

genesisWorld bei Sortimo International GmbH

Die hohe Kunst der zielgruppenspezifischen Kundenansprache

Fahrzeugausrüstung

Datenabgleich

Wer Ausstattungen für Servicefahrzeuge, Werkstätten und Lager sucht, findet schnell zu Sortimo, dem marktführenden Anbieter für Ausrüstungssysteme und Komplettanrichtungen. Zu den Kunden von Sortimo zählen DaimlerChrysler, Volkswagen und Siemens; für den italienischen Energiekonzern ENEL hat Sortimo 1998 mehr als 13.000 Servicefahrzeuge ausgestattet. In Marketing und Vertrieb wird Sortimo seit Januar 2001 von genesisWorld unterstützt.



Die Anforderungen

Sortimo entschloss sich 1999, ein zentrales Kundeninformationssystem einzurichten. CRM-Projektleiter Rudolf Schuster berichtet: "Bis zu diesem Zeitpunkt gab es an mehreren Standorten im Unternehmen verschiedene 'Adressinseln', die nicht miteinander verbunden waren. Die interne Kommunikation wurde mit MS Outlook abgewickelt, was allerdings nicht teamübergreifend geschah." Drei Anforderungen waren für Sortimo daher zentral: "Wir wollten mehr Kundennähe, eine verbesserte Kundenbetreuung und insgesamt eine höhere Effektivität in den Bereichen Marketing, Vertrieb und Außendienst", so Rudolf Schuster. Aufgrund der umfassenden Funktionalität, insbesondere im Bereich Adress- und Terminmanagement, der modernen Technologie und des guten Preis-Leistungs-Verhältnisses hat sich Sortimo für genesisWorld aus dem Hause CAS Software entschieden.

► Fortsetzung Rückseite

Die Implementierung

Die Implementierung übernahm der Augsburger Solution-Partner SMC IT AG. Für die einheitliche Adresspflege hat SMC die Standardmasken um zusätzliche Adressfelder erweitert. Rudolf Schuster über die Zusammenarbeit mit seinem Solution-Partner: "SMC hat den gesamten Projektablauf mit Implementierung, Workshops und Schulungen sehr kompetent und professionell betreut."

Komplette Kundenhistorien

Seit Januar 2001 arbeiten die Bereiche Vertrieb und Marketing mit genesisWorld. Hier werden mit der CRM-Groupware Angebote und Besuchsberichte erstellt, der Bearbeitungsstatus von Kundenanfragen überprüft sowie Informationsmaterial an Kunden und Interessenten versandt. "Termine und Besprechungen werden komplett über das umfangreiche Terminmanagement abgewickelt", so Rudolf Schuster. "Und da die interne und externe Kommunikation über Outlook/Exchange erfolgt, können alle relevanten Informationen mit einer Kundenadresse oder einem Projekt verknüpft und im System archiviert werden."

Differenzierte Mailings

Die Mitarbeiter der Verkaufsförderung legen besonderen Wert auf die Möglichkeit, differenzierte Mailing-Aktionen durchzuführen. Projektleiter Schuster über die Vorteile des neuen Systems: "Wir können Kundenadressen jetzt sehr präzise nach Umsatz, Branchen, Postleitzahlen und bisher gekauften Produkten filtern. Auf diese Weise erreichen wir eine sehr zielgruppenspezifische Ansprache." Anschließend unterstützt genesisWorld die Auswertung von Mailings.

Anforderungen

- Mehr Kundennähe und verbesserte Kundenbetreuung
- Höhere Effektivität in Marketing, Vertrieb, Außendienst
- Zentraler, einheitlicher Adressdatenbestand
- Anbindung an Exchange/Outlook
- Datenabgleich zwischen Zentrale und Niederlassungen/Außendienstmitarbeitern

