

Die nächsten Schritte

Wie bei den Vorteilen bereits beschrieben, liegen schon weitere Anforderungen an das System vor. So sind die nächsten Schritte die Einführung von Dynamics CRM an den Vertriebsstandorten und bei externen Partnern, die im Auftrag von Kautex Maschinenbau tätig sind, sowie die Anbindung des CRM Mobile Client, der den Zugriff von mobilen Endgeräten auf das System ermöglicht.

synalis GmbH & Co. KG

Seit über zehn Jahren ist synalis erfolgreich für mittelständische Unternehmen im Raum Bonn, Köln, Aachen tätig, was zahlreiche Referenzen und langjährige Kundenbeziehungen dokumentieren. Individuelle Beratung, Flexibilität und kurze Wege bilden die Basis für eine vertrauensvolle und erfolgreiche Zusammenarbeit; Kompetenz und Expertise die Grundlage für den Erfolg unserer Kunden.

Als *Gold Certified Partner* der Microsoft Corporation verfügt synalis über langjährige Erfahrungen bei der Einführung und Integration umfassender DV-gestützter Unternehmensapplikationen, insbesondere in den Bereichen IT-Infrastruktur, Customer Relationship Management (CRM), Enterprise Resource Planning (ERP) und Dokumentenmanagement.

Unser Motto: Nicht das technisch Machbare, sondern das unternehmerisch Sinnvolle ist der Maßstab, an dem wir uns messen lassen.

synalis GmbH & Co. KG
Gesellschaft für modernes
Informationsmanagement
Windgassenstraße 24
D-53229 Bonn

Telefon +49(0)228 - 92 68 0
Telefax +49(0)228 - 92 68 190
Mail: info@synalis.de
www.synalis.de

