



## Überblick

**Land:** Deutschland  
**Branche:** Maschinen- und Anlagenbau  
**Mitarbeiter:** 280  
**Anzahl der PCs:** circa 200

### Unternehmen

Die auf induktive Wärmebehandlung spezialisierte SMS Elotherm GmbH gehört zur SMS group – einer Gruppe internationaler Unternehmen des Anlagen- und Maschinenbaus, die vornehmlich Stahl, Aluminium und Nichteisenmetalle verarbeitet. Das weltweit aktive Unternehmen ist Marktführer und erzielte 2008 einen Umsatz von rund 60 Millionen Euro.

### Software und Services

■ Microsoft Dynamics CRM

### Partner

Infoman AG

Thema: Customer Relationship Management (CRM)

## Neue CRM-Software bringt Vertrieb und Service auf Betriebstemperatur

„Die Qualität der Informationen hat sich deutlich verbessert. Der Vertriebsprozess ist viel sicherer, und wir können schnell auf Abweichungen reagieren.“

Dirk M. Schibisch, Bereichsleiter Vertrieb und Marketing, SMS Elotherm GmbH

Als Elotherm 1938 die erste Maschine mit Induktionstechnik entwickelte, ahnte niemand, wie bedeutend diese Technik später sein würde. Heute kommt das elektromagnetische Verfahren überall zum Einsatz, wo in kürzester Zeit hohe Temperaturen erforderlich sind – wie etwa bei der induktiven Wärmebehandlung. Inzwischen firmiert das Unternehmen als SMS Elotherm GmbH und gehört zur SMS group – einer Gruppe international führender Unternehmen des Anlagen- und Maschinenbaus, die auf die industrielle Verarbeitung von Stahl, Aluminium und Nichteisenmetallen spezialisiert ist.

Das induktive Härten ist eines der Kerngeschäfte. „Die Induktion ist schnell, leistungsstark und umweltfreundlich. Sie wird zum Beispiel bei der Produktion von Kurbelwellen, Getriebe- und Achsteilen eingesetzt“, erläutert Dirk M. Schibisch, Bereichsleiter Vertrieb und Marketing der SMS Elotherm GmbH. Weitere Standbeine sind die Laserbelichtung von Motorblöcken, die induktive Erwärmung vor Umformprozessen oder Anlagen für das Schweißen und Härten von Rohren.

Forschung, Entwicklung und Montage sind hauptsächlich in Remscheid angesiedelt. In Schlüsselregionen wie den USA, China und Frankreich zeigt SMS Elotherm mit eigenen Niederlassungen Flagge. Weitere Standorte

mit Vertriebs-, Service- und Werkzeugkompetenz sind in Planung.

### Anforderungen

Im Maschinen- und Anlagenbau vergehen vom ersten Angebot bis zur Auslieferung oft viele Monate. Der komplexe Vertriebsprozess erstreckt sich über mehrere Phasen. Um die vielschichtigen Herausforderungen des Projektmanagements unter einen Hut zu bekommen, setzte SMS Elotherm verschiedene Datenbanken und Anwendungen ein. „Unsere Prozesse waren zwar akzeptabel dokumentiert, doch dauerte es zu lang, einen Überblick über Kunden und Vertriebsprojekte zu bekommen“, erzählt Schibisch. Darüber hinaus erschwerte die verteilte Datenhaltung die Integration in angrenzende Systeme.

Im Herbst 2008 entschied das Unternehmen, die Insellösungen in eine professionelle CRM-Software zu überführen. Ziel war es, die kundenorientierten Unternehmensbereiche besser zu vernetzen. So sollten Abläufe im Vertrieb transparenter gestaltet und dem Kundenservice alle relevanten Informationen an die Hand gegeben werden. Im Dezember 2008 fiel die Wahl auf Microsoft Dynamics CRM.

