

Uhde High Pressure Technologies macht Druck. PiSA sales für CRM mit Kunden und Betreibern.

Seit mehr als 75 Jahren bearbeitet die Uhde High Pressure Technologies GmbH die Welt der hohen Drücke und bietet ihren Kunden Spitzenleistungen in den Bereichen Verfahrensentwicklung, Konstruktion und Fertigung von Hochdruck-Anlagen. Die Vertriebs- und Serviceprozesse sind durch das Anlagengeschäft geprägt von langen Planungs- und Verkaufszyklen sowie einem umfangreichen Projektmanagement. Um Ihre Mitarbeiter bei der Bearbeitung der Geschäftsvorfälle noch besser zu unterstützen, entschied sich Uhde für PiSA sales - die CRM-Lösung mit einer 360-Grad Sicht auf den „Customer Record“.



Bild: Uhde HPT

Kunde

Uhde High Pressure Technologies GmbH

Branche

Anlagenbau, Hersteller von Hochdruck-Komponenten und Anlagen

Einsatzbereich

Verwaltung von Kunden- und Betreiberdaten, Kampagnenmanagement, Servicemanagement

Projektdaten

Im Einsatz seit 2007
PiSA sales 4D
Datenbank MS SQL Server 2005

Integration

Schnittstelle zum ERP-System SAP R/3
Integration von MS Office-Anwendungen
Groupware MS Outlook
CTI-Schnittstelle

Kunde & Branche

Uhde High Pressure Technologies ist ein Unternehmen von ThyssenKrupp Technologies und hat sich seit 1930 kontinuierlich und erfolgreich in seinem speziellen Marktsegment behauptet. Daraus resultieren langjährige Erfahrungen und Kompetenzen bei der Entwicklung und dem Einsatz von Komponenten und Anlagen in unterschiedlichsten Branchen wie der chemischen und pharmazeutischen Industrie, der Lebens- und Genussmittelindustrie, der Textilindustrie oder der Halbleiterindustrie. Eine enge Zusammenarbeit mit Hochschulen und Forschungsinstituten sichert ein hohes Potential an Know-how im Engineering, in der Fertigung und in der Verfahrensentwicklung. Das traditionsreiche Unternehmen beschäftigt ca. 200 Mitarbeiter und liefert an namhafte Lizenzgeber und Kunden weltweit. Der Exportanteil liegt bei über 90 Prozent.

Ausgangssituation & Herausforderung

Die Beziehungen zu Kunden auf der einen Seite und Betreibern der von Uhde vertriebenen Anlagen auf der anderen Seite zu managen, war einer der Schwerpunkte, die das CRM-System unterstützen musste. Zwischen Firmen,

Ansprechpartnern, Projekten und Maschinen mussten Beziehungen hergestellt werden können. Aktivitäten sollten gleichzeitig einer Maschine, einer Firma und einem Auftrag zugeordnet werden können. Funktionen, wie das Kampagnenmanagement, die Terminverwaltung, die Übernahme geschäftsrelevanter E-Mails in das CRM-System sowie das komfortable Generieren von Korrespondenzen aus dem System heraus sollten ebenso möglich sein.

Für das Unternehmen war es weiterhin wichtig, kritische Faktoren im Service, wie z.B. die Verfügbarkeit von Ersatzteilen beim jahrelangen Betrieb der Anlagen abzudecken. Die Verwaltung der externen und internen Projekte musste also mit der Verwaltung von Reklamationen, Ersatzteilangeboten und Ersatzteilaufträgen einhergehen. Servicerelevante Anlagendetails und die Historie der Anlage sollten im System hinterlegt werden können, um schnell nach benötigten Ersatzteilen recherchieren zu können. Denn Uhde hatte das Ziel, die Reaktionszeiten bei der Lieferung von Ersatzteilen bzw. bei Serviceleistungen vor Ort zu reduzieren. In diesem Zusammenhang war zu berücksichtigen, dass Maschinen - z.B. bei einem

Verkauf an ein anderes Unternehmen - sowohl den Standort als auch ihre Konfiguration wechseln konnten.

Das CRM-System muss das zur Unterstützung der Ressourcenplanung verwendete ERP-System SAP R/3 integrieren, da Stammdaten von Debitoren und Projekten im ERP-System gepflegt werden.

„Alle Anforderungen wurden sehr schnell implementiert. Auch technisch komplexe Sachverhalte wie SAP und CTI sind schnell realisiert worden. Zum aktuellen Projektstand erfüllt PiSA sales unsere Anforderungen vollständig.“

Jürgen Reisberg, IT-Leiter Uhde High Pressure Technologies

Projektverlauf & Lösung

Das Unternehmen Uhde High Pressure Technologies entschloss sich nach einer kurzen Informations- und Angebotsphase Anfang 2007, das CRM-System PiSA sales einzuführen. Nach der zügigen Umsetzung der ersten Anpassungswünsche wurde das CRM-System dem Unternehmen bereits im zweiten Quartal des Jahres auf einem Demorechner im Hause PiSA sales über einen VPN-Zugang bereitgestellt. Dadurch waren umfangreiche Tests zur Optimierung des Systems möglich.

