



Sensoren für die Kundenprozesse

Die international ausgerichtete Kistler Instrumente AG ist die führende Herstellerin von Sensoren zur Messung von Druck, Kraft, Dehnung, Drehmoment und Beschleunigung. Seit der weltweiten Einführung der CRM-Lösung Sage SalesLogix verfügt die Kistler Instrumente AG auch über "Sensoren", die es erlauben die Kundenprozesse effizient zu überwachen und zu steuern.

Die Ausgangslage

Vor der Einführung von Sage SalesLogix arbeitete der Verkauf mehrheitlich mit physischen Dokumenten. Folglich war die Gewinnung von Informationen über die Verkaufsaktivitäten mit einem grossen Aufwand verbunden. Zudem war das Wissen über die Kunden zwar in den Köpfen der Verkäufer und in den Ablagen vorhanden, jedoch nicht allen Mitarbeitern sofort zugänglich. Dies führte zu einer mangelnden Transparenz, die eine effiziente Arbeitsweise erschwerte.

Mit Auswahlkriterien wie einfache Bedienung, Offline-Verfügbarkeit, Ausbaufähigkeit und Mehrsprachigkeit wurde die Evaluationsphase begonnen und Ende 2002 abgeschlossen. Sage SalesLogix und die Ambit AG konnten die Anforderungskriterien ganzheitlich erfüllen.

Das Projekt

Die weltweite Einführung von Sage SalesLogix war in zweierlei Hinsicht eine Herausforderung: Einerseits galt es, die Mehrsprachigkeit technisch umzusetzen und andererseits auf die kultur- und länderspezifischen Wünsche einzugehen.

Die Sage SalesLogix-Datenbank in der Schweiz wird jede Nacht anhand der Schnittstellen zu Baan und Exchequer mit Daten aus der Auftragsabwicklung aktualisiert. Parallel läuft ein Abgleich der Daten mit den Remote Offices in Frankreich, Italien und England.

Zur weltweiten Konsolidierung der Verkaufsinformationen, liefern die Sage SalesLogix-Datenbanken (Schweiz, Deutschland, China, Singapur, Korea und USA) die Daten einem sogenannten "Cockpit-Server". Die konsolidierten Daten sind die Grundlage für die Berechnung der Kennzahlen zuhanden der strategischen Führung. Ein weiteres Highlight ist die Umsetzung von ERP-Funktionalitäten in Sage SalesLogix. Dank dieser Erweiterung können jetzt auch kleine Gruppengesellschaften, die über kein eigenes ERP verfügen, Kundenaufträge effizient abwickeln.

Der Nutzen

Heute profitieren die Verkaufsmitarbeiter, die direkten Vorgesetzten und die strategische Führung von der CRM-Lösung. Während Sage SalesLogix der strategischen Führung für das Reporting von Kennzahlen, das Verfolgen wichtiger Offerten sowie dem Produktions-Forecast dient, nutzen die direkten Vorgesetzten Sage SalesLogix vor allem als Führungsinstrument, als Hilfe zur Budgetierung sowie als Übersicht der Verkaufsaktivitäten. Für die Verkaufsmitarbeiter ist Sage SalesLogix zu einem alltäglichen Werkzeug geworden, das sie bei der Kundenbetreuung und der Erzielung höherer Abschlussraten unterstützt.

Was auf die Produkte der Kistler Instrumente AG zutrifft, kann nun dank Sage SalesLogix auch auf die Kunden- und andere Unternehmensprozesse bezogen werden: "measure. analyze. innovate".

KISTLER
measure. analyze. innovate.

