



AL-KO Kober führt ITML > CRM ein: Einheitliche und integrierte CRM-Lösung für drei unterschiedliche Unternehmensbereiche

Die AL-KO KOBER AG setzt Maßstäbe bei der Entwicklung und Qualität neuer Produkte. Seit kurzem setzt das innovative Industrieunternehmen dank ITML > CRM auch beim Kundenbeziehungs-Management neue Maßstäbe. Die CRM-Lösung der ITML GmbH bietet dafür die ideale Plattform. Damit lassen sich die unterschiedlichen Vertriebsprozesse in den drei Unternehmensbereichen des Konzerns weitgehend harmonisieren sowie durchgängig IT-gestützt und effizient gestalten.

Die AL-KO KOBER AG ist ein weltweit tätiges Industrieunternehmen und gliedert sich in die drei Unternehmensbereiche Fahrzeugtechnik, Lufttechnik sowie Garten & Hobby.

Innovative Produkte von hoher Qualität

Zum anhaltenden Markterfolg der AL-KO Gruppe tragen, neben innovativen Produkten mit herausragender Qualität, auch umfassende Service-Leistungen bei. Damit in Reisemobilen mehr als nur „das Nötigste“ Platz findet, entwickelt, produziert und vertreibt der Bereich Fahrzeugtechnik dafür unter anderem spezielle Tiefbau-Chassis, die auf modernster Leichtbautechnologie basieren. Für den nötigen Fahrkomfort im Reisemobil wiederum sorgen fein abgestimmte Achs- und Luftfederungssysteme. Als Zulieferer für die Automobilindustrie fertigt der Bereich auch Anhängerkupplungen sowie Fahrrad-Heckträger. Hinzu kommen Stützräder mit patentierter Pinstop-Technik für ungebremste Anhänger.

Der Bereich Garten & Hobby stellt Rasenmäher in allen Variationen her, ebenso Heckenscheren, Häcksler, Motorsägen sowie Laubsauger und vertreibt diese an den Fach- und Großhandel. In der Luft- und Klimatechnik wiederum tüfteln Spezialisten an der Entwicklung von Klimageräten mit hoher Energieeffizienz und Wirtschaftlichkeit. Diese kommen unter anderem in Messen, Einkaufszentren, Fabriken oder Krankenhäusern zum Einsatz.

Durchgängige Vertriebsprozesse schaffen

Bei der EDV-technischen Abbildung von betriebswirtschaftlichen Prozessen vertraut die AL-KO Gruppe seit Jahren auf integrierte Geschäftssoftware von SAP. Erst 2007 führte man erfolgreich einen Releasewechsel auf SAP ERP 6.0 durch. Darüber hinaus liefert die Reporting-Lösung SAP NetWeaver Business Intelligence dem Management wichtige Daten und Analyseberichte, etwa zu Umsätzen, Kosten und Erträgen der einzelnen Unternehmensbereiche.

„Was bislang fehlte, war eine integrierte und zentrale CRM-Lösung für alle drei Unternehmensbereiche“, erklärt Alfred Grimm, Head of Corporate IT-ORG der AL-KO KOBER AG. „Dadurch gab es weder eine einheitliche IT-Plattform noch durchgängige Vertriebsprozesse zum Kunden.“ Die Vertriebsmitarbeiter in den Bereichen Garten & Hobby sowie Fahrzeugtechnik planteten und verwalteten Besuchstouren und Aktivitäten zu Kunden individuell auf der Basis von Outlook sowie Excel-Tabellen. Wichtige Daten und Dokumente mussten zeitaufwändig zusammengesucht sowie gegeneinander abgeglichen werden, was fehleranfällig war. Außerdem waren Aktivitäten nur manuell auswertbar. Das barg das Risiko, Geschäftschancen zu spät zu erkennen. Einzig der Unternehmensbereich Lufttechnik hatte mit einer eigenentwickelten CRM-Lösung auf Basis von Lotus Notes bereits teilweise automatisierte Abläufe im Vertrieb geschaffen.

„Diese Situation war unbefriedigend“, erinnert sich Alfred Grimm. Die AL-KO Gruppe beschloss, Vertriebsprozesse von allen drei Unternehmensbereichen in einer einzigen CRM-Software zusammenzuführen und soweit wie möglich zu harmonisieren. Geplant war der Aufbau einer CRM-Plattform, auf der sämtliche für das Kundenbeziehungs-Management relevanten Vertriebs- und Kundeninformationen zentral verwaltet werden und direkt abrufbar sind. Eine wichtige Voraussetzung dabei war, dass die künftige CRM-Software mit dem ERP-Backend integrierbar sein musste.

Einführung mit kompetentem Partner...

Basierend auf diesem Anforderungsprofil begutachtete die AL-KO Gruppe die Lösungen verschiedener Anbieter. Die Wahl fiel auf die webbasierte Add-On-Lösung **ITML > CRM** der ITML GmbH. „Die Experten von ITML zeigten

überzeugend, dass wir alle drei Unternehmensbereiche in der Lösung abbilden können“, begründet IT-Leiter Alfred Grimm die Wahl. Darüber hinaus überzeugte die ITML GmbH durch hohe Branchenkompetenz sowie nachgewiesene Referenzinstallationen.