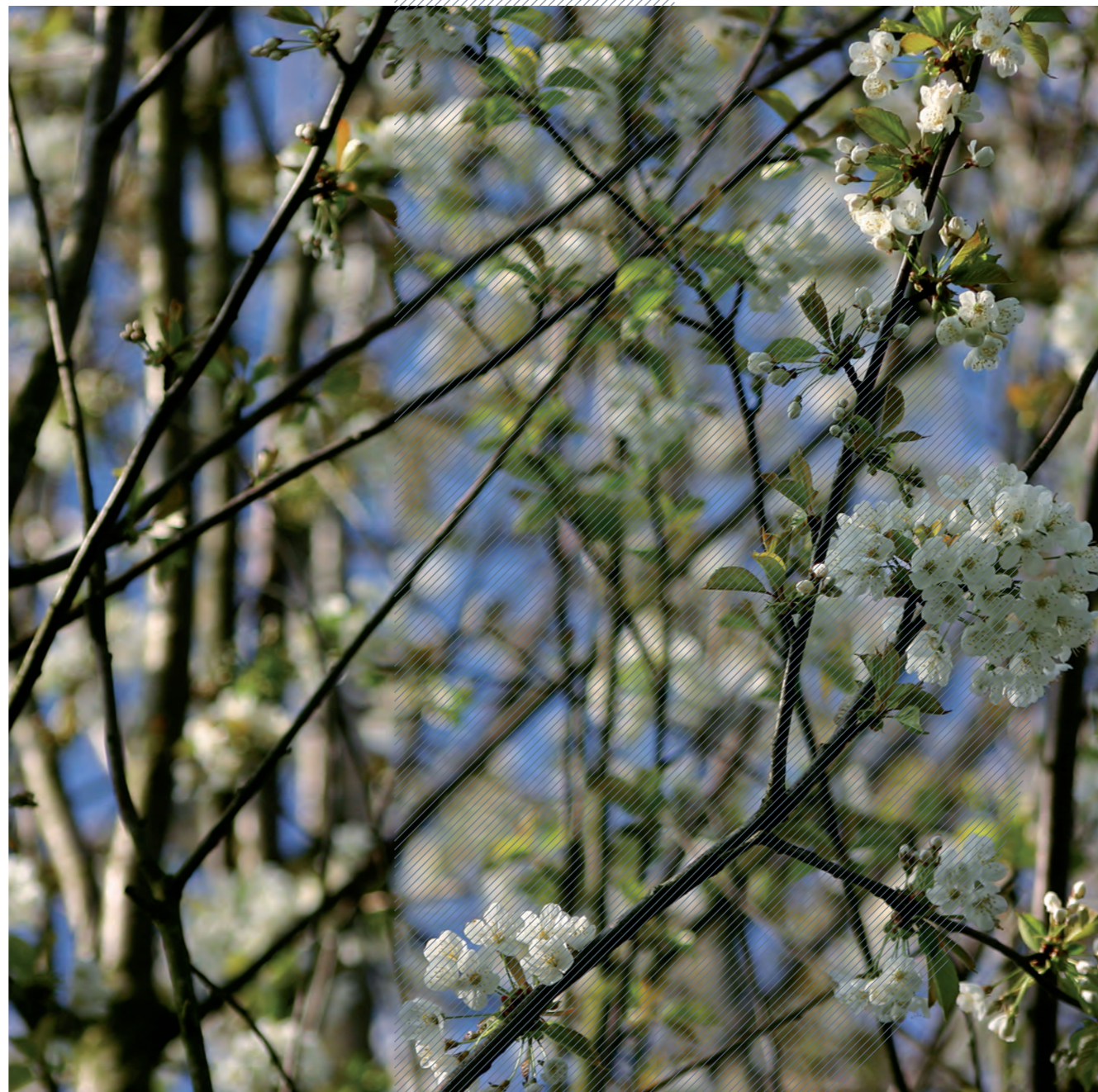


Microsoft Business Solutions
Security Solutions
Networking Infrastructure Solutions
Information Worker Solutions

synalis

Vernetzung von Menschen und Maschinen

Zentrales CRM-System sorgt für strukturierten Vertriebsprozess und Umsatz



Der Kunde

Wenn es um innovative Extrusionsblasformtechnik geht, fällt unweigerlich ein großer Name: Kautex Maschinenbau GmbH. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Bonn bietet seinen Kunden Lösungen, die in Qualität, Technologie und Service weltweit führend sind.

Seit über 50 Jahren entwickeln und bauen die Experten von Kautex Maschinenbau Extrusionsblasformmaschinen für Kunden in aller Welt. Mit Vertriebs- und Serviceorganisationen in allen wichtigen Industrieregionen ist der Maschinenbauer überall in der Nähe seiner Kunden und zählt damit zu einer international anerkannten Marke für Qualität und Zuverlässigkeit. Mit seiner langjährigen Erfahrung und immer neuen innovativen Impulsen hat Kautex Maschinenbau die Entwicklung der Extrusionsblasformtechnik maßgeblich beeinflusst. Zahlreiche weltweit bestehende Patente zeugen von der Innovationskraft des Unternehmens.

Weltweit steht Kautex Maschinenbau schnell und kompetent für Beratung und Service zur Verfügung. Neben drei weiteren Vertriebsniederlassungen in Italien, China und in den USA sorgt ein dichtes globales Netz von Servicepartnern für schnelle



Hilfe dank optimaler Kommunikation ohne Sprachbarrieren. Das erfordert unternehmensintern eine ausgereifte Kommunikations- und Datenplattform.



Die Anforderung

„Wir sind auf der Suche nach einem zentralen, englischsprachigen Erfassungs- und Verwaltungssystem für unsere Kunden- und Interessentendaten sowie für unsere weltweit ausgelieferten Maschinen“, erläuterte Anja Gronschel, Projektleiterin der IT-Ausschreibung bei Kautex Maschinenbau, die Ausgangssituation Anfang 2010. synalis konnte mit seinen Lösungen und Leistungen das Unternehmen aus der Nachbarschaft überzeugen und setzte sich in der Ausschreibung gegen weitere Anbieter durch.

Zur Erfassung der detaillierten Anforderungen an das CRM-System fand zu Beginn der Zusammenarbeit ein Workshop mit allen Beteiligten statt. Neben der von Frau Gronschel genannten zentralen Datenerfassung und -verwaltung wurden die Ablösung von bestehenden Anwendungen, wie beispielsweise länderspezifische Exceltabellen, Mehrsprachigkeit und Mehrwährungsfähigkeit, die Integration des ERP-Systems, ein ausgereiftes Reporting sowie ein Tool zur weltweiten Serviceeinsatzplanung gefordert.

