



Erfahrungsbericht ITML > CRM

Günther+Schramm führt ITML > CRM ein: Kundendaten effektiv nutzen

Der führende süddeutsche Metallhändler Günther+Schramm entwickelt sich zielstrebig zum flexiblen Servicepartner für die metallverarbeitende Industrie. Zentraler Bestandteil dieser strategischen Neuausrichtung ist eine konsequente Kundenorientierung. "Dank der ausgezeichneten Zusammenarbeit konnten wir ITML > CRM pünktlich und budgetgerecht in Betrieb nehmen" Hubert Baier, Geschäftsführer Günther + Schramm GmbH.

Das Wettbewerbsumfeld im klassischen Metallhandel verändert sich rasant. Die Ansprüche der Kunden sind nicht nur gestiegen, sie haben sich auch gewandelt: So wollen viele Unternehmen aus Kostengründen die Lagerung von Rohstoffen und die Fertigung von Halbzeugen oder Baugruppen auf Zulieferer verlagern. Günther+Schramm hat schon frühzeitig auf diese Entwicklung reagiert. Anfang 2003 hat der führende süddeutsche Metallhändler eine strategische Neuorientierung eingeleitet und sein Produkt- und Dienstleistungsspektrum erweitert. „Heute bieten wir unseren Kunden Beschaffung, Lagerung und Anarbeitung von Metallen und Sonderwerkstoffen aus einer Hand an“, sagt Bernd Seibold, Mitglied der Geschäftsleitung und Leiter des Vertriebs bei Günther+Schramm. „Schritt für Schritt entwickeln wir uns zum führenden Fullservice-Partner für die süddeutsche Metallindustrie. Deshalb ist Kundenorientierung ein zentraler Bestandteil unserer Unternehmensstrategie.“

Die IT unterstützt den Vertrieb

In dieser Entwicklung spielt auch die Informationstechnologie eine wesentliche Rolle. Im Sommer 2005 wurde beschlossen, auch das Kundenmanagement durch eine geeignete Software zu unterstützen. Die Anforderungen waren hoch: Günther+Schramm beliefert in seinem Kerngeschäft als Metallhändler mehr als 3.500 aktive Kunden. Entsprechend besitzt das Unternehmen große Mengen an Informationen über seine Kunden, von denen damals allerdings viele nur in den Notizbüchern, Karteikarten und Köpfen der Außendienstmitarbeiter gespeichert waren. Ein neues System für das Customer-Relationship-Management

(CRM) sollte bestehende Insellösungen ablösen und sicherstellen, dass das gesamte Wissen des Unternehmens über seine Kunden allen Vertriebsmitarbeitern zur Verfügung steht. Ziel war, dass Innen- und Außendienst im Vertrieb enger zusammenwachsen – künftig sollte jeder Kunde unabhängig vom Zweck des Kundenkontakts von einem einzigen Ansprechpartner betreut werden.

Was mit der richtigen Software alles möglich ist, erkannte die Geschäftsleitung von Günther+Schramm mit **ITML > CRM** relativ schnell. Eine sorgfältige Marktanalyse bestätigte, dass die SOA-basierte Lösung tatsächlich als einziges der überprüften Systeme alle Anforderungen von Günther+Schramm erfüllte. Der Metall-Dienstleister setzt bereits seit 1999 auf SAP-Software (SAP for Mill Products; SAP R/3 4.70 mit SD, MM, FI/CO) und benötigte ein System, das sich nahtlos in die vorhandene SAP-Systemlandschaft integrieren ließ.

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

Referenzen ITML > CRM

- > Wetzel GmbH (Druckwalzen)
- > Baier & Schneider/BRUNNEN (Papier, Büro, Schreibwaren)
- > Bruker AXS GmbH (Hightech, Maschinenbau)
- > Günther+Schramm GmbH (Metallhandel)
- > Jauch Quartz GmbH (technischer Handel)
- > Amsonic AG (Maschinen- & Anlagenbau)
- > AL-KO Kober AG (Anlagenbau, Handel)
- > MSC Vertriebs GmbH (Hightech, Handel)
- > CTDI Nethouse Services GmbH (Telekommunikation)
- > Melvo GmbH (Konsumgüter)
- > J. Eberspächer GmbH & Co. KG (Automotive)

„Ein großer Vorteil war auch, dass **ITML > CRM** browserbasiert arbeitet - es ist leicht zu bedienen und verursacht keine zusätzliche Kosten für weitere Systeme“, sagt Geschäftsführer Hubert Baier.

