

Best practice:

## CRM Einsatz in einer international tätigen Unternehmensgruppe



SECOMP Electronic Components GmbH

[www.secomp.de](http://www.secomp.de)



rotronic messgeräte gmbh

[www.rotronic.de](http://www.rotronic.de)

Sascha Baumann

### CAS Fachveranstaltung 2009



POLLAK SOFTWARE GMBH  
Karlsruhe

[www.pollak-software.de](http://www.pollak-software.de)

**Starker Vertrieb**

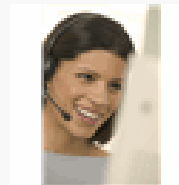
für erfolgreiche  
Kundenbeziehungen



# SECOMP Electronic Components GmbH



- Mittelständiges Handelsunternehmen im B2B-Bereich
- Industrie und Wiederverkäufer als Kunden
- Vertrieb in DE, AT, FR und NL
- Viele verschiedene Kanäle zu den Kunden



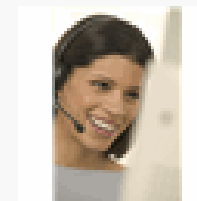
# rotronic messgeräte gmbh



- Hersteller und Distributor
- Akkreditiert für Feuchte- und Temperaturmessung
- Agierend in ganz Europa
- Projektbezogene Arbeit und wiederkehrende Dienstleistungen
- Verkauf von Service- und Support-Verträgen



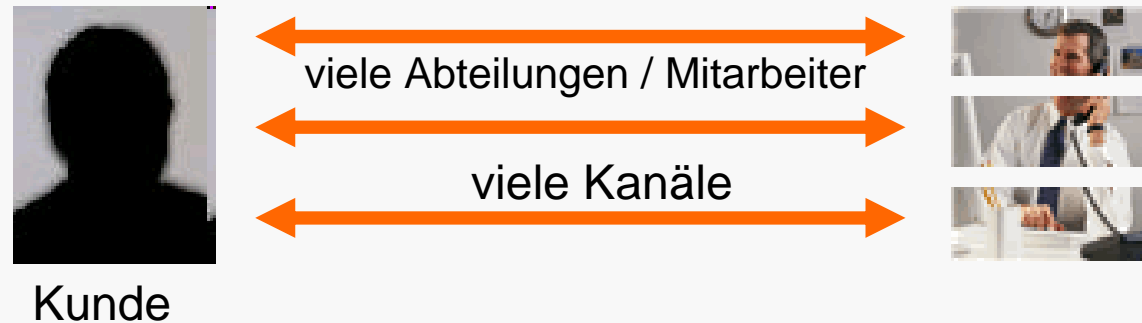
**rotronic**  
FÜHREND IN FEUCHTEMESSUNG



# Motivation zur Integration einer CRM-Lösung



## ■ Ist-Zustand



- Kunde ist anonym, ich habe nur geringes Wissen über ihn
- Kein einheitliches Auftreten, keine funktionierende Einheit
- Informationen werden nicht geteilt, gehen verloren
- Im ERP steht nur das Produkt und der Belegfluss im Mittelpunkt, nicht der Kunde