Die Produktivschaltung erfolgte bei Uhde auf Basis der zu diesem Zeitpunkt neu entwickelten Version PiSA sales 4D. Um die neuen CRM-Features in PiSA sales effizient nutzen und das Customizing ohne Performanceverlust durchführen zu können, wurde das bei Uhde verwendete Datenbanksystem auf SQL Server 2005 migriert.

Mit der ERP-Anbindung des CRM-Systems über eine SAP-Schnittstelle wurde der lesende Zugriff von PiSA sales auf Daten aus SAP sichergestellt. Damit können Angebotskopfdaten in PiSA sales erstellt und die Auftragsdaten im SAP-Master verwaltet werden.

Die PiSA sales-Entwicklung ist seit Jahren von einem integrativen Ansatz getrieben. Aus diesem Grund wurde in der PiSA sales Version 4D eine CTI-Schnittstelle realisiert (Computer Telephony Integration). Uhde ist einer der ersten Kunden, die diese Schnittstelle nutzen, um im telefonischen Kontakt automatisiert auf Kundeninformationen zugreifen zu können.

Für die Abwicklung von Prozessen im Service nutzt Uhde das PiSA sales Servicemodul. Es wurde kundenspezifisch angepasst. Die Mitarbeiter erfassen jetzt Servicemeldungen, wie z.B. Reklamationen, direkt in PiSA sales. Alle Komponenten, Maschinen und Anlagen sind als Serviceobjekte im System hinterlegt um Informa-

tionen über den Zustand der beim Kunden installierten Produkte zu erfassen. Zur schnellen Lokalisierung von Lösungen bei Reklamationsfällen verwenden die Uhde-Mitarbeiter die FAQ-Datenbank von PiSA sales. Führt die Reklamationsbearbeitung zu einem Serviceauftrag, kann dieser im Vertriebsmodul von PiSA sales angelegt und bearbeitet werden.

Mit dem Produktiveinsatz von PiSA sales 4D erfolgen die Schulungen der Anwender auf den verschiedenen Modulen, wobei die Einführung des CRM-Systems von einer guten Akzeptanz seitens der Anwender begleitet

wird. Als nächster Schritt in der Zusammenarbeit mit Uhde ist die Optimierung und Erweiterung der SAP-Schnittstelle geplant.

Realisierte Erfolge

Mit der PiSA sales-Kontaktverwaltung können bei Uhde nun auf einfache Weise alle Arten von Kontakten und Organisationseinheiten erfasst und verwaltet werden. Automatische Prüfprozesse, wie der Dublettencheck, sorgen dabei für Redundanzfreiheit. In der Kontaktverwaltung profitiert Uhde unter anderem von der CTI Kopplung. Damit ist es möglich, Telefonate aus PiSA sales heraus direkt am Kontakt per Knopfdruck zu initiieren bzw. ankommende Anrufer über die Telefonnummer in der Kontaktverwaltung des CRM-Systems sofort zu identifizieren. So können sich die Mitarbeiter im Vorfeld eines Gesprächs auf den Kunden einstellen und eine hohe Kundenbindung wird erreicht.

Die bei einem Kunden oder Betreiber installierte technische Basis wird komplett im CRM-System abgebildet. Serviceobjekte im CRM-System entsprechen Maschinen beim Kunden. Über die Produktmerkmale können bei einer Reklamation oder einem Störfall die notwendigen Ersatzteile schnell identifiziert werden. Die integrierte FAQ-Datenbank von PiSA sales ist die Wissensdatenbank für den Service. Die Erfahrungen der Servicemitarbeiter bei der Bearbeitung von Servicefällen werden gespeichert und erleichtern so die Problemlösung und die Vorbewertung von Servicemaßnahmen. Kunde und Betreiber profitieren von der schnellen Reaktion des Serviceteams und kurzen Stillstandszeiten ihrer Anlagen.

PiSA sales GmbH

Fredericiastraße 17-19
D-14050 Berlin
Tel: +49 (0)30. 81 07 00-0
Fax: +49 (0)30. 81 07 00-99

Geschäftsstelle Karlsruhe
Weiberstraße 1 b · D-76227 Karlsruhe
Tel: +49 (0)721. 47 65 747
Fax: +49 (0)721. 47 65 748

info@pisasales.de · www.pisa.de · www.pisasales.de