Die Zielsetzung bestand in einer strukturierten und zentralen Unterstützung des Verkaufsprozesses für den Vertrieb neuer Maschinen und Serviceleistungen. Darüber hinaus wurde ein System gefordert, das höchstmögliche Nutzerakzeptanz verspricht.

Die Vorgehensweise

Nach diesem intensiven Workshop, der über die oben genannten Aspekte hinaus in die Prozess-tiefe ging, erstellte synalis ein umfangreiches Umsetzungskonzept, das sowohl die inhaltlichen und fachlichen Anforderungen abdeckte, als auch die technischen.

In enger Abstimmung, die in Form von wöchentlichen Jour Fixes zwischen den Projektleitern von synalis und Kautex Maschinenbau erfolgte, entstand für das Projektteam sichtbar nach und nach das CRM-System. Im Verlauf dieses Prozesses tauchten auch neue Punkte auf, wie beispielsweise Informationen so strukturiert aufzubereiten, dass jeder angeschlossene Vertriebs- und Servicemitarbeiter gut über den jeweiligen Kunden, dessen Zuordnung und die zugehörigen Aktivitäten informiert ist. In dieser Projektphase hat es sich als wichtig herausgestellt, den Beteiligten die Möglichkeit einzuräumen, darüber zu diskutieren und abzustimmen. Nur so entsteht ein zentrales System, das auch von allen Anwendern akzeptiert und genutzt wird.

Neben der engen Abstimmung zwischen den Projektleitern, fanden in unregelmäßigen Abständen Lenkungsausschuss-Sitzungen statt, in denen der Projektstatus kontrolliert und Entscheidungen über Abweichungen, wie oben genannt, getroffen wurden.

Im Hintergrund entwickelte und programmierte synalis auf Basis des Umsetzungskonzeptes Schritt für Schritt das CRM-System, das über eine Integrationslösung Daten aus dem bestehenden ERP-System von Kautex Maschinenbau übernimmt. In der Testphase wurden ca. sieben Key User geschult, sodass sie als Multiplikatoren für weitere Benutzer interne Schulungen durchführen konnten.

Die Lösung

Im Sommer 2010 installierte synalis zwei Testsysteme bei Kautex. Auf Basis der Microsoft Dynamics CRM Enterprise Lizenz mit Mehrmandantenfähigkeit konnte vor dem Go-Live-Termin das System getestet werden. Die Hauptbestandteile des Systems sind das englischsprachige Dynamics CRM mit der von synalis entwickelten Wordintegration, Verkaufsprozesssteuerung und -unterstützung, Aktivitäten- und Kampagnenmanagement, eine zentrale Maschinenverwaltung und das Serviceeinsatz-Planungstool. Zur besseren Übersicht für die Benutzer entwickelte synalis eigens für den Serviceeinsatz eine grafische Oberfläche (Abb. 1), die mit Daten aus dem CRM gespeist wird.

Darüber hinaus wurde zur besseren Ansicht für alle Nutzer eine übersichtliche Darstellung (Abb. 2) der kundenseitigen Unternehmenshierarchien und -beziehungen programmiert.

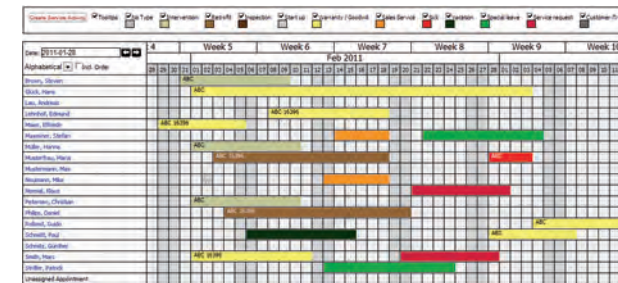


Abb 1: Serviceeinsatzplan: Schnelle Übersicht über die Ressourcenverfügbarkeit und -auslastung im Service

Im CRM-System werden mit Hilfe von SQL Reporting Services u.a. ausgewählte Daten aus dem ERP-System in verschiedenen Berichten deutlich und benutzerfreundlich sichtbar gemacht. Zur besseren Unternehmenssteuerung kann hier zum Beispiel eine Verkaufspipeline oder ein Soll-Ist-Abgleich der Maschinenaufträge erstellt werden. Zur Anbindung an das von Kautex genutzte ERP-System AMS wurde ebenfalls eine Eigenentwicklung von synalis eingesetzt: Das Synchronisationsframework syncster. Auf Basis dieser differenzbasierten Methode werden die Daten zwischen dem ERP- und dem CRM-System synchronisiert. Neben den Stammdaten werden die Bewegungsdaten wie Aufträge, Umsatz und offene Posten fortlaufend in Übereinstimmung gebracht.