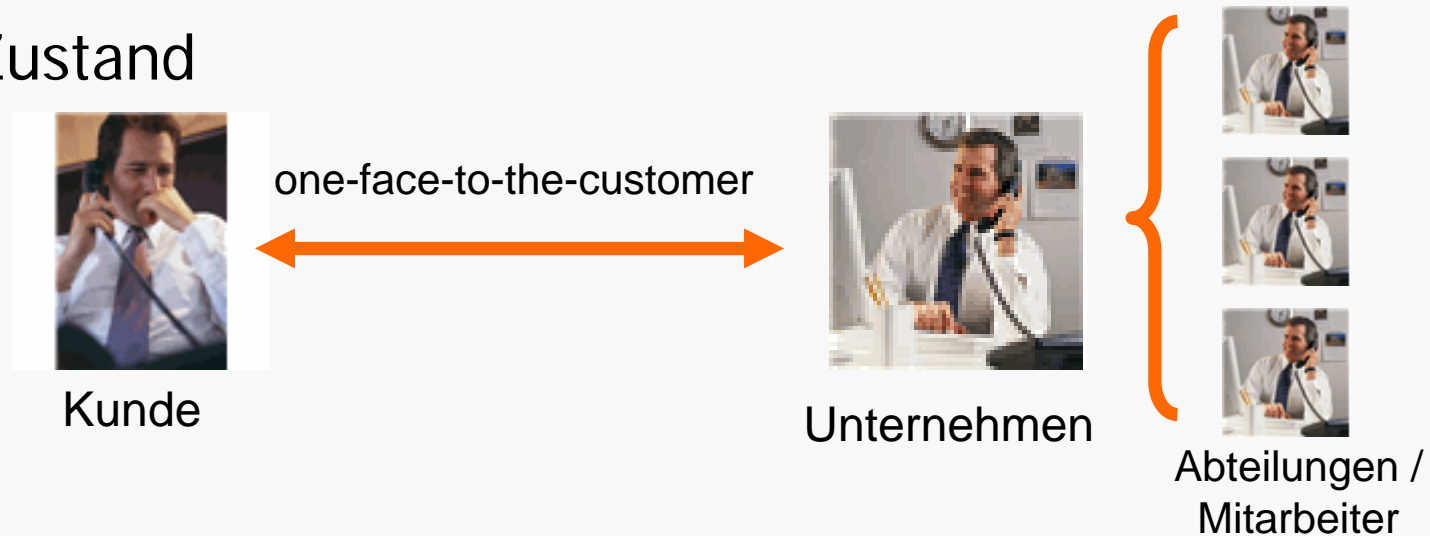
# Motivation zur Integration einer CRM-Lösung



- Ist-Zustand



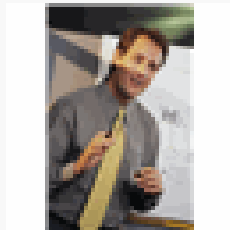
- Soll-Zustand



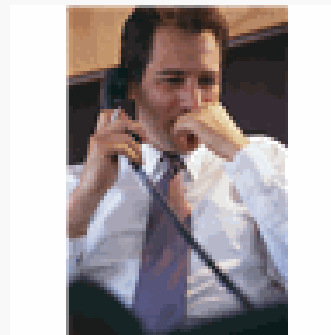
# Soll-Zustand der Kundenkommunikation



Key-Account- Management

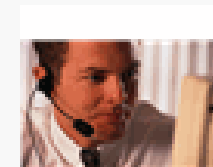


Finanzbuchhaltung

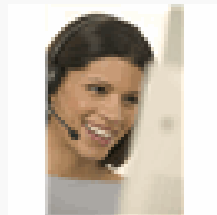


Kunde

Pool von Daten und  
Informationen



Hotline & Service



Verkauf

# Warum ERP und CRM?



- ERP-System
  - Disposition und Bestellwesen
  - Abwicklung eingehender Aufträge
  - Lieferschein- und Rechnungskontrolle
  - Festhalten von Zahlungsvorgängen
  - Unterstützung der Logistik
  
- CRM-System
  - Verwaltung von Kunden- und Adressdaten
  - Unterstützung von Marketing und Vertrieb
  - Interessentenverwaltung
  - Schaffung von Mehrwerten für die Kundenbetreuung
  - Ermitteln und Erkennen von Kundenbedürfnissen

# Warum ERP und CRM?



## ■ ERP-System

- Disposition und Bestellwesen
- Abwicklung eingehender Aufträge
- Festhalten von Zahlungsvergängen
- Unterstützung der Logistik