Projektverlauf

- Februar 2000: Entscheidung für genesisWorld
- März/April 2000: Anforderungsanalyse
- Mai 2000: Start Prototyping-Team (acht Mitarbeiter)
- August 2000: Maskenanpassung und Zusatzprogrammierungen
- Juli bis Oktober 2000: Implementierung von genesisWorld
- November 2000: Installation und Schulung der Mitarbeiter
- Januar 2001: genesisWorld im Einsatz
- Mai 2001: Anbindung externer Dienstleister und NL Lünen
- September 2001: Anbindung NL München

Nutzen und Vorteile

- Einheitliche Adresspflege
- Schnelle Abwicklung des Terminmanagements
- Umfassende Kundenhistorien
- Zügige Bearbeitung von Kundenanfragen, Angeboten und Besuchsberichten
- Differenzierte, zielgruppengenaue Mailing-Aktionen
- Anbindung des Außendienstes mittels Datenreplikation
- Termine, Adressen, Aufgaben, Dokumente und Projektdaten stehen dem Außendienst jederzeit zur Verfügung
- Schnelle Weiterleitung von Messe-Leads
- Insgesamt ein effizienteres Arbeiten

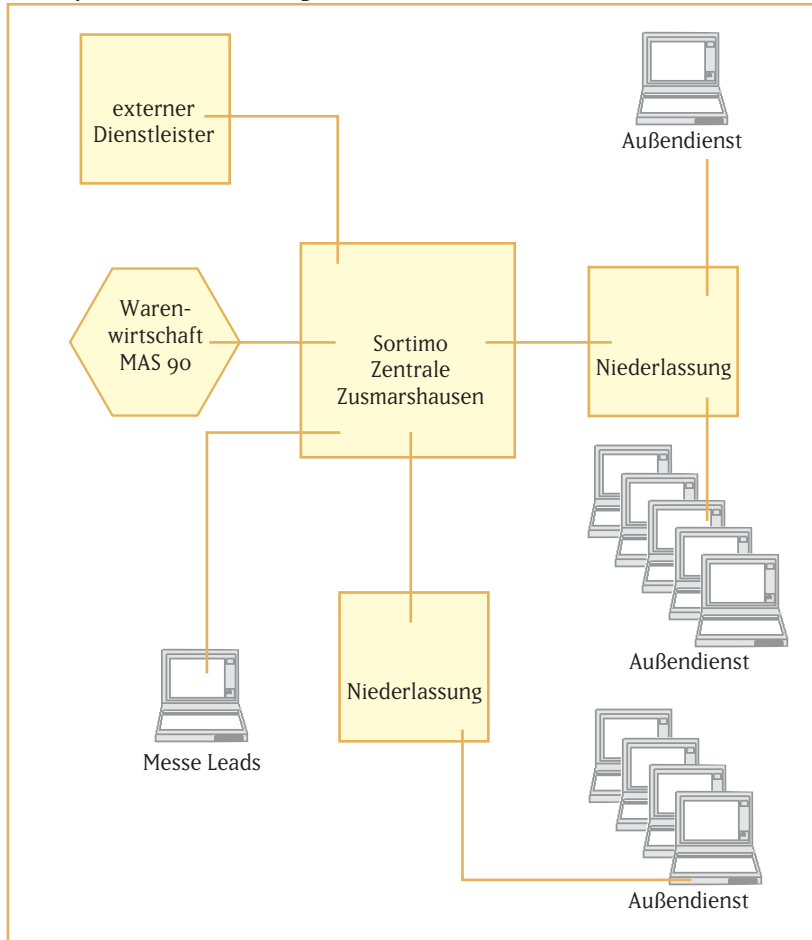
Kundendaten auch vor Ort

Wichtig war für Sortimo auch der schnelle Datenabgleich zwischen Unternehmenszentrale und einem Teil der Außendienstmitarbeiter. Damit stehen alle Termine, Adressen, Aufgaben, Dokumente und Projektdaten eines Kunden vor Ort zur Verfügung. Auch die Unternehmensniederlassung in Lünen und externe Dienstleister tauschen heute schon regelmäßig Adressdaten mit der Zentrale in Zusmarshausen aus.

