



Flexibles CRM, flexible Strukturen

Die international agierende KOLB Distribution Ltd. mit Hauptsitz in der Schweiz und einer Niederlassung in Holland ist ein Anbieter und Zulieferer von Lösungen für die Chemieindustrie. Auf der Basis der CRM-Software Sage SalesLogix führte KOLB ein unternehmensübergreifendes, verkaufsorientiertes Informationssystem ein, dessen Implementierung zeitgleich mit einer umfassenden Umstrukturierung der Prozesse im Unternehmen stattfand.

Die KOLB Distribution Ltd. entwickelt, produziert und vertreibt eine umfangreiche Palette von Lösungen für die chemische Industrie. Aufgrund der breiten Lösungspalette und daraus resultierenden unterschiedlichen Verkaufsstrategien war eine flexible Kommunikation zwischen Geschäftsführung, Bereichsleitern und den ca. 85 Mitarbeiter/innen in Verwaltung und Verkauf schon immer von entscheidender Bedeutung. Anfang 2000 beschloss man, diese extern auf den Kunden und intern auf den Informationstransfer ausgerichtete Kommunikationsstruktur auch EDV-technisch zu optimieren. Mit einer CRM Lösung sollte ein solides Fundament geschaffen werden, das die auf Access und Excel basierenden Insellösungen ablösen und SAP- sowie das Laborsystem ONION integrieren sollte. Nach einem einjährigen Planungs- und Auswahlprozess entschied man sich für die CRM Lösung Sage SalesLogix.

Homogene Lösung für heterogene Unternehmensstrukturen

Projektleiter und entscheidender Initiator für die Einführung von KoSMOS (KOLB Sales and Marketing Operational System), die interne Bezeichnung für die angepasste Sage SalesLogix CRM Lösung, war Jörg von Dewitz. Als langjähriger Customer Relations Manager des Unternehmens waren ihm die «Schwachstellen» bestens bekannt: „Grundsätzlich fehlte mir, als Leiter des Customer Service, die Möglichkeit, schnell aktuelle Statistiken zu erstellen, zu erkennen, welche Kontakte noch aktuell sind und dann auf der Basis von aktuellen Daten und Zahlen Marketingaktionen zu planen“, erläutert von Dewitz die ersten Vorüberlegungen. Weitere Bedürfnisse resultierten aus den unterschiedlichen «Arbeitskulturen» im Unternehmen.

„Wir haben im Verkauf drei sehr verschiedene Vorgehensweisen“, so von Dewitz. „Zum einen das Massengeschäft, zum anderen das Produktgeschäft und zum dritten ein prozessorientiertes Geschäft, bei dem der Fokus auf der Beratung liegt. Zusätzlich ist unser Unternehmen auch in unterschiedliche Vertriebs- und Dienstleistungsbereiche aufgliedert. Alle Organisationsbereiche stehen in unterschiedlicher Form auch mit unseren Kunden in Kontakt. So war es wichtig, dass jeder Bereich über dieselben Informationen verfügte“.

Schnelle Implementierung und Anpassung

„Die erfolgreiche Implementierung und Anpassung wurde dann innerhalb von wenigen Monaten vom Sage SalesLogix Business Partner Ambit AG durchgeführt. Eine erheblich grössere technische Herausforderung war dagegen die Schnittstellenentwicklung zu SAP und zu unserem Laborinformationssystem ONION. Organisatorisch besonders schwierig war unsere ca. 35 Remote MitarbeiterInnen, bedingt durch die geografische Streuung, einzubinden und die Schulung der MitarbeiterInnen zeitlich zu organisieren. Dennoch sind wir, nicht zuletzt aufgrund der reibungslosen Zusammenarbeit mit der Ambit AG, voll im Zeitrahmen geblieben“.

Resultate

So ist das Fazit des Projektleiters auch rundum positiv: „Wir haben alle gesteckten Ziele erreicht und zum Teil übertroffen“. Auch finanziell hat sich das neue CRM-Tool bewährt. Einen ROI werde man, so schätzt von Dewitz, in ca. zwei Jahren erreicht haben.

„Wir haben alle gesteckten Ziele erreicht und zum Teil übertroffen“

Jörg von Dewitz, Projektleiter CRM bei Kolb Distribution Ltd.

KOLB

