



# CRM aus einem Guss

**Die Benninger Guss AG in Uzwil (SG) ist ein Zulieferer für die Maschinenindustrie und den Spezialfahrzeugbau und fertigt kundenspezifische Gussteile bis zu 5 Tonnen Stückgewicht, die den höchsten Ansprüchen gerecht werden. Mit der Ambit AG als Partner und dem CRM-Produkt Sage SalesLogix hat sich die Benninger Guss AG für CRM aus einem Guss entschieden.**

## Die Ausgangslage

Der Anstoss zum CRM-Projekt gab der wachsende Bedarf an einer umfassenden Übersicht über die Verkaufsprozesse. Dabei dachte man auch an ganz konkrete Funktionalitäten wie die Historisierung der Kundeninteraktionen, individuelle Auswertungen, Erfassung von Aktivitäten sowie an eine flexible Berechtigungsstruktur. Die Ambit AG als CRM-Kompetenzzentrum konnte nicht nur mit der CRM-Lösung Sage SalesLogix sondern auch mit Erfahrung und Know-how überzeugen. Die Konzeption begann im Februar 2006.

## Das Projekt

Im Rahmen des gemeinsamen Workshops mit Vertretern der Benninger Guss AG und dem externen IT-Partner wurden die Bedürfnisse aufgenommen. Es wurde schnell klar, dass eine schlanke Version von Sage SalesLogix, mit der die Mitarbeitenden schnell produktiv arbeiten können, implementiert werden soll.

Die grosse Erfahrung der Ambit AG mit Anbindungen zu bestehenden Systemen zeigte sich auch in diesem Projekt. Die Schnittstelle zum ERP-System AS/400, aus dem die Accountdaten stammen, konnte erfolgreich realisiert werden. Die Kontaktdaten wurden aus dem CRM-Tool Visual-Adress importiert. Mit einem Register für die Qualitätssicherung wurde das Ticketing individuell an die Bedürfnisse der Supportabteilung angepasst. Weitere Highlights in Sachen Customizing sind sicherlich die Integration der Lieferantendaten für die Einkäufer und die Gegenüberstellung von Umsatz- (direkt aus AS/400) und Budgetzahlen (manuelle Erfassung in Sage SalesLogix).

Der Go Live im Oktober 2006 war zugleich auch Start einer zweiten Phase, in der die ersten Erfahrungen mit Sage SalesLogix gemacht werden und weitere Funktionali-

täten für einen bedürfnisgerechten Ausbau der CRM-Software aufgenommen werden sollen.

## Der Nutzen

Dank der nahtlosen Anbindung an AS/400 ist es der Benninger Guss AG möglich, Statistiken pro Produktgruppe ohne grossen Aufwand in Sage SalesLogix zu erstellen. Mit der Verknüpfung zum webbasierten Dokumentenverwaltungssystem können die gewünschten Dokumente (Offerten, Rechnungen, etc.) direkt über der Kontaktmaske von Sage SalesLogix aufgerufen werden. Die Erstellung von Offerten ist besonders raffiniert: die Offerte durchläuft zunächst einen internen Prozess, wobei die einzelnen Stationen historisiert und wo nötig Aktivitäten gesetzt werden. Ist der Prozess durchlaufen, wird die Offerte in Sage SalesLogix erstellt und an einen Druckertreiber gesandt, der ein PDF-Dokument generiert und automatisch archiviert.

Erfolgskriterien wie die hohe Benutzerakzeptanz und die Tatsache, dass CEO Eric von Ballmoos von Anfang an persönlich hinter dem Vorhaben stand, unterstützten das Projekt. Zitat des CEO: „Ich könnte nicht mehr ohne SalesLogix sein, damit behalte ich die Übersicht“. Heute arbeitet das Management, der Verkauf, der Einkauf, der Support und die Finanzabteilung mit diesem Werkzeug.



**„CRM wird begeistert gelebt! Dank der kompetenten Projektumsetzung der Firma Ambit AG“**

Eric von Ballmoos, CEO von Benninger Guss AG

