



Erfahrungsbericht ITML > CRM

Schweizer Electronic AG führt ITML > CRM ein: Verkaufschancen werden zu Umsatzerfolgen

„Wir denken in Leiterplatten.“ Unter diesem Motto und mit technisch anspruchsvollen Produkten hat sich die Schweizer Electronic AG im europäischen Leiterplattenmarkt eine führende Position erarbeitet. Um seine Marktanteile weiter auszubauen, führt der Leiterplattenhersteller mit ITML > CRM seit kurzem sämtliche Informationen zu Kunden.

Alles begann vor knapp 160 Jahren mit der Herstellung von Ziffernblättern für die Uhrenindustrie. Seitdem hat sich die Schweizer Electronic AG stets erfolgreich wechselnden Marktanforderungen angepasst. Heute ist das Unternehmen ein innovativer Hersteller technologisch anspruchsvoller Leiterplatten und auf Wachstumskurs. „Die Leiterplattenbranche ist sehr wettbewerbsintensiv“, erklärt Dr. Marc Schweizer, Vorstandsvorsitzender der Schweizer Electronic AG. „Um künftig weiter Marktanteile zu gewinnen, müssen wir noch schneller und flexibler am Markt agieren und vor allem die Zusammenarbeit mit Kunden weiter intensivieren.“

Geschäftschancen besser nutzen

Eine wichtige Voraussetzung dafür sind noch effizientere Vertriebsabläufe. Diese hat das Unternehmen durch die Einführung neuer Organisationsstrukturen in Vertrieb und Marketing geschaffen. Was bislang jedoch fehlte, war eine integrierte CRM-Software, um die Vertriebsabläufe automatisiert und strukturiert über Aktivitäten und Opportunities zu steuern, Kundeninformationen zentral und einheitlich zu verwalten sowie Kundenwertanalysen durchzuführen.

Schweizer Electronic vertraut aus strategischen Gründen seit Jahren auf die Vorzüge der ERP-Software von SAP. Derzeit ist SAP R/3 Enterprise im Einsatz. Jedoch waren speziell die Vertriebsprozesse von zahlreichen Medienbrüchen durchzogen. Beispielsweise wurden kundenrelevante Informationen weitgehend in Outlook und Excel-Tabellen verwaltet sowie in verschiedenen File-Systemen abgelegt. Da wichtige Daten und Dokumente zeitaufwändig zusammengesucht sowie häufig gegeneinander abgeglichen werden mussten, führte dies zu erhöhtem Aufwand. Ein transparenter Überblick über die aktuelle Situation bei den Sales-Aktivitäten und deren zukünftige Wirkung auf die Gewinn- und Verlustrechnung war nicht vollständig gegeben.

Aktivitäten im Vertrieb transparent gestaltet

Mit der integrierten SAP-Add-On-Lösung ITML > CRM der ITML GmbH haben Vertriebsmitarbeiter und Management der Schweizer Electronic AG heute einen lückenlosen, jederzeit nachvollziehbaren und sicheren Überblick über alle Vertriebsaktivitäten von der Anfrage bis zum Vertragsabschluss. „Auf diese Weise betreuen wir Kunden noch schneller und zielgerichteter“, verdeutlicht Steffen Wachtel, Vertriebsleiter bei Schweizer Electronic. Erhält der Vertrieb beispielsweise von einem Kunden die Anfrage, ob eine bestimmte Menge an Leiterplatten für ein Projekt zu einem bestimmten Preis geliefert werden kann, legt er die Anfrage jetzt in der CRM-Lösung als Verkaufschance (Opportunity) an. Zusätzlich werden auch alle auftragsrelevanten Dokumente wie E-Mails, CAD-Zeichnungen oder Besuchsberichte des Außendienstes zentral abgelegt und verwaltet.

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)

die Funktionen aus SAP DMS nutzt, integriert“, erklärt Michael Stump, Solution Manager CRM bei der ITML GmbH. Zugleich stößt die CRM-Software alle für den Vertriebsprozess relevanten Nachfolge-Aktivitäten an. Dabei sind jedem am Vertriebsprozess beteiligten Mitarbeiter bestimmte Aufgaben zugeordnet. „Über Statusmeldungen im Ansichtsmoitor der CRM-Lösung wissen wir zu jeder Zeit, in welchem Bearbeitungsstadium sich eine Kundenanfrage befindet und steuern Vertriebsabläufe noch präziser,“ verdeutlicht Steffen Wachtel.

