

INTERNORMEN setzt auf SMARTCRM



Anwender

Die Wurzeln der INTERNORMEN Technology GmbH liegen im Jahre 1972, als die INTERNORMEN – Filter GmbH gegründet wurde. Heute ist INTERNORMEN weltweit vertreten mit Betriebsstätten in Deutschland, den USA, Indien, Brasilien und China sowie mit einem nationalen und internationalen Vertreternetz in über 80 Ländern. INTERNORMEN beherrscht heute wichtige Schlüsseltechnologien, die weit über die Herstellung und den Vertrieb von Hydraulik- und Schmierölfiltern hinaus gehen.

Lösung

Nach einem mehrstufigen Auswahlverfahren hat sich INTERNORMEN Ende 2006 für die CRM-Software SMARTCRM entschieden. SMARTCRM überzeugte mit seinem weitreichenden Funktionsspektrum und hoher Flexibilität. Ausschlaggebend für die Entscheidung war auch die umfassende Schnittstellen- und Beratungskompetenz des SMARTCRM-Anbieters B&R DV-Informationssysteme GmbH mit seinem PSIpenta-Partner IPAS Software GmbH, der die Standardschnittstelle zwischen CRM- und ERP-System bereit stellte.

„Unsere wichtigsten Ziele der CRM-Einführung waren eine zentrale Vertriebsdatenhaltung sowie die Anbindung unserer Außendienstmitarbeiter und Filialen, sowohl online als auch offline. Das CRM-Projekt sollte unsere Prozesse beschleunigen und transparenter machen“, fasst Rüdiger Englert, CRM-Projektleiter bei INTERNORMEN die Erwartungen an die Software zusammen.

SMARTCRM weltweit im Einsatz

Heute nutzt INTERNORMEN 38 Lizenzen von SMARTCRM, die sich auf die Geschäftsführung, Mitarbeiter im Verkauf und Marketing sowie im Außendienst verteilen. Das international tätige Unternehmen setzt die CRM-Software in Deutschland, Österreich, Italien, Frankreich, Benelux, Großbritannien, Skandinavien, Rumänien und Singapur ein. Die Anbindung weiterer ausländischer Niederlassungen wird nach und nach erfolgen.

CRM und ERP Hand in Hand

Als Warenwirtschaftssystem nutzt INTERNORMEN PSIpenta. Damit in SMARTCRM und PSIpenta stets aktuelle Daten vorliegen und keine Daten doppelt erfasst werden, gibt es zwischen beiden Systemen eine Schnittstelle. Die IPAS Software GmbH installierte bei INTERNORMEN eine PSIpenta-Standardschnittstelle, über die SMARTCRM u.a. folgende Daten importiert:

- o Artikelstammdaten und Beschreibungen
- o Kundenartikelreferenzen
- o Preise
- o Lagerbestände und Stücklisten
- o Auftragsbestand und -eingang
- o Offene Posten
- o Umsatz

Adressdaten werden ausschließlich in SMARTCRM verwaltet und über die Schnittstelle an PSIpenta übergeben.

Der Datenabgleich zwischen beiden Systemen erfolgt stündlich automatisiert. Für die sofortige automatische Erfassung von Neukunden oder Adressänderungen gibt es in SMARTCRM einen Export-Button. Per Klick exportieren die Mitarbeiter Adressdaten aus SMARTCRM an PSIpenta und erhalten sofort eine Kundennummer zurück. Der weitere Datenabgleich erfolgt über eine interne Adress-ID, die PSIpenta und SMARTCRM gemeinsam führen.

Verbesserte Kundenbetreuung

SMARTCRM liefert detaillierte Informationen zu Kunden und Interessenten – von Adress- und Ansprechpartnerdaten über letzte und geplante Aktivitäten, Angebots- und Auftragsdaten bis zu Auftragseingangs- und Umsatzzahlen sowie taggenauen Lagerbeständen. Diese Informationen stehen den Mitarbeitern überall und jederzeit zur Verfügung. Wenn kein Online-Zugriff auf die Daten möglich ist, z.B. bei Reisen in entlegene Gebiete der Welt, haben die Mitarbeiter im Außendienst alle relevanten Kundeninformationen in einer Offline-Version auf dem Notebook. Damit sind die Mitarbeiter in der Lage, Kundenanfragen umgehend zu beantworten und Angebote direkt vor Ort zu erstellen. Rückfragen an den Innendienst konnten reduziert werden und auch die Aufbereitung der Daten in Papierform vor Reisen entfällt. Sobald ein Online-Zugang zur Verfügung steht, erfolgt ein Datenabgleich mit dem zentralen Server. Mit der Einführung von SMARTCRM hat INTERNORMEN Prozesse rund um die Kundenbetreuung maßgeblich vereinfacht und beschleunigt.

Optimierte Angebotsschreibung und Preisfindung

Bei INTERNORMEN stehen häufig Projekte im Vordergrund, die mit Unternehmen und deren Beziehungsnetzwerken verknüpft sind. Bei diesen Ausschreibungen geht es um hohe Komplexität sowohl bei der Auftragsvergabe als auch bei der Angebotserstellung der beteiligten Unternehmen.

In SMARTCRM besteht die Möglichkeit, Angebote an die verschiedenen anbietenden Firmen unter einem Projekt zusammenzufassen – auch Angebotsvarianten können abgebildet werden. Da nur ein Anbieter die Ausschreibung gewinnen kann und einen Auftrag bei INTERNORMEN platziert, fließt

auch nur ein Angebot in den Forecast von SMARTCRM.

Zur Angebotserstellung bei INTERNORMEN gehört auch eine umfassende Preisfindung mit mehrstufigen Rabatten sowie eine Preisauskunft, die alle Preise des aktuell angebotenen Artikels in einer Übersicht darstellt. Dazu werden Preise aus bestehenden offenen Aufträgen, bereits fakturierten Rechnungen und aktuellen Angeboten abgebildet. Ferner zeigt SMARTCRM detaillierte Informationen zu den einzelnen Angebotspositionen, z.B.

- o Maße
- o Zolltarife
- o Verkaufsmengeneinheit
- o Lagerbestand
- o Stücklisten
- o Verpackungsmaterial

SMARTCRM führt alle Angebotsdaten in einer MS Word-Angebotsvorlage zusammen. Damit erreicht INTERNORMEN ein firmeneinheitliches Erscheinungsbild.

Fazit

„Dank SMARTCRM konnten wir unsere kundenbezogenen Prozesse vereinfachen und beschleunigen, so dass wir heute noch kundenorientierter arbeiten. Müssen Prozesse angepasst und optimiert werden, realisiert dies unser CRM-Partner B&R unkompliziert und zeitnah“, zeigt sich Rüdiger Englert mit dem CRM-Projekt zufrieden.

Weitere Informationen:



B&R DV-Informationssysteme GmbH

D-76870 Kandel, Georg-Todt-Str. 1
Telefon: 0049/7275/9 88 66-0
Telefax: 0049/7275/9 88 66-64
E-Mail: info@smartcrm.de
Internet: www.smartcrm.de

Kunden-Zitat:

„In SMARTCRM haben wir jederzeit und überall Zugriff auf unsere Kundendaten. Auch der Außendienst hat erstmals alle relevanten Daten zur Verfügung, sogar offline auf dem Notebook. SMARTCRM hat wesentlich zur Verbesserung der Kundenbetreuung beigetragen.“

Rüdiger Englert,
CRM-Projektleiter
INTERNORMEN Technology GmbH