Einführung einer neuen CRM-Lösung bei Gummiwerk Kraiburg

Optimales Kundenbeziehungsmanagement

Langfristiger Unternehmenserfolg basiert immer auf mehreren Säulen. Höchste Qualität, pünktliche Lieferung und Innovationsfähigkeit bspw. sind zentrale Standbeine. Die Gummiwerk Kraiburg GmbH & Co. KG hat mit der Einführung eines neuen CRM-Systems (CRM = Customer Relationship Management) in einen weiteren, im globalen Wettbewerb immer wichtiger werdenden Erfolgsfaktor investiert: professionelle Prozesse im Kundenbeziehungsmanagement.

Das im bayerischen Waldkraiburg ansässige Unternehmen entwickelt und produziert verschiedenste Gummimischungen auf Basis aller gängigen Kautschuktypen, inklusive Silicon- und Fluorelastomere. Sowohl die Verarbeitungsweise beim Kunden (Spritzguss, Extrusion oder Pressen) als auch die Leistungsfähigkeit der Fertigteile im Praxiseinsatz werden bereits im Entwicklungsstadium berücksichtigt. „Daraus resultieren im Kundenkontakt spezielle Arbeitsabläufe, die unser altes CRM-Werkzeug nicht mehr in gewünschter Weise unterstützen konnte“, beschreibt IT-Leiter **Herbert Hiergeist** das Anforderungsprofil. „Deshalb haben wir ein modernes System gesucht, das sich unseren Bedürfnissen im Kundenbeziehungsmanagement möglichst flexibel anpassen konnte.“

Nach intensivem Auswahlprozess fiel die Wahl auf die CRM-Lösung der Cursor Software AG aus Gießen. Zu den Geschäftsprozessen, die das Gummiwerk Kraiburg seit dem 1. April 2011 mit Cursor-CRM unterstützt, zählt die klassische Kundeninformationsverwaltung mit Ansprechpartnern und allen verbundenen Aktivitäten. Besondere Bedeutung hat das Management der Besuchs- und Gesprächsberichte von Vertriebsmitarbeitern, das nun zentral und einheitlich strukturiert in der neuen CRM-Lösung angesiedelt ist. Besonders geschäftskritische Anwendungen sind der Bemusterungsprozess und die Reklamationsbearbeitung. Viele Produkte des Gummiwerks sind für Zulieferer in der Automobilindustrie bestimmt, wo Sicherheits- und Haftungsfragen eine große Rolle spielen. Hier muss der gesamte Gummiherstellungsprozess DIN-konform dokumentiert werden.

All dies wird im CRM-System abgebildet und unterstützt. Für rund 90 der 400 Mitarbeiter des Gummiwerks Kraiburg ist es zum zentralen Arbeitsinstrument geworden ist. Alle Geschäftspartner (4 200) und Ansprechpartner (6 400) sind darin hinterlegt. Integriert wurden bislang das ERP-System (IBM AS-400), das Archivsystem und Microsoft Outlook. Dadurch hat jeder Mitarbeiter unmittelbaren Zugriff auf alle relevanten Kundeninnformationen sowie Dokumente, beispielswese Angebote, Auftragsbestätigungen, Rechnungen, Prüfzertifikate und Lieferantenerklärungen.

Aus der umfassenden Systemintegration resultiert einer der wesentlichen operativen Vorteile der neuen CRM-Lösung: „Der Mitarbeiter braucht keine anderen Systeme mehr zu öffnen und lange nach Unterlagen und Informationen zu suchen“, erläutert Hiergeist. „Auch die Vertretung von Kollegen im Urlaubs- oder Krankheitsfall ist nun kein Problem mehr.“

Der weitere Ausbau des CRM-Systems ist in Planung bzw. schon in der Umsetzung. Wenn im Gummiwerk in Kürze die neue Telefonanlage installiert sein wird, soll auch die Telefonie ins CRM-System integriert werden. Mit der Erkennung der Rufnummer öffnet sich dem Mitarbeiter dann automatisch die entsprechende Kundenakte auf dem Bildschirm. Des Weiteren steht die Integration der Reklamationsbearbeitung für den Rohstoffeinkauf sowie das Management der einschlägigen Besuchs- und Gesprächsberichte auf der Agenda. Last but not least sollen auch die Marketingabteilung und das Vertriebscontrolling eingebunden werden.

„Die neue CRM-Lösung ist schon heute ein für unser Geschäft erfolgskritisches System“, betont Hiergeist. „Der funktionale Ausbau wird unsere kundenbasierten Arbeitsprozesse schrittweise weiter professionalisieren. Wir erhöhen das Prozesstempo durch Standardisierung und Automatisierung, können Abläufe nach Bedarf individualisieren und wir senken das Risiko von Fehlern und Versäumnissen. Von dieser Prozessfitness profitieren nicht zuletzt auch unsere Kunden und Marktpartner.“

Das Unternehmen ist im bayrischen Waldkraiburg beheimatet.





Gummiwerk Kraiburg entwickelt und produziert verschiedenste Gummimischungen auf Basis aller gängigen Kautschuktypen.