturen

- + Systematisierung der Vertriebsaktivitäten
- + Abbildung des Projektgeschäfts von der ersten Kontaktaufnahme bis zum Auftrag
- + Effektive Werkzeuge für die Vertriebssteuerung, die Projektverfolgung sowie Auswertungen und Reports für die Erfolgskontrolle
- + Einfach bedienbare, selbsterklärende und an den Workflow angepasste Oberfläche, die sich stark an Microsoft-Standards orientiert
- + Hohe Benutzerakzeptanz durch einfache Suchfunktionen, Automatische Dublettenprüfung und enge Groupware-Kopplung
- + Bedienbarkeit des Systems parallel zu einem Telefonat und Darstellung wichtiger Kundeninformationen auf einen Blick

Da MENNEKES über Außenstellen in England und Russland verfügt, die an das CRM-System angebunden werden sollen, war eine wichtige Anforderung die UNICODE-Fähigkeit des Systems und die Bereitstellung einer mehrsprachigen Benutzeroberfläche. Besonderheit: Die Geschäftspartner in Russland verwenden für Korrespondenzen kyrillische Adressen und eine russische Office-Version. Im Stammwerk werden die Daten aber in westlicher Schreibweise benötigt.

MENNEKES setzt im Stammwerk das ERP-System SAP R/3 ein. Die Tochtergesellschaften arbeiten mit SAP Business One. Da das Unternehmen in

einer späteren Projektstufe auch die Übernahme des gesamten Angebotswesens nach PiSA sales plant, sollte das CRM-System eine anpassungsfähige Standard-Schnittstelle zu SAP besitzen.

Projektverlauf & Lösung

Zur Einführung eines CRM-Systems wurde das Projekt „MENNEKES-CRM“ ins Leben gerufen. Mit der Übergabe des Pflichtenheftes an die PiSA sales GmbH wurde deutlich, dass der Funktionsumfang des PiSA sales Standards bereits einen Großteil der Anforderungen abdecken konnte. Nach der Entscheidung für PiSA sales wurden in einem ersten Workshop drei Projektphasen definiert:

- + Bereitstellung des CRM-Moduls „business“ für den Innendienst des Stammsitzes und danach sukzessive für den Außendienst.
- + In einem weiteren Schritt werden die Außenstellen in England und Russland an das CRM-System angebunden.
- + Abschließend ist die Übernahme des gesamten Angebotswesens nach PiSA sales sowie eine SAP-Schnittstelle geplant.

„Mit PiSA sales gelingt uns die Abbildung unseres Projektgeschäfts von der ersten Kontaktaufnahme über Angebote, der Projektverfolgung bis zur Erfolgsanalyse. Das war unsere zentrale Anforderung. Mit PiSA sales haben wir alle Kundeninformationen auf einen Blick.“

Thomas Grotmann, Leiter der Arbeitsgruppe „CRM“ bei MENNEKES

In der ersten Projektphase erweiterten die Projektteure bei PiSA sales die Kontaktverwaltung, z.B. um die von MENNEKES geforderten Unternehmensmerkmale. Sie modifizierten die Projektverwaltung des PiSA sales Standards und passten Reports an MENNEKES individuelle Anforderungen an. Für die Abbildung von Konzern- und Handelsstrukturen sowie anderer wichtiger Kontaktbeziehungen konnte weitgehend der PiSA sales-Standard genutzt werden.

Zur Integration der customisierten Lösung in die vorhandene IT-Umgebung von MENNEKES wurde PiSA sales auf einem Citrix-Terminalserver installiert, ein Szenario, das PiSA sales bereits bei anderen Kunden erfolgreich umgesetzt hat.

Nach der Schulung der Administratoren und Key-User begann die Übernahme von über 100.000 Datensätzen aus dem Altsystem mySAP-CRM. Besonders effizient bei der Datenmigration gestaltete sich der PiSA sales-CSV-Import. Die gesamten Kontaktdaten konnten wesentlich schneller nach PiSA sales übernommen werden, als das im Altsystem der Fall war.

Für die Anbindung der Außendienst-Mitarbeiter setzt MENNEKES die mobile Variante der CRM-Lösung ein. Mit PiSA sales mobile kann der Außendienst unabhängig vom zentralen System und

losgelöst von allen Netzverbindungen arbeiten, wobei der volle Funktionsumfang zur Verfügung steht. Die Synchronisation der Daten mit dem Enterprise-System kann sowohl online oder offline durch Versand eines Synchronisationsfiles erfolgen.

Die Produktivschaltung des CRM-Systems mit dem Funktionsumfang der ersten Projektphase wurde durch regelmäßige Workshops begleitet und im Oktober 2007 erfolgreich realisiert. In der weiteren Zusammenarbeit ist geplant, die Außenstellen in England und Russland einzubinden. PiSA sales ist darauf gut vorbereitet. Denn Features, wie die mehrsprachige Benutzeroberfläche, die mehrsprachige Pflege der Nutzdaten und eine internationale Adressverwaltung sind bereits im Standard enthalten. Als Erweiterung für die russischen Außenstellen wurde ein „Sichtfenster Landessprache“ eingeführt. In diesem Fenster können die Mitarbeiter Adressen in kyrillischer Sprache pflegen. Es wird beim Erstellen von Brief-Korrespondenzen automatisch verwendet.

Realisierte Erfolge

Obwohl noch nicht alle geplanten Projektphasen durchlaufen sind, ist MENNEKES mit seiner CRM-Entscheidung sehr zufrieden. Bereits bei der Einführung des

Kontaktmanagements wurde deutlich, dass PiSA sales durch die zentrale Datenhaltung und die hohe Mitarbeiterakzeptanz die zentralen Prozesse im Vertrieb besser unterstützt als die alte Lösung. Die Mitarbeiter können jetzt die komplexen Unternehmensstrukturen ihrer Geschäftspartner besser im CRM-System definieren. Bei einem eingehenden Kundenanruf werden - dank der integrierten CTI-Schnittstelle - die zum Anrufer gehörenden CRM-Daten vom System sofort aufgerufen. Im Projektgeschäft, welches 20-30% des Vertriebs bei MENNEKES ausmacht, arbeiten die Mitarbeiter in einer übersichtlichen Projektakte, aus der sich zugeordnete Informationen leicht erschließen lassen. Die Projektakte zeigt die vollständige Projekthistorie sowie alle technischen und kaufmännischen Informationen, wie z.B. Umsatz, Kundenbudget, die Projektpriorität sowie Preisinformationen.

Auch der Außendienst profitiert von der flexiblen und auf die Bedürfnisse der Arbeit mit internationalen Landesgesellschaften angepassten CRM-Software. Damit sind beste Voraussetzungen für den erfolgreichen Vertrieb auf internationaler Ebene gegeben.

PiSA sales GmbH

Charlottenburger Straße 4 Geschäftsstelle Karlsruhe
D-14169 Berlin Weierstraße 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.pisa.de · www.pisasales.de