Aktualisierungen immer im Blick

Im Key-Account-Bereich kommt genesisWorld hauptsächlich wegen der sehr detaillierten Kundenhistorie zum Einsatz. Darüber hinaus sehen die Mitarbeiter mit dem Personal Information Assistant activePIA alle Adressaktualisierungen und alle neuen Verknüpfungen, die in anderen Abteilungen (zum Beispiel im Service) angelegt wurden. So konnte der interne Kommunikationsaufwand deutlich minimiert werden und die Key-Account-Betreuer sind mit einem Mausklick immer auf dem neuesten Stand.

Datenreplikation mit Niederlassungen und Außendienst



Schnelle Weitergabe von Messe-Leads

"Wir sind jedes Jahr auf zahlreichen Fachmessen vertreten", so Rudolf Schuster. "Deshalb war es für uns wichtig, dass die Messekontakte schnell an die zuständigen Vertriebsmitarbeiter weitergeleitet werden." Das Messepersonal von Sortimo erfasst heute die Interessenten direkt am Messestand und übermittelt die Adressdaten mit allen Zusatzinformationen per Replikation an die einzelnen Vertriebsteams. Diese sehen dann sofort, ob Informationsmaterial versandt oder der Interessent telefonisch kontaktiert werden soll.

Fazit und Ausblick

Rudolf Schuster abschließend über den Einsatz von genesisWorld bei Sortimo: "Die Integration von Außendienst und Niederlassungen ist noch nicht ganz abgeschlossen, dennoch sind wir schon jetzt sehr zufrieden. Die gute Bedienerfreundlichkeit, die übersichtlichen Kundenhistorien, die schnelle Verarbeitung von Messe-Leads und die umfassende Unterstützung bei Marketingaktionen haben zu einer hohen Akzeptanz geführt." Dementsprechend gibt Rudolf Schuster auch bei der Effizienz gute Noten. Für die Zukunft wünscht sich der CRM-Projektleiter die Anbindung der europäischen Tochtergesellschaften.

Systemumgebung

- Windows®NT-Netzwerk
- zwei Server für Echtbetrieb und Backup
- ein Datenbank-Server (SQL Server®7.0)
- 30 Windows®98-Clients

Sortimo International GmbH

- Führender, international tätiger Anbieter von Ausrüstungssystemen für Servicefahrzeuge und Werkstätten in Zusmarshausen/Bayern
- 70 Millionen Mark Umsatz mit über 300 Mitarbeitern und 6 Niederlassungen in Deutschland
- Referenzkunden: DaimlerChrysler, Volkswagen, Siemens, ENEL
- Weitere Informationen: www.sortimo.com

SMC IT AG, Augsburg

- Gegründet 1981 in München, heute 20 Mitarbeiter an zwei Standorten
- genesisWorld Partner seit drei Jahren
- Tätigkeitsschwerpunkte: Beratung, Software, Programmierung, Technik, Schulung und Service
- Besonderes Know-how: ERP-Anbindung und -Schnittstellen
- Über 500 Kunden aus unterschiedlichen Branchen (KMU)
- Weitere Informationen: Telefon 0821 / 72 06 20 www.smc-it.de

CAS Software AG, Karlsruhe

- Gegründet 1986 von Martin Hubschneider und Ludwig Neer
- Tätigkeitsschwerpunkte: Entwicklung von Software-Lösungen für Customer Relationship Management, Internet-Anwendungen und mobilen Informationssystemen
- genesisWorld: CRM-Groupware für den Mittelstand mit breiten Basisfunktionalitäten, neue Generation für das Kunden- und Informationsmanagement
- Internet-Dienste, unter anderem Web-Organizer FreeOffice.de, deutsche Online-Reiseplanung Reiseplanung.de, europäisches Branchenverzeichnis YellowMap.de
- Über 100 Mitarbeiter
- Einige Kunden der CAS Software AG: DaimlerChrysler, Deutsche Telekom, Siemens, Lang & Schwarz Wertpapierhandel, Fraunhofer Institute
- Weitere Informationen: Telefon 0721 / 9638-188 www.cas.de



CAS Software AG
www.cas.de
genesisworld@cas.de
Tel. 0721 / 9638-188