



Der perfekte Schliff

Am Anfang stand die Neudefinition der Kundenprozesse, ein abzulösendes CRM-Tool und sehr konkrete Geschäftsfälle, anhand derer die neue CRM-Lösung evaluiert wurde. Mit der Einführung von Sage SalesLogix haben die im CRM-Projekt involvierten Parteien den Kundenprozessen der St. Galler Steinemann Technology AG (Sanding Division) den letzten Schliff verliehen.

Ausgangslage

Im Zuge der Ablösung der bisherigen CRM-Software wurden die Kundenprozesse zusammen mit einem neutralen Beratungshaus neu definiert und im Anschluss daran die Evaluation einer CRM-Software durchgeführt. Der Auswahlprozess erfolgte anhand konkreter Geschäftsfälle, die durch die zukünftige CRM-Lösung abgebildet werden sollten. Wichtige Anforderung an die neue Lösung war, dass diese bereits standardmässig die nötigen Funktionalitäten umfasste, sodass nur wenige Anpassungen nötig waren. Die Ambit AG konnte mit Sage SalesLogix nicht nur die Geschäftsfälle der Steinemann Technology AG am besten abbilden, sondern überzeugte auch mit Know-how und Erfahrung. Im Mai 2006 fiel der Startschuss zum CRM-Projekt.

Das Projekt

Mit dem Prototyping-Verfahren wurde für die Umsetzung ein praktischer Ansatz gewählt. Dieses Verfahren erlaubt es, sich schrittweise an die Bedürfnisse der Mitarbeitenden der Steinemann Technology AG zu nähern. Dadurch, dass alle Parteien die Applikation als Prototyp während den Meetings vor Augen hatten, wurde die Kommunikation und somit die Aufnahme von Anforderungen wesentlich erleichtert.

Damit die Account- und Kundenvorgangsdaten abgeglichen werden können, wurde eine unidirektionale Schnittstelle zur ERP-Software PSIpenta.com eingerichtet. Zusätzlich wurden Daten aus einer Access-Datenbank und aus dem CRM-Tool TMfusion migriert.

Wo nötig, wurde die Oberfläche von Sage SalesLogix an die Bedürfnisse der Steinemann Technology AG angepasst. Herzstück dieses Customizings ist sicherlich ein Register, das die Maschinenparks der Kunden semigrafisch darstellt. Mit diesem Tool können sich die Aussendienstmitarbeiter gezielt auf Kundenbesuche vorbereiten und so Verkaufspotentiale besser ausschöpfen.

Nutzen

Auf Knopfdruck können die Kundendaten, inklusive der relevanten ERP-Daten, als Report ausgedruckt werden. Das Kundenwissen ist so zentral dokumentiert und steht den zuständigen Mitarbeitern schnell, gleichzeitig und in einer auswertbaren Form jederzeit zur Verfügung. Bei jedem Kontakt können zudem Notizen erfasst und Dokumente (Offerten, Verträge, etc.) elektronisch hinterlegt werden. Dank der Offline-Verfügbarkeit von Sage SalesLogix können die Aussendienstmitarbeiter auch ausser Haus auf alle Daten zugreifen.

Die Erfahrung zeigt, dass die Benutzerakzeptanz für den Erfolg von CRM-Projekten entscheidend ist. Die von den Spezialisten der Ambit AG ausgebildeten Power User und Systemadministratoren übernahmen selbständig die Schulung der End User. Diese Schulung erhöht nicht nur die Effizienz im täglichen Umgang mit der CRM-Lösung, sondern trägt auch wesentlich zur hohen Benutzerakzeptanz bei.

Sage SalesLogix wird seit dem Go Live im Oktober 2006 im Management gleichermassen eingesetzt wie im Marketing und Verkauf. Diese einheitliche Arbeitsweise ermöglicht eine effektive, effiziente und individuelle Kundenbetreuung, die Mehrwerte schafft und zu einem Wettbewerbsvorteil im Markt führt.

steinemann