Weniger Papier, weniger Zeitverlust

Auch für Mitarbeiter im Außendienst hat sich mit **ITML > CRM** vieles verbessert. Der Außendienstmitarbeiter kann seine Berichte sofort nach einem Kundenbesuch am Laptop in eine vorkonfigurierte Protokollvorlage im Word-Format eingeben. Die ausgefüllte Vorlage wird über einen Upload-Button direkt in das CRM-System übertragen. Bereits im Word-Dokument kann der Außendienst, gesteuert über das Aktivitäten-Management von **ITML > CRM**, anderen Kollegen im Unternehmen Aktivitäten zuweisen, die zum Beispiel die technische Machbarkeit einer Anfrage prüfen. Gleichzeitig erhält der Außendienst den Überblick über die von ihm initiierten Aktivitäten. Das spart Zeit, reduziert den Papierverbrauch und garantiert eine hohe Prozess-Sicherheit.

Auf den Trichter gekommen

Mit der in die CRM-Anwendung integrierten Reporting-Lösung von ITML können die zuständigen Mitarbeiter und das Management tagesaktuell Verkaufsprozesse analysieren und dadurch Auftragschancen, die im Verkaufstrichter stecken, wesentlich besser identifizieren und exakter bewerten. Dr. Marc Schweizer: „Wir wissen heute immer genau, wo unser Unternehmen gerade steht und steuern es dadurch noch effizienter.“ In die Analysen fließen sowohl CRM-spezifische Daten wie Opportunities, Aktivitäten und Kontakte als auch SAP-spezifische Daten wie Aufträge, Lieferungen oder Rechnungen ein. Die aussagekräftigen Berichte werden auf vertrauten und anwenderfreundlichen Excel-Listen ausgegeben. Diese sind individuell anpassbar und online mit der Datenbank der Reporting-Lösung verbunden.

Besonders das analytische CRM will Schweizer Electronic in Zukunft weiter ausbauen und dann auch für detaillierte Kundenwertanalysen, etwa über Deckungsbeiträge oder den Lebenszyklus von Geschäftsbeziehungen, sowie für Verkaufsauswertungen einzelner Produktgruppen nutzen. „Indem wir wissen, welche Wirkung Kunden und bestimmte Produkte auf den finanziellen Wert unseres Unternehmens haben, können wir neue Geschäftschancen noch besser realisieren, Geschäftsrisiken frühzeitig erkennen und unsere Wachstumsstrategie noch besser umsetzen.“

Einführung in drei Phasen

Die Schweizer Electronic AG hatte sich für die Einführung von **ITML > CRM** entschieden, weil die Lösung sowohl operative Abläufe als auch analytische Szenarien unterstützt. Für die CRM-Software sprach überdies, dass sie vollständig in SAP R/3 Enterprise eingebunden ist, da sie auf dem SAP NetWeaver Application Server basiert. Dabei nutzt die Software die Stammdaten aus dem ERP-System, was eine separate Datenhaltung überflüssig macht. Ein weiterer Pluspunkt sind die web-basierten und benutzerfreundlichen Oberflächen, die einen einfachen und komfortablen Online-Zugriff auf Kunden- und Marktdaten erlauben.

Der Leiterplattenhersteller führte **ITML > CRM** bis Ende 2007 in drei Phasen ein. „Damit wollten wir die Anwender sukzessive an das neue System heranführen,“ begründet Wolfgang Storz, Projektleiter CRM-Einführung bei Schweizer Electronic, das Vorgehen. Nach Abschluss der ersten Phase arbeiten seit Ende Juni 2007 rund 30 User mit der CRM-Anwendung. Seit Anfang Oktober die zweite Phase abgeschlossen ist, sind es etwa 100 User. Die Phasen eins und zwei beinhalteten unter anderem die Übernahme von Adressdaten, die Anlage von Aktivitäten und Kennzahlen, die Implementierung der Module für Opportunity-, Kampagnen- und Angebots-Management sowie der Dokumentenverwaltung. Analog zu den operativen Modulen führten die ITML-Berater auch die entsprechenden analytischen Funktionen ein.

Die Schweizer Electronic AG hat mit **ITML > CRM** als strategischer CRM-Plattform bereits viel erreicht und geschäftlichen Nutzen realisiert. Durch klar definierte und effizientere Vertriebsprozesse werden Verkaufschancen schneller zu Umsatzerfolgen und durch aussagekräftige Kennzahlen lässt sich das Unternehmen noch genauer steuern.

Darüber hinaus werden bereits jetzt wichtige Weichen für eine noch wirksamere Zusammenarbeit mit Kunden gestellt. Vertriebsmitarbeiter sollen künftig Angebote medienbruchfrei und transparent direkt in der CRM-Anwendung kalkulieren können.

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