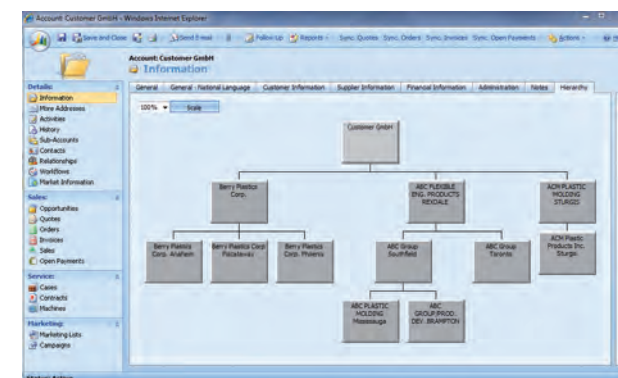


Abb 2: Unternehmenshierarchien im Überblick - verknüpft mit den Firmendaten

Über Internet Facing Deployment wird der weltweite Zugriff auf das eigene CRM-System sicherge-

stellt. Dafür wurde eine eigene URL mit Sicherheitszertifikat eingerichtet, über die sich die Benutzer via Benutzername und Passwort einloggen können.

Die Vorteile für Kautex Maschinenbau

Durch den Einsatz von Microsoft Dynamics CRM und der Integrationslösung haben sich die Verkaufsprozesse im Vertrieb neuer Maschinen deutlich verbessert, da sie nun strukturierter ablaufen. Das trug bei Kautex Maschinenbau bereits dazu bei, den Absatz zu erhöhen. Der integrierte Workflow basiert auf einem zuvor festgelegten Prozess und erlaubt nun die Aufgabenteilung mit Erinnerungsfunktion. Das verbessert die kommunikativen Abläufe und Arbeitseffizienz im Unternehmen.

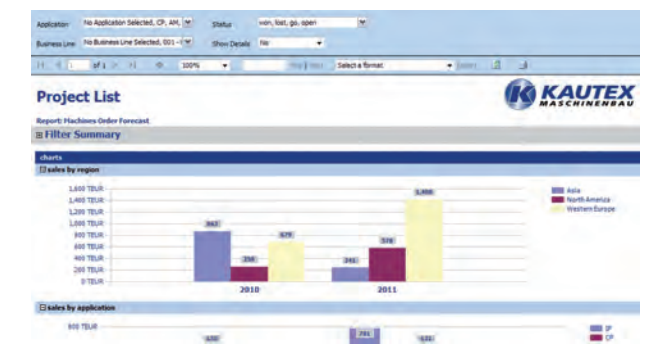


Abb 3: Vertriebsauswertung: Übersichtliche Auswertung für Vertrieb und Controlling

Mit der Flexibilität des CRM-Systems können jederzeit neue Anforderungen, wie beispielsweise Länder- und Mitbewerberanalysen, aufgenommen werden. So entwickelt es sich langsam vom reinen Kundenbeziehungsmanagement-System zu einem xRM-System, das viele Anwendungen vereint und zur zentralen Plattform bei Kautex Maschinenbau wird.

Die Maschinenverwaltung erfolgt jetzt zentral, wodurch sie immer auf dem aktuellen Stand ist. Jeder Benutzer kann darauf zugreifen und die Darstellung ist übersichtlich. „Die Nutzung des CRM-Systems hat zu einem wesentlich besseren Austausch zwischen unseren Sales- und Serviceteams geführt“, beurteilt Andreas Lichtenauer, Managing Director bei Kautex Maschinenbau, die Einführung. „Das wirkt sich am Ende positiv auf die Kundenbetreuung und -zufriedenheit aus.“