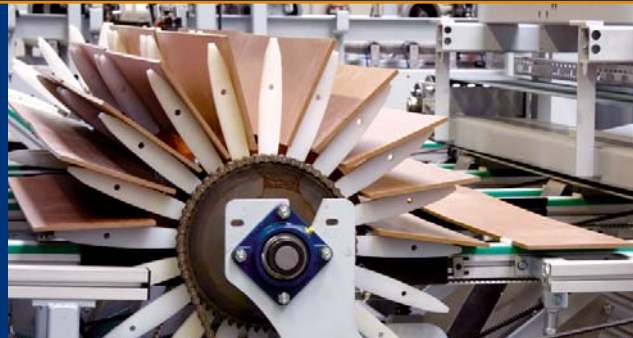


INFOMAN SUCCESS STORY Homag

Der Schlüssel für den Ausbau der Marktposition

Zufriedene Kunden und optimale Prozesse durch die Branchenlösung Infoman CRM Maschinenbau



Die strukturierte Erfassung und der konzernweite Austausch von Kundeninformationen sind ein bedeutender Erfolgsfaktor für Unternehmen. Von detaillierten Informationen über Kunden- und Marktbedürfnisse profitieren vor allem Vertrieb und Management. Die Homag Group – ein weltweit führender Anbieter von Maschinen und Anlagen für die Holz verarbeitende Industrie – sieht in ihrer neuen CRM-Software die Chance für den nachhaltigen Ausbau der Marktposition.

Weltweit informierte Vertriebs- und Serviceorganisation

Wenn sich wenige Anbieter den Weltmarkt teilen, geben Kundennähe und eine exzellente Betreuung den Ausschlag für nachhaltigen Erfolg. Die Homag Group erkannte an dieser Stelle Verbesserungspotenzial: „Vertrieb und Service haben vor der CRM-Implementierung in dezentralen Strukturen gearbeitet. Es gab kaum Berührungspunkte. Der Service war nicht über laufende Akquisitionen informiert und der Vertrieb hatte keinen direkten Zugriff auf aktuelle Servicefälle“, so Manfred Kaupp, als CIO zuständig für IT und Organisation bei der Homag Group.

Auch mit Blick auf die Geschäftsprozesse gab es zu dieser Zeit in einzelnen Bereichen noch Potenzial zur Effizienzverbesserung. So sollte beispielsweise ein zentrales Servicemanagementsystem die gemeinsame Bearbeitung von Supportanfragen in der Gruppe erleichtern.

„Mit Dynamics CRM hatten wir die Chance, alle Anforderungen in einer Software zusammenzufassen. Infoman kennt den Maschinenbau und unsere Strukturen. Auf dieses Potenzial wollten wir nicht verzichten.“

Manfred Kaupp, CIO IT und Organisation, Homag Group AG

Darüber hinaus bot die systematische Erfassung der Bedarfsfälle die Chance, schneller auf Kundenbedürfnisse und Marktentwicklungen zu reagieren: „Die einzelnen Gesellschaften haben zwar mit regelmäßigen Forecasts gearbeitet, doch die globale Sicht auf die gesamte Gruppe und ein zeitnahes Vertriebscontrolling fehlten“, erinnert sich Manfred Kaupp.



Das Projekt in Kürze

Unternehmen

Die Homag Group AG mit Sitz in Schopfloch/Deutschland gehört mit 14 Produktionsbetrieben sowie 21 Vertriebs- und Servicegesellschaften zu den weltweit größten Anbietern von Maschinen und Anlagen für die Holz verarbeitende Industrie. Der Umsatz lag 2007 bei 837 Millionen Euro.

Anzahl der Mitarbeiter

5.200

Ausgangssituation

Vertrieb und Service arbeiteten vor der Einführung der Infoman CRM Maschinenbau nur partiell mit den gleichen Kundendaten, was die Abstimmung zwischen beiden Bereichen erschwerte. Zudem fehlte die systematische Erfassung der Bedarfsfälle. Das Management musste deshalb auf ein zeitnahes, gruppenweites Vertriebscontrolling verzichten.

Lösung

Die Homag Group AG entschied sich 2006 für die Branchenlösung Infoman CRM Maschinenbau auf Basis von Microsoft Dynamics CRM und damit für das spezielle Branchenwissen der Infoman AG. Ausschlaggebend war die Flexibilität der Programmstruktur, denn die CRM-Software sollte eng in das Systemumfeld integriert und um die konzern- und betriebspezifischen Prozesse und Funktionen ergänzt werden.

Nutzen

Die Mitarbeiter der Homag Group AG arbeiten heute konzernweit mit einheitlichen Kundendaten in standardisierten Vertriebs- und Serviceprozessen. Die dank Infoman CRM Maschinenbau gewonnene Transparenz trägt zur Kundenbindung bei und sorgt für einen detaillierten Einblick in die Vertriebs- und Serviceorganisation. Insgesamt werden zum Ende des Projektes rund 1.300 Arbeitsplätze bei der Homag Group AG mit Infoman CRM Maschinenbau ausgestattet sein.

