



# Verkaufsprozesse mit Feinschliff

**Die FEIN (Suisse) AG wurde im Jahre 1977 als reine Werksvertretung des Herstellers C. & E. FEIN GmbH in Stuttgart gegründet. FEIN ist der Erfinder der ersten elektrischen Handbohrmaschine und zeichnet sich noch heute als Premium-Hersteller professioneller Elektrowerkzeuge für das Handwerk und die Industrie aus. Das umfangreiche Produktsortiment bietet Elektrowerkzeuge für die Marktsegmente Metall, Ausbau und Automotive. Um eine qualifizierte Beratung und Betreuung sicherzustellen, erfolgt der Vertrieb über ausgewählte Fachhändler.**

## Die Ausgangslage

Eines der Hauptprobleme bei FEIN war das Zusammenspiel zwischen ERP-System und Microsoft Outlook, welches nicht einwandfrei zu funktionieren vermochte. Wichtige Kundendaten waren für die Mitarbeiter nicht verfügbar und die Verkäufer und Berater im Aussendienst hatten vor Ort kein Tool um Kundeninformationen schnell und übersichtlich abzurufen. Die Führungsebene hatte zudem Schwierigkeiten eine strukturierte Übersicht über operative Tätigkeiten an der Front zu gewinnen. Termine und Rapporte liessen sich bereits verwalten, jedoch Aktivitäten wie Aufgaben, geplante Anrufe oder Historisierungen waren nicht verfügbar. Aufgrund dieser Voraussetzungen war die Arbeitsweise vor allem im Aussendienst sehr ineffizient. Des Weiteren bestand keine Möglichkeit Aufgaben an die Innendienst-Mitarbeiter oder Vorgesetzten zu delegieren.

## Das Projekt

FEIN entschied sich nach gründlicher Evaluation für Microsoft Dynamics CRM. Bestehende Kundendaten wurden durch eine Schnittstelle zu Avista ERP übernommen und werden täglich aktualisiert. Im Rahmen des Customizings wurde Microsoft Dynamics CRM auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter und auf geschäftsspezifische Anforderungen angepasst.

## Der Nutzen

Die Vorteile aus dieser CRM-Implementierung sind vielfältig: Ein wichtiger Punkt für den erfolgreichen Vertrieb im Aussendienst ist die Übersicht über eingekaufte Produkte pro Kunde. Diese Daten sind nun jederzeit offline verfügbar. Mit einem Knopfdruck können die Aussendienst-Angestellten Reports generieren, welche alle wichtigen Informationen auf einer Seite darstellen. Relevante Daten werden zudem historisiert.

Weiter hat sich der Aufwand für die Erstellung und den Versand eines Serienbriefes oder eines Newsletters auf ein Minimum reduziert. Mit der Möglichkeit dynamische Gruppen zu erstellen, werden in Zukunft keine Kunden mehr versehentlich vergessen gehen – FEIN hat die Sicherheit, dass jeder wichtige Kunde die Weihnachtswünsche erhalten hat und damit der Erfolgsgrundsatz der Kundenpflege erfüllt wurde.

Aufgrund der Transparenz über alle Kundeninteraktionen kann auch der Innendienst jederzeit schnell und professionell Auskünfte erteilen. Die Zusammenarbeit zwischen Innen-, Aussendienst und Management hat sich massiv verbessert.

Der Erfolg der CRM-Einführung basiert auf der guten Zusammenarbeit zwischen Ambit AG und dem Projektleiter von FEIN, Herrn Mathys. Er und 11 weitere Mitarbeiter sind heute begeisterte Anwender von Microsoft CRM. Die einfache Anpassungsfähigkeit dieser Lösung ermöglicht zudem Herrn Mathys Erweiterungen selber vorzunehmen.

Mit dem Entscheid für Microsoft Dynamics CRM und dem Partner Ambit konnte FEIN in den Verkaufsprozessen eine hohe Effizienzsteigerung erzielen und damit eine Investition auf Langzeit tätigen.

