



## Erfahrungsbericht ITML > CRM

# Wetzel GmbH führt ITML > CRM ein: Die ideale Lösung für Marketing und Vertrieb - Interview mit Michael Freund, Leiter Administration

Die Wetzel GmbH mit Sitz im südbadischen Grenzach-Wyhlen gilt in der Druck- und Prägeindustrie seit Jahrzehnten als Vordenker. Hochqualifizierte Mitarbeiter, strenge Qualitätssicherung und das nötige Gespür für technologische Trends und technisch anspruchsvolle Kundenwünsche haben Wetzel zum Marktführer in der Druck- und Prägeindustrie gemacht. Als global ausgerichtetes Unternehmen ist Wetzel auf allen wichtigen Märkten vertreten. Von der ersten Idee bis zum fertigen Produkt werden Lösungen erarbeitet und inhouse realisiert.

### Aus welchem Grund entschied sich Wetzel für ITML > CRM?

**Michael Freund:** Im Rahmen unserer Geschäftsphilosophie, durch konsequente Kundenfokussierung und eine entsprechende Kundenbeziehungspflege die Kundenzufriedenheit und damit die Kundenbindung zu erhöhen, war für unsere Entscheidung zugunsten **ITML > CRM** zum einen die Webfähigkeit und die 100-prozentige Integration in die bestehenden SAP-Systeme entscheidend. Sämtliche Daten zu Kunden, Interessenten, Material, Angeboten, Kundenaufträgen, Lieferungen, Rechnungen usw. sind bereits im SAP R/3 vorhanden und von daher automatisch im Zugriff durch die neue Lösung. Weiterhin überzeugte uns die Anbindung an MS Outlook zur Übergabe von Kontakten, Terminen und Aufgaben. Und nicht zuletzt war die Lösung die einzige, die alle benötigten Funktionen für Marketing und Vertrieb komplett abdeckte.

### Auf welche Funktionen setzt das Unternehmen?

**Michael Freund:** Im ersten Schritt setzen wir das Kampagnen-, das Aktivitäten- und das Adress-Management inklusive Klassifizierung ein. Damit erhalten unsere Mitarbeiter die optimale Unterstützung im Tagesgeschäft. Die Prozesse im Vertrieb werden insgesamt transparenter und die Geschäftsleitung hat stets einen aktuellen

Überblick. Zudem können die Mitarbeiter im Marketing die Kampagnen aufgrund der guten Adressdaten optimiert steuern. Von der Adress-Selektion, über die Versendung der Kampagne bis hin zum einfachen Upload der Kampagnenergebnisse bringen uns die Funktionen des CRM-Systems einen echten Mehrwert.

### Wie stellte sich der Einführungsverlauf dar?

**Michael Freund:** Insgesamt dauerte das Projekt ca. sechs Wochen und kostete mit Lizenz und Einführung etwa 60.000 Euro - inklusive der kompletten Datenübernahme der Adressen und ausgewählter Vertriebsinformationen. Damit waren wir „in time and on budget.“

### 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)

### Haben sich Wetzels Erwartungen an das neue IT-System erfüllt?

**Michael Freund:** Das System läuft stabil und wir erhalten regelmäßig alle zwei Monate neue Releases, die uns im Rahmen der Wartung frei zur Verfügung gestellt werden. Zudem sind wir im engen Kontakt, um etwaige offene Punkte oder Erweiterungswünsche schnell zu lösen.

### Was lässt sich zur Benutzerfreundlichkeit sagen?

**Michael Freund:** Das neue System ist sehr einfach zu bedienen, so dass fast kein Schulungsaufwand nötig war. Die Userakzeptanz ist deshalb trotz anfänglicher Bedenken bei den Vertriebsmitarbeitern von Beginn an entsprechend hoch.

### Plant Wetzl, die Lösung weiter ausbauen?

**Michael Freund:** Ja, und zwar mit Funktionalitäten für das Opportunity- und Dokumenten-Management sowie für das Reporting.

### Gibt es weitere Vorteile, die ITML > CRM kleinen und mittleren Unternehmen bietet?

**Michael Freund:** ITML > CRM erfordert keine eigene Hardware, was den Einführungsaufwand drastisch reduziert und in einem mittelständischen Unternehmen von großem Nutzen ist. ITML > CRM ist weniger komplex als zum Beispiel SAP CRM, aber dennoch sehr leistungsstark und leicht anpassbar.

**Weitere Informationen zur SOA-basierten Lösung ITML > CRM finden Sie unter [www.itml.crm.de](http://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

