

CRM - Unterstützung im internationalen Vertrieb mit PiSA sales

case study

Die MENNEKES Elektrotechnik GmbH & Co. KG, einer der weltweit führenden Hersteller genormter industrieller Steckvorrichtungen, setzt die CRM-Lösung PiSA sales 4D für seinen Innen- und Außendienst ein. Das CRM-System unterstützt den Vertrieb bei MENNEKES und ermöglicht schließlich aktives Verkaufen im Rahmen der strategischen Marktdurchdringung und dem Erschließen neuer Märkte.





Foto: MENNEKES

Kunde

MENNEKES Elektrotechnik GmbH & Co. KG

Branche

Elektroindustrie, Herstellung von genormten industriellen Steckvorrichtungen

Einsatzbereich

Kontaktverwaltung, Vertriebsprozessmanagement

Datenbank

Datenbank MS SQL Server 2005

Installation auf CITRIX-Terminalserver

Integration

Integration von MS Office-Anwendungen

Groupware MS Outlook

CTI-Schnittstelle

PiSA sales mobile für den Außendienst

Kunde & Branche

MENNEKES ist als Spezialfabrik für Steckvorrichtungen ein Familienunternehmen mit einer 70-jährigen Tradition. Heute beschäftigt MENNEKES weltweit über 720 Mitarbeiter, vorwiegend in Deutschland. Die Produktpalette des Unternehmens ist im Laufe der Jahre auf über 11.000 verschiedene Serien- und Sonderprodukte angewachsen und in über 90 Ländern vertrieben. MENNEKES ist neben dem Vertrieb seiner Produkte an Elektrohandwerk und Großhandel auch anerkannter Zulieferer der Industrie. Das Unternehmen produziert im Stammhaus Kirchhundem (Sauerland), in Neudorf (Sachsen) sowie in Nanjing (China). In Großbritannien, Frankreich, Italien, China, den USA, Brasilien und Singapur existieren eigene Landesgesellschaften.

Ausgangssituation & Herausforderung

Das bisher genutzte System mySAP-CRM war abzulösen und die in SAP gespeicherten Daten vollständig in eine neue CRM-Lösung zu übernehmen. Die Lösung sollte - basierend auf einer zentralen Datenhaltung - den Vertrieb und das Projektgeschäft bei allen Aktivitäten unterstützen und in diesem Rahmen auch über eine mobile Anwendung für die Außendienstmitarbeiter verfügen.

Unter anderem musste MENNEKES bei der Einführung des CRM-Systems folgende Schwerpunkte berücksichtigen:

- Klassifizierungs- und Strukturierungsmöglichkeiten für alle Informationen
- + Abbildung der Geschäftspartner mit ihren rechtlichen, informellen und entscheidungstragenden Strukturen
- + Systematisierung der Vertriebsaktivitäten
- + Abbildung des Projektgeschäfts von der ersten Kontaktaufnahme bis zum Auftrag
- + effektive Werkzeuge für die Vertriebssteuerung, die Projektverfolgung sowie Auswertungen und Reports für die Erfolgskontrolle
- + einfach bedienbare, selbsterklärende und an den Workflow angepasste Oberfläche
- + hohe Benutzerakzeptanz durch einfache Suchfunktionen, automatische Dublettenprüfung und enge Groupware-Kopplung
- + Bedienbarkeit des Systems parallel zu einem Telefonat und Darstellung wichtiger Kundeninformationen auf einen Blick.

Aufgrund der internationalen Ausrichtung von MENNEKES war die UNICODE-Fähigkeit des Systems und die Bereitstellung einer mehrsprachigen Benutzeroberfläche eine wichtige Anforderung. Die russischen Geschäftspartner verwenden für Korrespondenzen kyrillische Adressen und eine russische Office-Version. Im Stammwerk werden die Daten aber in westlicher Schreibweise benötigt.

Projektverlauf & Lösung

Zur Einführung eines CRM-Systems wurde das Projekt „MENNEKES-CRM“ ins Leben gerufen. Mit der Übergabe des Pflichtenheftes an die PiSA sales GmbH wurde deutlich, dass der Funktionsumfang des PiSA sales-Standards bereits einen Großteil der Anforderungen abdecken konnte. Nach der Entscheidung für PiSA sales wurden in einem ersten Workshop die Projektphasen definiert:

- + Bereitstellung des CRM-Moduls „business“ für den Innendienst des Stammsitzes und danach sukzessive für den Außendienst.
- + Anbindung der Außenstellen in England und Russland an das CRM-System.

