

Gesteigerte Kunden- & Mitarbeiterzufriedenheit

SOLVIS optimiert mit der CRM-Lösung ADITO online Vertrieb, Marketing und Service

Die SOLVIS GmbH & Co KG ist technologisch führender Hersteller für Solarheizsysteme und Solarabsorber im europäischen Markt. Das Unternehmen optimiert mit der CRM-Lösung ADITO online Vertrieb, Marketing und Service sowohl im Innendienst als auch in den Gebietsvertretungen und gewinnt durch gesteigerte Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern, transparente Prozesse und Kosteneinsparungen.



Anwender

Die 1988 gegründete Braunschweiger SOLVIS GmbH & Co KG zählt heute zu den bedeutendsten Herstellern ökologischer Heizungsanlagen („Die neue Heizung“).



Die Entwicklung des flexiblen Energiemanagers SolvisMax, der Energieeinsparungen bis zu 50 Prozent ermöglicht, sicherte den Pionieren einen Stammplatz an der technologischen Spitze. SOLVIS beschäftigt aktuell rund 230 Mitarbeiter, davon sind 38 als Gesellschafter am Unternehmen beteiligt.

SOLVIS setzte mit dem 2002 realisierten Produktions- und Verwaltungsgebäude seine Firmenphilosophie des nachhaltigen Klimaschutzes um: Nicht nur die mehrfach ausgezeichneten Produkte tragen zum Umweltschutz bei – diese nutzen die Sonnenenergie für Wärme und Strom – die Produktion selbst ist umweltfreundlich.

Das Gebäudekonzept für Europas größte Nullemissionsfabrik umfasst die vollständig regenerative und damit CO₂-neutrale Versorgung mit Wärme und Strom. Hierfür wurde das Unternehmen schon im ersten Jahr mit dem „Europäischen Solarpreis“ ausgezeichnet. 2 Jahre später erhielt SOLVIS den „Energy Globe Award“, Weltpreis für Nachhaltigkeit, als herausragendes Beispiel für ein umweltbewusstes Industrieunternehmen. Jüngst wurde das Gebäude als „Energieeffizienteste Gewerbeimmobilie Deutschlands“ gekürt.

Aufgabenstellung

Der Einsatz einiger Insellösungen in Vertrieb und Abwicklung in der Zentrale in Braunschweig als auch bei den eigenständigen Gebietsvertretungen erschwerten die Koordination und Kommunikation insbesondere vor dem Hintergrund stetig steigender Kundenanforderungen und sich wandelnder Aufgabenkomplexe. SOLVIS und die Gebietsvertretungen wünschten sich eine einheitliche CRM-Lösung für die operative Unterstützung Ihrer Aufgaben im direkten Kundenkontakt, denn Kunden und Interessenten an SOLVIS-Produkten stiegen rasant.

Lösung

Nach einer umfassenden Analyse des CRM-Marktes entschied sich die Braunschweiger SOLVIS für die hochflexible CRM-Software ADITO online des Spezialisten für Business- und CRM-Lösungen ADITO Software GmbH.

„Begeistert hat uns von Anfang an die Möglichkeit in ADITO online, ohne Programmierung über ein Administrationswerkzeug selbstständig Anpassungen vorzunehmen. Uns war klar, dass diese Lösung mit uns und unseren Anforderungen jederzeit mitwächst“ erklärt Jürgen Link, Projektleiter CRM bei SOLVIS.

Einer der wichtigsten Aspekte durch die Implementierung der Software ist die Konsolidierung der Kunden- und Interessentendaten in einer zentralen Datenbank. Dies ermöglicht nun den Anwendern aus den Gebietsvertretungen und im Innendienst, vollständige und aktuelle Kundendaten in Echtzeit abzurufen und online zu pflegen. Umfassendes Adress- und Kontaktmanagement, Projektverfolgung, Pflege von Verkaufschancen und spezielle Marketingtools unterstützen alle Mitarbeiter mit direktem und indirektem Kundenkontakt. Ein umfassendes Rechtssystem steuert die Abfrage- und Bearbeitungsmöglichkeiten der einzelnen User.

Der Innendienst gewinnt in gleicher Weise, denn die Anbindung an die bestehende Infrastruktur (so z. B. Baan ERP) vereinfacht Prozesse in einzigartiger Weise. Vom Infoversand bis hin zur Fatura bietet ADITO den Mitarbeitern umfassende Cockpitfunktionen, Vertrieb und Management werten alle Daten aktuell aus.

Weiterhin profitiert das Unternehmen nun davon, Bestandskunden und Interessenten durch gezielte Marketingaktionen zentral ansprechen zu können. Corporate Communication mit enger Kooperation zu den Gebietsvertretungen vor Ort, welche wiederum von diesem „Service am Kunden“ stark profitieren.

Im Vergleich der unterschiedlichen Anbieter konnte ADITO gleich in mehreren Aspekten punkten. Dazu zählt insbesondere die Softwareergonomie, die eine anwenderfreundliche und komfortable Bedienung gewährleistet.

Darüber hinaus überzeugte die Bandbreite an Funktionalitäten, die sich bei Bedarf auf einfache Weise ausbauen lassen, ohne dass hierfür kostenintensive externe Dienstleistungen notwendig sind. Grund dafür ist das Konzept der XML-Datenobjekte von ADITO Software, die alle Voraussetzungen für eine phasenweise Umsetzung einzelner Module schafft, damit einen schnellen Einsatz sicherstellt und später auf veränderte Gegebenheiten leicht umzustellen bzw. anzupassen ist. Zudem stellt das System so gut wie keine Ansprüche an Hardware – ADITO online läuft, als Java-basierendes System, auf dem zentralen Server am Firmensitz in Braunschweig, auf den die einzelnen Gebietsvertreter via Online-Schnittstelle zugreifen werden. Ein Zugriff der mobilen Gebietsvertreter kann somit unabhängig vom Ort über die verschiedensten verschlüsselten Anbindungen erfolgen, sei es z. B. über Virtual Private Network (VPN), Universal Mobile Telecommunications System (UMTS) oder über einen Wireless Local Area Network (WLAN) Zugang.

„Innerhalb nur eines halben Jahres und damit genau im Zeitplan wurde das Projekt phasenweise abgewickelt, so dass auf Änderungen der Vorgaben jederzeit reagiert werden konnte – und dies hat nicht zuletzt auch zu einer von Beginn an hohen Benutzerakzeptanz beigetragen. Mit Hilfe angebotener Workshops von ADITO Software GmbH wurden die technischen und administrativen Anforderungen exakt analysiert und deren Ergebnisse zur Geschäftsprozessoptimierung verwendet, was wiederum kostspielige Anpassungs- und Analyseverfahren ersparte“ sagt Ralf Braun, Leiter der EDV bei SOLVIS.

Weitere Informationen:



ADITO Software GmbH

D-84144 Geisenhausen, Gutenbergstr. 1
Telefon: 0049/8743/96 64-0
Telefax: 0049/8743/96 64-120
E-Mail: info@adito.de
Internet: www.adito.de

Kunden-Zitat:

„Begeistert hat uns von Anfang an die Möglichkeit in ADITO online, ohne Programmierung über ein Administrationswerkzeug selbstständig Anpassungen vorzunehmen. Uns war klar, dass diese Lösung mit uns und unseren Anforderungen jederzeit mitwächst.“

Jürgen Link, Projektleiter CRM
bei SOLVIS GmbH & Co. KG