



# Wettbewerbsvorteil mit SalesLogix

**Erfolg in einem hart umkämpften Markt zu haben, setzt die Etablierung eines Wettbewerbsvorteils gegenüber der Konkurrenz voraus. Die CRM-Lösung Sage SalesLogix befähigt die Mitarbeiter der Hch. Reimann AG die Kunden gezielt anzusprechen. Diesen Wettbewerbsvorteil spielte die Unternehmung im Markt gekonnt aus, so CEO Christoph Reimann.**

## Ausgangslage

Der Markt der Hch. Reimann AG zeichnet sich dadurch aus, dass sich die Anbieter nur über den Service und die Individualisierung der Produkte abgrenzen können. Es liegt auf der Hand, dass in einem solchen Umfeld das Know-Your-Customer-Prinzip für die Anbieter von existentieller Bedeutung ist. Ganz im Sinne der Wettbewerbsanalyse von Harvard-Professor Michael E. Porter stand am Anfang des CRM-Projekts die Erkenntnis, dass Informationen über den Markt und die Marktteilnehmer sehr bedeutend für den Unternehmenserfolg sind.

Für die Umsetzung suchte die Hch. Reimann AG eine flexible CRM-Lösung, die sich dem Geschäftsmodell anpasst. Mit Sage SalesLogix und der Ambit AG wurde eine solche Software und eine erfahrene Partnerin gefunden. Der Startschuss zum Projekt konnte fallen.

## Projekt

Da die Benutzerakzeptanz bei IT-Projekten entscheidend ist, sind die Mitarbeiter von Anfang an in das Vorhaben miteinbezogen worden. Sie wurden nicht nur in der Handhabung der Software, sondern auch in Sachen CRM-Verständnis geschult. "CRM kann nur wirken, wenn die Unternehmenskultur im Sinne des Kunden darauf ausgerichtet ist", so CEO Christoph Reimann.

Aus technischer Sicht verlief die Einführung problemlos. Sage SalesLogix lief sehr stabil und auch die Integration zum ERP CSS war erfolgreich. Die Hch. Reimann AG hat Sage SalesLogix in eigener Regie laufend an die Bedürfnisse angepasst. Hier zeigt sich die grosse Flexibilität dieser Software.

## Nutzen

Heute arbeiten neben dem Verkauf auch das Management, das Backoffice sowie der Empfang und der Kundendienst mit der CRM-Lösung Sage SalesLogix. Dank dieser einheitlichen Arbeitsweise stehen den Mitarbeitern jederzeit alle Kundeninformationen zur Verfügung.

Rückblickend war die Tatsache, dass stets nach dem Nutzen und nicht nach dem Produkt gesucht wurde, für den Projekterfolg verantwortlich. Dank der Offline-Verfügbarkeit können die Mitarbeiter auch im Aussendienst vom Nutzen von Sage SalesLogix profitieren. Mit dem CRM-Projekt wurde der Verkauf systematisiert. Dazu gehört ein ausgereiftes Schlagzahl-Management und der Sales Funnel, ersteres als Controlling-Instrument für die Zielerreichung der Sales und letzteres als Tool zur Kontrolle der Verkaufspotentiale. Das Marketing nutzt vor allem die Möglichkeit, Mailings mit geringem Aufwand und ohne Streuverluste abzuwickeln.

SalesLogix und das gelebte CRM tragen wesentlich dazu bei, dass der Kunde bei der Hch. Reimann AG auch in Zukunft im Mittelpunkt steht - ganz nach dem Unternehmens-Motto "Kunden-Zufriedenheit als Basis des Erfolgs".

**"CRM kann nur wirken, wenn die Unternehmenskultur im Sinne des Kunden darauf ausgerichtet ist"**

Christoph Reimann, CEO von Hch. Reimann AG

**REIMANN**  
WERKZEUGMASCHINEN  
MACHINES-OUTILS

