

Einführung Infoman CRM Maschinenbau

Anwender steht bei CRM-Projekt im Mittelpunkt



360-Grad-Sicht auf Kunden- und Gerätedaten für weltweit einheitliche Serviceprozesse // zielgerichtete Vertriebssteuerung mit Effizienzsteigerung von über 20 Prozent // optimiertes Lead- und Kampagnenmanagement // automatisiertes Verkaufschancenmanagement // Vermarktung von maßgeschneiderten Dienstleistungen

Ob Kaffee auf der Tastatur, Schmerztabletten in tropischer Hitze, Speiseöl auf der sonnigen Fensterbank – der Alltag stellt Elektronik, Arzneimittel, Nahrung und Co. auf eine harte Probe. Noch anspruchsvoller sind die Tests in den BINDER-Simulationsschränken. Sie zeigen exakt, wie lange Elektronikteile funktionstüchtig, Lebensmittel genießbar und Medikamente wirksam bleiben oder wann Autoreifen porös werden. Aber auch Zellen lassen sich in BINDER-Inkubatoren besser kultivieren als unter normalen Bedingungen. Seit über 25 Jahren simuliert das Tuttlinger Unternehmen extreme klimatische Bedingungen für wissenschaftliche und industrielle Zwecke. So verschieden wie die Einsatzgebiete der Simulationsschränke, so unterschiedlich sind auch die Geschäftspartner der BINDER GmbH. Um über die Aktivitäten und Anforderungen von Kunden sowie Händlern besser informiert zu sein, entschloss sich das Familienunternehmen 2008 zur Einführung eines CRM-Systems (Customer Relationship Management).

„Gelebte“ Prozesse: CRM ist mehr als Software

Zunächst ließ BINDER extern eine Potenzialanalyse durchführen. „Sie hat vor allem eines schnell gezeigt: Wir stehen nicht vor einem IT-, sondern vor einem Organisationsprojekt, das erhebliche Prozessveränderungen mit sich bringt“, so Michael Kaufmann, CIO BINDER GmbH. „Da der Anwender die Prozesse umsetzen muss, haben wir ihn ins Zentrum des Projekts gestellt. Unser Ziel war, dass er stets einen persönlichen Nutzen hat, auch und gerade, wenn er operativ mit dem CRM-System arbeitet.“ Das in der Analyse ermittelte Potenzial in Vertrieb, Marketing und Service floss in Form konkreter Anforderungen direkt in das Lastenheft für die CRM-Anbietersauswahl ein.



BINDER GmbH

Branche: Maschinen- und Anlagenbau
 Produkte: Simulationsschränke
 Mitarbeiter: 300 weltweit
 Umsatz: ca. 45 Millionen Euro (2008)

3 FRAGEN 3 ANTWORTEN

Weshalb haben Sie sich für die Einführung eines CRM-Systems entschieden?

Unser Ziel war, eine 360-Grad-Sicht auf Kunden, Interessenten und Händler zu erhalten, um ihnen eine noch höhere Servicequalität zu bieten. Dazu war es nötig, sämtliche Prozesse auf den Kunden auszurichten und weltweit zu vereinheitlichen.

Was war das ausschlaggebende Kriterium für Infoman als Einführungspartner?

Wir hatten von Anfang an das Gefühl: „Die verstehen uns.“ Das branchenspezifische Know-how und die kompetente Prozessberatung von Infoman haben es ermöglicht, unseren engen Zeitplan für die Einführung einzuhalten und darüber hinaus die Abläufe in Marketing, Vertrieb und Service zu optimieren.

Welches Erfolgsrezept für reibungslose IT-Projekte empfehlen Sie?

Es hat sich als richtig erwiesen, die Key-User von Anfang an einzubeziehen – von der Anbietersauswahl über die Erstellung des Lastenhefts bis zur Einführung inklusive Testläufen. Indem wir den gesamten Mitarbeiterkreis frühzeitig schrittweise mit der Lösung haben arbeiten lassen, erreichten wir eine sehr hohe Akzeptanz.