Flexible Programmstruktur gab den Ausschlag

2006 entschied das Maschinenbauunternehmen deshalb, Vertrieb, Marketing und Service konzernweit mit einer internationalen CRM-Software auszustatten. Die neue Software sollte nicht nur zum Systemumfeld passen, sondern auch einfach zu bedienen und leicht zu erweitern sein. Zusätzlich standen Aspekte wie Mehrsprachigkeit, Investitionssicherheit und ein umfassendes Reporting ganz oben auf der Wunschliste. Im Oktober 2006 entschied sich die Homag



Group für die Infoman AG und ihre Branchenlösung Infoman CRM Maschinenbau. Die auf Microsoft Dynamics CRM basierende Software vereinfacht und optimiert die Prozesse im Kundenmanagement.

Der Projektplan sah drei Implementierungsphasen vor: Bis zum Sommer 2008 sollte der Vertrieb der Homag Holzbearbeitungssysteme AG mit einer CRM-Softwareausstattung ausgestattet werden. Anschließend folgt die Einführung im Service-Center der Homag Holzbearbeitungssysteme AG, bevor der weltweite Rollout das Projekt abschließen soll.

Der Vertriebsprozess wurde mit individuellen Programmweiterungen an die betrieblichen Prozesse angepasst. „Es kommt durchaus vor, dass wir große Projekte gewinnen, der Zuschlag für bestimmte Einzelkomponenten jedoch an einen Wettbewerber geht. Dies können wir nun durch die gezielte Einschätzung der Erfolgswahrscheinlichkeit einzelner Projektabschnitte abbilden“, erläutert CIO Kaupp.

Der Vertriebsprozess wurde mit individuellen Programmweiterungen an die betrieblichen Prozesse angepasst. „Es kommt durchaus vor, dass wir große Projekte gewinnen, der Zuschlag für bestimmte Einzelkomponenten jedoch an einen Wettbewerber geht. Dies können wir nun durch die gezielte Einschätzung der Erfolgswahrscheinlichkeit einzelner Projektabschnitte abbilden“, erläutert CIO Kaupp.

Enge Einbindung ins Systemumfeld

Ein weiterer Projektschwerpunkt wurde auf die Integration gelegt. Dabei galt es, Schnittstellen zu angrenzenden Anwendungen, z.B. IBM-Host Anwendungen, SAP R/3 oder den eigenentwickelten Angebotskonfigurator zu schaffen und die Zahl der Speziallösungen schrittweise zu verringern. Eine klare Aufgabenteilung gibt es mit der Unternehmenssoftware SAP ERP 6.0: Bis zur Auftragserteilung werden Kunden und Aktivitäten in Microsoft Dynamics CRM gepflegt. Als führendes System vergibt diese CRM-Software für jeden Kunden oder Interessenten eine Kundennummer. Ist der Auftrag gewonnen, transportiert das CRM alle relevanten Angebots- und Stammdaten in alle weiteren „Backend“-Systeme. Manfred Kaupp ist zufrieden: „Die Integrationsplattform BizTalk Server von Microsoft verknüpft die unterschiedlichsten Systeme. Die mitgelieferten Adapter und Templates sparen Entwicklungszeit.“

Datentransparenz kommt Kunden zugute

Vor allem in Sachen Datentransparenz erwartet Kaupp durch den Einsatz der Branchenlösung Infoman CRM Maschinenbau einen großen Schritt nach vorn: „Die Testphase hat gezeigt, dass wir freien Blick auf alle Geschäftsbeziehungen haben. Wenn unsere Mitarbeiter über Verkaufschancen und Servicefälle informiert sind, wird das die Kundenzufriedenheit erhöhen.“ Nun können nicht nur Kundengespräche optimal vorbereitet, sondern auch ein Mehrwert für die Kunden geschaffen werden.

Homag Holzbearbeitungssysteme AG

Homagstraße 3-5
72296 Schopfloch

Tel.: +49 7443 13-0
Fax: +49 7443 13-2300
Internet: www.homag.de

Projektleiter: Manfred Kaupp
Tel.: +49 7443 13-2353
Fax: +49 7443 13 8-2353
E-Mail: manfred.kaupp@homag.de

Infoman AG

Meitnerstraße 10
70563 Stuttgart

Tel.: + 49 711 67971-0
Fax: + 49 711 67971-10
Internet: www.infoman.de

Projektleiter: Michael Freudenberg
Mitglied der Geschäftsleitung
Tel.: + 49 711 67971-624
Fax: + 49 711 67971-10
E-Mail: freudenberg@infoman.de

Ferner hofft man auf eine Entlastung der Anwender: „Unsere Vertriebs- und Servicemitarbeiter werden von vielen Routineaufgaben befreit und können sich verstärkt ihren eigentlichen Aufgaben zuwenden.“ Größere Einspareffekte werde es auch bei Marketingkampagnen geben. Zudem darf sich das Management über ein professionelles Vertriebscontrolling mit Übersichten zum Gesamtkonzern und zeitnahen Detailinformationen zu den einzelnen Gesellschaften freuen. Auch wenn die internationale Einführung noch bevorsteht, laufen bereits die ersten Vorbereitungen für den weiteren Ausbau des Systems.