Zudem ist die CRM-Lösung vollständig mit SAP ERP integriert sowie ebenfalls mit SAP NetWeaver BI, da sie auf dem SAP NetWeaver Application Server basiert. „Die Lösung nutzt nur Daten aus der ERP-Software“, erklärt Raymond Kober, Vorstand AL-KO Kober AG. „Dadurch entfallen die sonst übliche getrennte Datenhaltung ebenso wie die Anschaffung zusätzlicher Hardware sowie der zeit- und kostenintensive Aufbau und die Pflege von Schnittstellen.“

... sowie in time and budget

„In partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit den ITML-Beratern konnten wir die CRM-Lösung in weniger als sechs Monaten in den Bereichen Fahrzeugtechnik sowie Garten & Hobby einführen, und zwar in time and budget“, hebt Raymond Kober hervor.

Davon entkoppelt ist die Implementierung im Bereich Lufttechnik. Hier ist das Going Live für November 2008 geplant. Der Grund dafür ist, dass die komplexen und bereits teilautomatisierten Prozesse zu Kunden aus der Eigenentwicklung auch in der CRM-Lösung von ITML abgebildet werden müssen. So gibt es für Bauvorhaben, wie etwa bei Messen oder Flughäfen, öffentliche Ausschreibungen. Dabei kommt es vor, dass mehrere Bieter sich für die Klimatisierung der Gebäudekomplexe Angebote von der AL-KO Lufttechnik einholen. Wird durch die Vergabe eines Bauprojekts ein Angebot zum konkreten Auftrag, müssen alle anderen automatisch storniert werden.

Kundenbesuche integriert planen

Bereits kurz nach dem Produktivstart machten sich die Vorzüge der integrierten CRM-Lösung in den beiden Unternehmensbereichen positiv bemerkbar. Auf der Basis konsolidierter Adressdaten verwaltet AL-KO Kober nun Prozesse zu Kunden in den einzelnen Geschäftsbereichen strukturiert sowie durchgängig und transparent. Die Vertriebsabläufe sind - wo nötig - an die Anforderungen der einzelnen Bereiche angepasst.

Vertriebsdaten per Knopfdruck abrufen

Außendienstmitarbeiter im Bereich Garten & Hobby planen ihre wöchentlichen Kundenbesuche und die dazugehörigen Touren heute schnell und komfortabel direkt mit der neuen CRM-Software. Über die geplanten Besuchstermine werden Kunden vorab automatisch per E-Mail oder Fax informiert - auf Wunsch auch per Post. Die hierzu erforderlichen Benachrichtigungskarten lassen sich - gesteuert über **ITML > CRM** - problemlos ausdrucken.

TOP-FACTS ITML > CRM

SOA-basierte CRM-Lösung für Marketing, Vertrieb & Service:

- > 100% basierend auf SAP R/3 und SAP ERP
- > Keine Middleware und Schnittstellen notwendig
- > Schnelle Einführung (auch für den Mittelstand geeignet)
- > Einfach bedienbare Benutzeroberfläche

Vertriebsmitarbeiter sowie Vertriebsleiter können, unterstützt vom Aktivitäten-Management der CRM-Lösung, mit wenigen Mausclicks die Besuchshistorie zu einem Kunden oder beispielsweise die Anzahl der Rasenmäher, die er innerhalb eines bestimmten Zeitraums bestellt hat, einfach und komfortabel recherchieren. Außerdem hat jeder Vertriebsmitarbeiter Zugriff auf die ihm zugeordneten Kundenstammdaten und kann diese direkt bearbeiten.

Anfragen werden schneller zu Aufträgen

Der Bereich Fahrzeugtechnik kann darüber hinaus Anfragen von Kunden in der CRM-Lösung als Verkaufschancen (Opportunities) anlegen. Dabei werden alle auftragsrelevanten Dokumente wie Angebotsanfragen, CAD-Zeichnungen aus der Konstruktion oder Besuchsberichte des Außendienstes in der Dokumenten-Management-Lösung von SAP ERP abgelegt und verwaltet.

Diese Dokumente lassen sich in der CRM-Software anzeigen und festlegen, welche ein Kunde zusätzlich zum Angebot erhält. Von dieser Funktion wird künftig insbesondere der Vertrieb im Bereich Lufttechnik profitieren. Sobald ein Vertriebsmitarbeiter aus diesem Bereich ein Angebot per E-Mail verschickt, werden die markierten Dokumente automatisch angehängt und ebenfalls versendet. „Auf diese Weise betreuen wir künftig Kunden noch zielgerichteter sowie effizienter und wandeln Verkaufschancen schneller in Kundenaufträge um“, verdeutlicht Alfred Grimm den Nutzen.

Integrierte Wissensbasis im Vertrieb

Da die AL-KO Gruppe mithilfe von **ITML > CRM** alle kundenrelevanten Daten sowie Aktivitäten und Verkaufschancen einheitlich in einer Lösung abbildet, lassen sich Kundenbeziehungen auch besser analysieren. Sämtliche hierfür relevanten Daten fließen umgehend in SAP NetWeaver BI und werden dort für Auswertungen aufbereitet. Vertriebsleiter sowie Vertriebsmitarbeiter rufen aussagekräftige Berichte, etwa wie oft ein Kunde besucht wurde oder die Umsätze pro Kunde und Produkt, in der CRM-Lösung ab. Alfred Grimm: „Auf diese Weise bauen wir nicht nur eine integrierte Wissensbasis zu Absätzen und Kundenaktivitäten auf, sondern können auch Vertriebsabläufe präziser steuern und neue Geschäftschancen besser erschließen.“

Weitere Informationen zur SOA-basierten Lösung
ITML > CRM finden Sie unter www.itml.crm.de