Der Zuschlag für die Implementierung ging an den Microsoft-Partner Infoman AG. Den



Foto: SMS Elotherm GmbH

Die SMS Elotherm setzt in Vertrieb und Kundenservice auf eine CRM-Software mit speziellen Branchenfunktionen

## Weitere Informationen

### Microsoft-Partner

Infoman AG  
Meitnerstraße 10  
70563 Stuttgart  
Tel.: 0711 67971-0  
Fax: 0711 67971-10  
E-Mail: [info@infoman.de](mailto:info@infoman.de)  
[www.infoman.de](http://www.infoman.de)

**Microsoft®**  
**GOLD CERTIFIED**

Partner

### Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH  
Konrad-Zuse-Straße 1  
85716 Unterschleißheim  
Tel.: 0180 5 672330\*

\*0,14 Euro/Min., deutschlandweit;  
Mobilfunkgebühren können abweichen

Ausschlag gab vor allem das Branchen-Know-how, das der CRM-Spezialist in den Bereichen Service und Vertrieb einbringen konnte. Infoman hatte bereits in anderen Gesellschaften der SMS group CRM-Projekte erfolgreich umgesetzt. Zudem konnte das Softwarehaus einen Teil der branchenspezifischen Besonderheiten mit eigenen Lösungen abdecken.

### Lösung

Bei der Realisierung Anfang 2009 setzte das Projektteam auf ein zweistufiges Konzept. Den Auftakt machte der Vertrieb: Hier gelang es, den komplexen Verkaufsprozess lückenlos in Microsoft Dynamics CRM abzubilden. Definierte Meilensteine und automatische Benachrichtigungen unterstützen das Management bei der Projektsteuerung. „Wir haben viel Energie investiert, um Masken und Dialoge anzupassen. Die Herausforderung lag darin, im Vorfeld die unterschiedlichsten Situationen durchzuspielen, um den Informationsbedarf der Mitarbeiter zu erahnen“, sagt Schibisch.

Über eine Schnittstelle zur Unternehmenssoftware SAP R/3 werden die Kundendaten mit Finanzinformationen angereichert – darunter offene Posten, aufgelaufene Projektkosten oder Arbeitsstunden, die bislang für die Angebotserstellung anfielen.

### Nutzen

Seit August 2009 arbeiten rund 100 Mitarbeiter aus Vertrieb, Projektmanagement und Service mit Microsoft Dynamics CRM. Der entscheidende Vorteil ist die neue Transparenz: Wenige Klicks genügen, um Daten auszuwerten. Während der Vertrieb von einem zeitnahen, effizienten Controlling begleitet wird, halten professionelle Berichte das Management ständig auf dem

Laufenden. Zum Standard gehören Auswertungen zu aktiven Projekten, Aufträgen, Projektlaufzeiten oder der Margenentwicklung. Dem Kundenservice steht zusätzlich zu allen Kundeninformationen eine Maschinenakte zur Verfügung. Sie listet auf, welche Anlagen installiert sind, welche Software die Maschinen steuert und wie lange die letzten Wartungs- und Servicetermine zurückliegen. „Bei einem Anruf ist der Service informiert und stellt die richtigen Fragen. Das trägt zur Kundenzufriedenheit bei“, unterstreicht Schibisch.

Querverweise ins Produktdatenmanagement liefern zusätzliche Details wie Stücklisten oder technische Zeichnungen. Von der detaillierten Dokumentation der Maschinen und Anlagen profitiert auch der Vertrieb: Zu neuen Vertriebsprojekten lassen sich gezielt Referenzlisten mit ähnlichen Installationen abrufen.

„Die Qualität der Informationen hat sich deutlich verbessert. Der gesamte Vertriebsprozess ist viel sicherer, und auf Abweichungen können wir schnell reagieren“, betont Schibisch. Dazu trägt auch die Prozessautomatisierung bei: Die neue Lösung warnt Vertriebsmitarbeiter, wenn sie Anfragen nicht rasch genug beantworten oder Interessenten auf Angebote nicht reagieren.

Um Besuche effizient zu planen, ist eine Anbindung an Microsoft Virtual Earth hinzugekommen. Der Außendienst kann jetzt bei einem Termin leicht erkennen, welche Kunden sich in der Nähe befinden.

Ideen für die Weiterentwicklung des Kunden- und Servicemanagements gibt es bereits: So ist die Erweiterung von Microsoft Dynamics CRM um ein Dokumentenmanagement-System fest geplant. Zunächst geht es jedoch darum, Routine im Umgang mit der Software zu entwickeln.