



## Ein CRM wäscht die Prozesse

**Was 1999 mit einer Evaluation samt Pflichtenheft startete, präsentiert sich heute bei der Schulthess Maschinen AG als Erfolgstoß, das nicht mehr wegzudenken ist. Die dynamische CRM-Lösung der Ambit AG mit Sage SalesLogix punktet in der Disziplin Benutzerakzeptanz schlichtweg mit Bestnoten.**

„Für die Grundgedanken zur Implementierung einer CRM-Lösung investierten wir im Vorfeld genügend Zeit und erstellten genaue Vorgaben in Form eines Pflichtenheftes an die eingeladenen CRM-Anbieter“, erklärt Peter Jenny, Prokurist, Leiter Sales Services und Vertriebslogistik bei der Schulthess Maschinen AG. Zu den zentralen Anforderungspunkten zählten einfache Benutzerführung, übersichtliche Darstellung, Leistungsumfang und Flexibilität des Produktes zwecks Realisierung der geplanten CRM-Strategie. Die Umsetzungs-Vorschläge der Ambit AG für dieses Profil überzeugten und führten zum Anfangspunkt einer intensiven Zusammenarbeit.

### **80'000 Accounts, täglich aktualisierte Geräteliste**

Auf den Start im Frühjahr 2000 folgte die Einführung im November 2000. Die heutige Funktionalität demonstriert mit 80'000 Accounts, 160'000 Kontakten und 32 Benutzern (24 davon im Aussendienst) eine hohe Leistung für Vertriebssteuerung und Telemarketing/Call-Center. Voraussetzung für diese Erfolgsgeschichte stellte vor allem ein behutsames und in Fachkenntnis einwandfreies Change-Management dar. In der Folge erreichte diese CRM-Lösung eine sehr hohe Benutzerakzeptanz. Peter Jenny: „Prozessänderungen verstehen wir als geschäftskritische Elemente in unserer Firma. Für das Zusammenspiel unseres Managements, der Abteilung Informatik, den internen Benutzer/innen und dem Dienstleister Ambit AG definierten wir eine realistische Zeit- und Zielliste“.

Ein Highlight der Zusammenarbeit bildete die Schnittstelle zum ERP AS400, mit welcher dem Aussendienst die aktualisierte Geräteliste sowie die monatlichen Umsatzzahlen pro Kunde zur Verfügung stehen. Die Aktualisierung der Aussendienstdaten (Notebooks) erfolgen mit einer täglichen Synchronisation auf Sage SalesLogix.

### **360° Sicht (ganzheitliche Kundensicht)**

Die Kontinuität in der Kundenbetreuung ist sichergestellt. Mit der einheitlichen Betreuung und Dokumentation sind alle Vertriebsaktivitäten auf einen Nenner gebracht. Der

Hauptrechner versorgt laufend alle Benutzer mit Entscheidungs-Informationen, übernimmt die Abstimmung mit dem Call-Center (Telemarketing, Terminkoordination) und liefert dem Aussendienst via Sage SalesLogix die aktuellen Verkaufsunterlagen. Die bessere Kommunikation zwischen den Gebietsverantwortlichen, dem Verkaufsleiter und dem Call-Center, sowie die lückenlose Kundenhistorie und Aufzeichnung aller Kundeninteraktionen haben das Vertriebssystem mehr als optimiert. Peter Jenny: „Unsere Mitarbeiter/innen haben gelernt, mittels CRM in einer neuen ganzheitlichen Sicht alle Kundenaktivitäten zu überblicken, also im 360°-Sichtmodus zu arbeiten. Diese neue Arbeitsmotivation schlägt sich in einer spürbar besseren Performance unseres Unternehmens nieder. Für uns die Entscheidungsgrundlage, das CRM weiter auszubauen“. Nach 2 Jahren wurde auch die zur Gruppe gehörende Merker AG ins gleiche Tool integriert.

Für die Zukunft stehen auf der Wunschliste unter anderem die verfeinerte Segmentierung des Marketingsystems (Kampagnen) und die Abdeckung des Beschwerdesystems. Die zufriedenen Kunden der Schulthess Maschinen AG sind der beste Beweis für die durchdachte CRM-Lösung und so bedeuten die kommenden Erweiterungen wohl Kundenbindung pur.

**„Unsere Mitarbeiter/innen haben gelernt, mittels CRM in einer neuen ganzheitlichen Sicht alle Kundenaktivitäten zu überblicken, (..). Diese neue Arbeitsmotivation schlägt sich in einer spürbar besseren Performance unseres Unternehmens nieder. (..)“**

Peter Jenny, Prokurist und Leiter Sales Services / Vertriebslogistik bei Schulthess Maschinen AG