In der ersten Projektphase erweiterten die Projektteure bei PiSA sales die Kontaktverwaltung, z.B. um die von MENNEKES geforderten Unternehmensmerkmale. Sie modifizierten die Projektverwaltung des PiSA sales-Standards und passten Reports an MENNEKES individuelle Anforderungen an. Für die Abbildung von Konzern- und Handelsstrukturen sowie anderer wichtiger Kontaktbeziehungen konnte weitgehend der PiSA sales-Standard genutzt werden.

Zur Integration der customisierten Lösung in die vorhandene IT-Umgebung von MENNEKES wurde PiSA sales auf einem Citrix-Terminalserver installiert, ein Szenario, das PiSA sales bereits bei anderen Kunden erfolgreich umgesetzt hat.

Nach der Schulung der Administratoren und Key-User begann die Übernahme von über 100.000 Datensätzen aus dem Altsystem mySAP-CRM.

„Mit PiSA sales gelingt uns die Abbildung unseres Projektgeschäfts von der ersten Kontaktaufnahme über Angebote, der Projektverfolgung bis zur Erfolgsanalyse. Das war unsere zentrale Anforderung. Mit PiSA sales haben wir alle Kundeninformationen auf einen Blick.“

Thomas Grotmann, Leiter der Arbeitsgruppe „CRM“ bei MENNEKES

Besonders effizient bei der Datenmigration gestaltete sich der PiSA sales-CSV-Import. Die gesamten Kontaktdaten konnten wesentlich schneller nach PiSA sales übernommen werden, als das im Altsystem der Fall war.

Für die Anbindung der Außendienst-Mitarbeiter setzt MENNEKES die mobile Variante der CRM-Lösung „PiSA sales mobile“ ein.

Damit ist der Außendienst unabhängig vom zentralen System und losgelöst von allen Netzverbindungen, hat aber den vollen Funktionsumfang. Die Synchronisation der Daten mit dem Enterprise-System kann sowohl online oder offline erfolgen.

Die Produktivschaltung des CRM-Systems wurde durch regelmäßige Workshops begleitet. Auch auf die Anbindung der Außenstellen in England und Russland war PiSA sales gut vorbereitet. Features, wie die mehrsprachige Benutzeroberfläche, die mehrsprachige Pflege der Nutzdaten und eine internationale Adressverwaltung sind bereits im Standard enthalten.

Als Erweiterung für die russischen Außenstellen wurde ein „Sichtfenster Landessprache“ eingeführt, in dem die Mitarbeiter Adressen in kyrillischer Sprache pflegen können. Es wird beim Erstellen von Brief-Korrespondenzen automatisch verwendet.

Realisierte Erfolge

Bereits mit Einführung des Kontaktmanagements wurde deutlich, dass PiSA sales durch die zentrale Datenhaltung und die hohe Mitarbeiterakzeptanz die zentralen Prozesse im Vertrieb besser unterstützt als die alte Lösung. Die Mitarbeiter können jetzt die komplexen Unternehmensstrukturen ihrer Geschäftspartner besser im CRM-System definieren. Bei einem eingehenden Kundenanruf werden – dank der integrierten CTI-Schnittstelle – die zum Anrufer gehörenden CRM-Daten vom System sofort aufgerufen. Im Projektgeschäft, welches 20 - 30 % des Vertriebs bei MENNEKES ausmacht, arbeiten die Mitarbeiter in einer übersichtlichen Projekttakte, aus der sich zugeordnete Informationen leicht erschließen lassen. Die Projekttakte zeigt die vollständige Projekthistorie sowie alle technischen und kaufmännischen Informationen, wie z.B.

Umsatz, Kundenbudget, die Projektpriorität sowie Preisinformationen.

Auch der Außendienst profitiert von der flexiblen und auf die Bedürfnisse der Arbeit mit internationalen Landesgesellschaften angepassten CRM-Software.

Damit sind beste Voraussetzungen für den erfolgreichen Vertrieb auf internationaler Ebene gegeben.

PiSA sales GmbH

Fredericiastraße 17-19
D-14050 Berlin
Tel: +49 (0)30. 81 07 00-0
Fax: +49 (0)30. 81 07 00-99

Geschäftsstelle Karlsruhe
Weiherstraße 1 b · D-76227 Karlsruhe
Tel: +49 (0)721. 47 65 747
Fax: +49 (0)721. 47 65 748

info@pisaales.de · www.pisa.de · www.pisaales.de