

# Mit System zum effizienten Kundendatenmanagement!

## GEMÜ setzt weltweit auf das PiSA sales CRM.

Die GEMÜ Gebr. Müller Apparatebau GmbH & Co. KG, einer der weltweit führenden Hersteller von Ventil-, Mess- und Regeltechnik, setzt seit April 2011 die CRM-Lösung PiSA sales in Marketing und Vertrieb ein. Das System ermöglicht ein perfektes Zusammenspiel zwischen allen an Kundenprozessen beteiligten Mitarbeitern.

### GEMÜ®

#### Kunde & Branche

Als global ausgerichtetes Familienunternehmen hat sich GEMÜ seit 1964 durch innovative Produkte und kundenspezifische Lösungen rund um die Steuerung von Prozessmedien einen Namen gemacht und in wichtigen Bereichen als Marktführer etabliert. Gefertigt wird in sechs Produktionsgesellschaften in Deutschland, in der Schweiz, in China, Brasilien, Frankreich und in den USA. Am Stammsitz in Ingelfingen werden die Produkte entwickelt, konstruiert und zu einem Großteil auch gefertigt und montiert. Vom Stammsitz aus wird der weltweite Vertrieb gemeinsam mit 20 Tochtergesellschaften koordiniert. Über ein dichtes Händlernetz in mehr als 50 Märkten ist die Unternehmensgruppe weltweit präsent.

#### Ausgangssituation

Das Unternehmen plante, das bisher genutzte CRM-System abzulösen und die dort gespeicherten Daten vollständig in eine neue CRM-Lösung zu übernehmen. Das neue CRM sollte alle an Kundenprozessen beteiligten Fachbereiche mit spezifischen Funktionen unterstützen. Ziel des Projekts war neben mehr Effizienz, höherer Transparenz und einer insgesamt verbesserten Prozessqualität in den betreffenden Bereichen, auch der Ausbau der Neukunden-Akquise sowie die Ansprache bestehender Kunden zu perfektionieren. Dies bedeutete unter anderem für das CRM-Vorhaben:

- zentrales Kontaktmanagement über alle Geschäftspartner inkl. Dublettenprüfung
- Aktivitätenmanagement zur Optimierung der abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit
- effiziente Vertriebssteuerung und Nachverfolgbarkeit der laufenden Angebote
- Auswertungen und Analysen über Kundendaten direkt im CRM
- einfache und an den Workflow angepasste Oberflächen für breite Benutzerakzeptanz
- Standortübergreifende Verfügbarkeit von Dokumenten in einer leistungsfähigen Dokumentenverwaltung
- tiefe Integration der weltweit vorhandenen Outlook/Exchange Systeme
- Unterstützung des Multisitekonzepts der genutzten ERP-Lösung PSIpenta
- mobile Verfügbarkeit von CRM-Daten auf Notebooks und Smartphones

Da GEMÜ das neue CRM-System weltweit in 20 Tochtergesellschaften einsetzen möchte, müssen sowohl Inhalte als auch Oberflächen mehrsprachig gehalten sein. Der PiSA sales Standard bot hierfür bereits die geforderten Sprachen an.

#### Projektverlauf & Lösungen

Nach einer intensiven Evaluierungsphase erfolgte durch die PiSA sales GmbH zunächst eine Testinstallation. Parallel besuchten die GEMÜ-Projektverantwortlichen PiSA sales-Anwender, um sich dort ein Bild vom praktischen Einsatz des Systems zu machen. In der anschließenden Workshop-Phase wurden die Basisentscheidungen für die nun folgende Einführungsphase getroffen. Es wurden unter anderem die spätere Ausgestaltung der PSIpenta-Kopplung, das Design der Zugriffsverwaltung oder die Anpassungen von Oberflächen und Funktionen auf die GEMÜ-spezifischen Anforderungen festgelegt. Die CRM-Einführung bei GEMÜ erfolgt schrittweise. Der Rollout der Software startete in der Landesgesellschaft in Frankreich, gefolgt von der Schweiz. Die dort gesammelten Erfahrungen flossen in das Einführungsprojekt am Standort Deutschland ein.

Mit diesem bewährten Vorgehen sammelt GEMÜ wertvolle Informationen die den jeweils folgenden Projektschritten zu Gute kommen. Am Ende des internationalen Rollouts sollen alle global ansässigen Landesvertretungen in Europa, Amerika und Asien mit dem PiSA sales-CRM arbeiten.

#### Realisierte Erfolge

Die Ablösung des Altsystems ist in enger Zusammenarbeit mit der PiSA sales GmbH rasch und problemlos umgesetzt worden. Durch die Einführung einer einheitlichen CRM-Infrastruktur in den angebotenen Landesgesellschaften wurde der Umgang mit kundenbezogenen Daten und Prozessen harmonisiert. Damit ist unter anderem die gemeinsame, standortübergreifende Arbeit am Kunden wesentlich verbessert worden.

Anhand der nun strukturiert vorliegenden Kunden- und Marktdaten konnten Zielgruppensegmente neu definiert und differenziert bearbeitet werden. Die vorhandenen Kapazitäten im In- und Außendienst werden so zielführender und effizienter eingesetzt.

Durch die konsequente Integration des CRM-Systems in die vertrieblichen Abläufe konnte erreicht werden, dass das System wirklich „gelebt“ und nicht nur „gepflegt“ wird.



Als zentraler Informationspunkt zu jedem Kunden wurde auch der schnelle und übersichtliche Zugriff auf die vertriebsrelevanten Informationen aus dem PSIpenta ERP integriert.

Neben dem Onlinezugriff auf CRM-Daten via Notebook arbeitet der Außendienst auch mit der mobilen PiSA sales-Lösung via iPhone und Blackberry Smartphones. Damit sind neben Kontaktdaten auch Dokumente, Aktivitätenhistorien oder Vertriebsvorgänge von unterwegs aus jederzeit verfügbar.

Im Marketing wird das PiSA sales CRM beispielsweise für Mailings, gezielte Marktbearbeitung oder die Planung und Nachbereitung von Veranstaltungen genutzt. Auf Basis der im System hinterlegten, umfassenden Informationen zu Interessenten und Kunden sind die präzise Selektion von Ansprechpartnern und die Verwendung von dublettenfreien Verteilerlisten möglich.

Auf technischer Seite wurde im Zuge des GEMÜ-Projekts die Standard-ERP-Kopplung um die vom PSIpenta-ERP bereitgestellte Multisitefähigkeit erweitert. Eine weitere wichtige technische Herausforderung bestand in der Anbindung der dezentral organisierten IT-Struktur von GEMÜ. So wurden z.B. verschiedene Groupware-Server in den einzelnen Landesgesellschaften integriert.

#### Weitere Informationen:



#### PiSA sales GmbH

D-14050 Berlin  
Fredericiastr. 17-19  
Telefon: 0049/30/81 07 00-0  
Telefax: 0049/30/81 07 00-99  
E-Mail: info@pisasales.de  
Internet: www.pisa.de, www.pisasales.de