Die Anwender ins Boot holen

CRM-Projekte können nur gelingen, wenn alle Mitarbeiter die CRM-Philosophie verinnerlichen. Schon bei Projektstart wurde den Anwendern ein Prototyp des zukünftigen Systems vorgestellt, der das „Look and Feel“ und die einfache Bedienung der Software demonstrierte. Die eigentliche Realisierungsphase dauerte ca. drei Monate und wurde in enger Zusammenarbeit mit Günther+Schramm durchgeführt. Dabei fand ein kontinuierlicher Know-how-Transfer statt, so dass Günther+Schramm die notwendigen Anwenderschulungen bereits selbst durchführen konnte. Nach einer vierwöchigen Test- und Schulungsphase und der abschließenden Produktivvorbereitung ging **ITML > CRM** mit den Modulen für Adressen-, Aktivitäten- und Kampagnenmanagement im März 2006 an zwei Standorten in den Echtbetrieb. Der Go-live fand ebenfalls unter Einbeziehung aller beteiligten Mitarbeiter statt: Die Anwender aus den Abteilungen wurden versammelt und der Außendienst ins Haus eingeladen, um die ersten Daten in das System einzugeben.

Bewährung in der Praxis

Das neue System unterstützt wirksam Informationsfluss und Workflow. Vereinbart beispielsweise der Außendienst mit dem Kunden, dass ein Sachbearbeiter ihn anruft, so muss er dies lediglich als Aktivität in das System einstellen. Spätestens am nächsten Tag findet der entsprechende Sachbearbeiter in seinem Posteingang eine Benachrichtigung mit einem direkten Link auf die Daten des Vorgangs. Die Mitarbeiter schätzen besonders die hohe Transparenz: Alle wichtigen Informationen sind auf Knopfdruck verfügbar - bei einem Auftragsvolumen von 300 bis 400 bearbeiteten Aufträgen pro Tag eine große Erleichterung. Der Außendienstmitarbeiter muss zur Vorbereitung auf einen Kundenbesuch nicht mehr Notizen und Excel-Tabellen sichten, sondern druckt einfach das aussagekräftige Kundenstammblatt aus, das alle wichtigen Informationen übersichtlich darstellt.

Auch das systemgestützte Reklamationsmanagement bewährt sich: Probleme von Kunden können schneller und zuverlässiger gelöst werden, und die Vertriebsleitung hat jetzt einen umfassenden Überblick über den Stand der Reklamationen. Außerdem hat das Systemhaus ein Kennzahlensystem entwickelt, das der Geschäftsleitung per Mausklick ausgewählte CRM-bezogene Kennzahlen aus dem SAP-System anzeigt.

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

Marketing:

- > Marketingplan (Jahresgesamtplanung, Budgetplanung)
- > Kampagnenmanagement
- > Adressmanagement
inkl. Klassifizierung/Segmentierung und Duplettenprüfung
- > Wettbewerbsdatenbank

Vertrieb:

- > Adressmanagement
- > Opportunitymanagement
- > Aktivitätenmanagement
- > Dokumentenmanagement
- > Beschwerdemanagement
- > Angebotswesen
- > Auftragserfassung/Auftragsinfosystem
- > mobiler Offline-Client

Service:

- > Helpdesk/Call-Center (inkl. Meldungswesen)
- > grafische Plantafel
- > Serviceauftragsverwaltung
- > Workflow-Engine zur Prozesssteuerung
- > Wareneingangshandling
- > Diagnose und Kostenvoranschlagswesen
- > Reparatur und Rückmeldung von Zeit, Material und Fehler
- > mobiler Offline-Client zur Rückmeldung inkl. digitaler Signatur
- > Versand und Faktura in versch. Ausprägungen
- > Wissensdatenbank und FAQ
- > Kundenportal (Selfservice)

Folgende Serviceprozesse lassen sich u. a. abbilden:

- > Field Service
- > Inhouse Repair
- > Complaint Management
- > Spare Parts Management