Best Practice: das Rad nicht neu erfinden

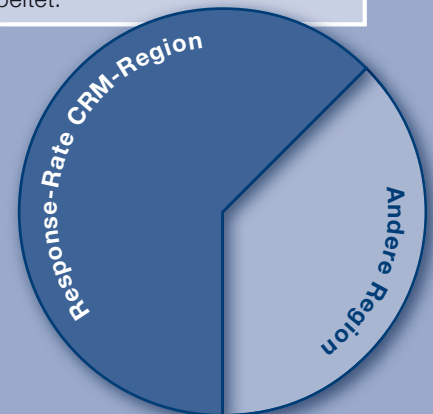
Auf die Ausschreibung und Vorselektion auf Basis des Lastenhefts folgten mehrere Präsentationsrunden. Hier hatten die Anbieter anhand konkreter Praxisfälle zu zeigen, wie sie die Anforderungen des international tätigen Geräteherstellers umsetzen. BINDER entschied sich für die Branchenlösung Infoman CRM Maschinenbau. Für die Microsoft-basierte Anwendung sprach, dass sie sich nahtlos in die bestehende Systemlandschaft integrieren und flexibel adaptieren ließ. Zudem bot sie den Anwendern eine von Outlook vertraute Benutzeroberfläche. Michael Kaufmann zur Wahl des Einführungspartners: „Infoman überzeugte uns von Anfang an durch die Branchenexpertise. Die Best Practices aus dem Maschinen- und Anlagenbau haben wir zu etwa 90 Prozent direkt übernommen. Dadurch war es möglich, die Lösung in unserem engen Zeitrahmen einzuführen und gleichzeitig die Prozesse zu optimieren.“

Simulationsspezialist macht Ernst: CRM in acht Monaten

Innerhalb von nur acht Monaten implementierte Infoman die Lösung weltweit, passte sie an und schulte die Anwender. Dabei waren die Key-User eng eingebunden. In Workshops arbeiteten sämtliche Anwender frühzeitig mit realen Daten am System. „So überzeugten sie sich davon, dass ohne Mehrfacheingaben wesentlich mehr Zeit für die eigentliche Arbeit bleibt. Da sich die Lösung nahezu intuitiv bedienen lässt, war die Akzeptanz von Anfang an sehr hoch“, so Michael Kaufmann. Angebote erstellt der Vertrieb nun um 20 Prozent schneller als zuvor. Wenn ein Kunde heute im Service anruft, erkennt das CRM-System die Telefonnummer und ruft seine Geräteakte auf. Mit einem Klick lässt sich die zugehörige Bedienungsanleitung versenden – einer der häufigsten Servicefälle. Früher dauerte es jedoch oft einen ganzen Tag, bis das Dokument beim Kunden war. Michael Kaufmann: „Über alle Bereiche bearbeiten wir nun 30 Prozent mehr Vorgänge bei gleicher Belegschaft. Das war ein wichtiger Beitrag, um auch in einer wirtschaftlich schwierigen Situation unser Wachstum fortzusetzen.“

OPTIMIERTES KAMPAGNENMANAGEMENT

Messeeinladung zur ACHEMA an BINDER-Kunden: Die Response-Rate von Kunden, die aus BINDER-Gebieten mit CRM-Betreuung kommen, lag deutlich höher. Insgesamt kamen 60 Prozent aller angeforderten Eintrittskarten zur ACHEMA aus Regionen, in denen BINDER mit seinem CRM-System arbeitet.



KONTAKT

BINDER GmbH

Im Mittleren Ösch 5
78532 Tuttlingen
Tel.: +49 7462 2005-0
Fax: +49 7462 2005-100
Internet: www.binder-world.com
Projektleiter: Michael Kaufmann
Tel.: + 49 7462 2005-352
E-Mail: michael.kaufmann@binder-world.com

Infoman AG

Meitnerstraße 10
70563 Stuttgart
Tel.: + 49 711 67971-0
Fax: + 49 711 67971-10
Internet: www.infoman.de
Projektleiter: Peter Wetzel
Tel.: + 49 711 67971-501
E-Mail: peter.wetzel@infoman.de