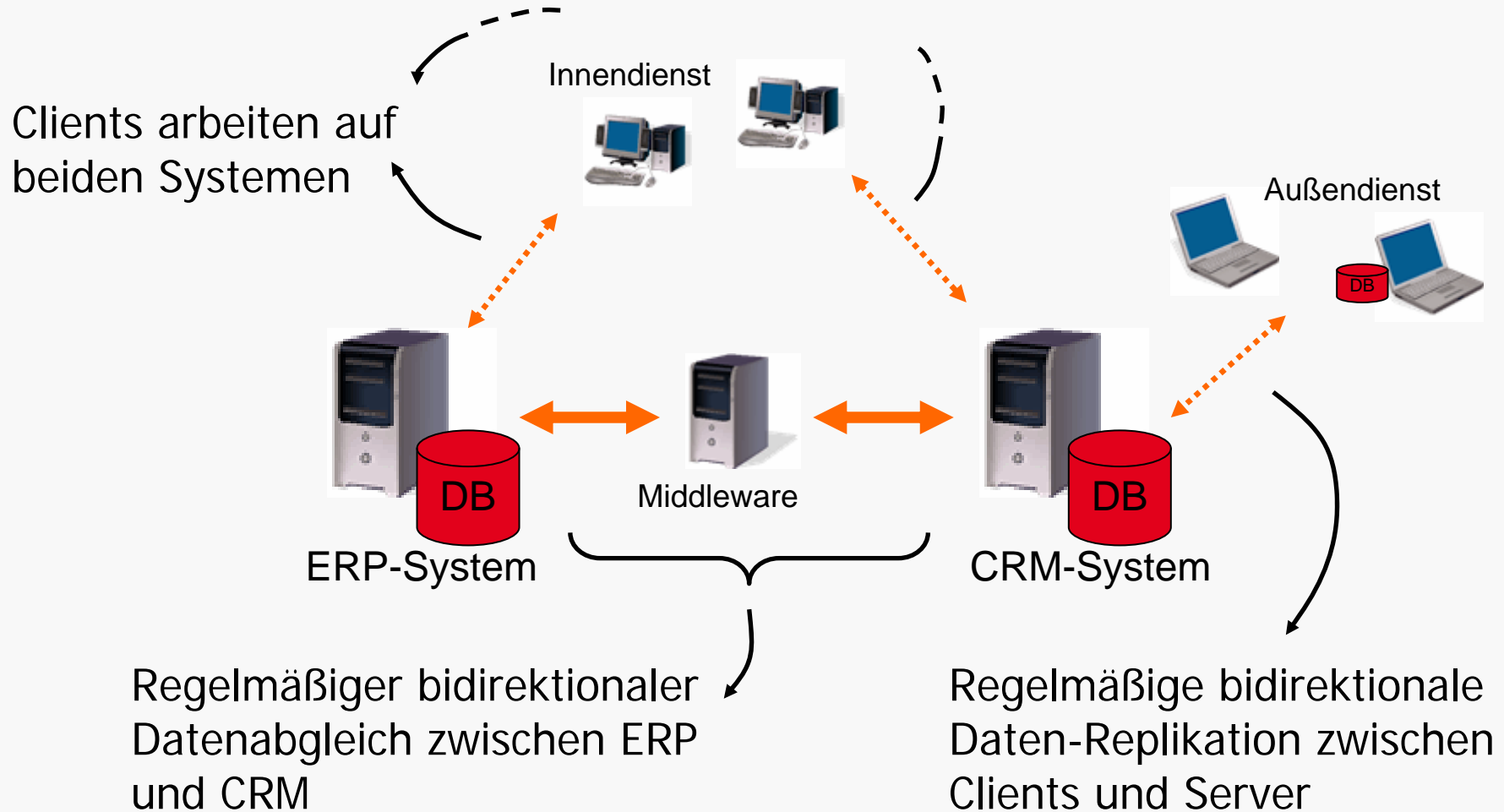
**Geschäftsprozesse**

## ■ CRM-System

- Verwaltung von Kunden- und Adressdaten
- Unterstützung von Marketing und Vertrieb
- Interessentenverwaltung
- Schaffung von Mehrwerten für die Kundenbetreuung
- Ermitteln und Erkennen von Kundenbedürfnissen

**Kunde**

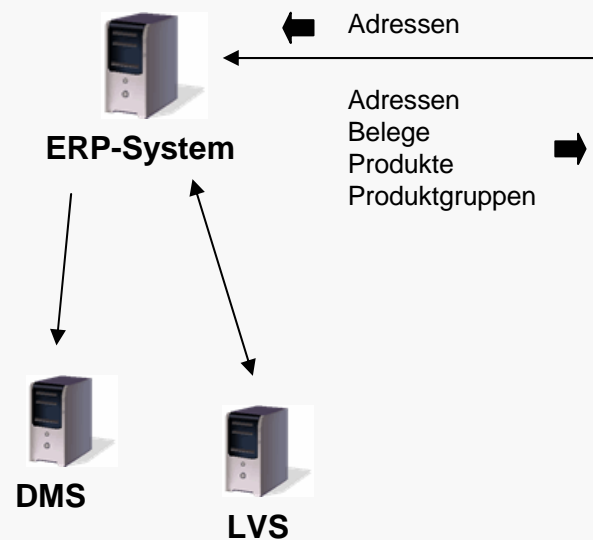
# ERP und CRM in einer Client-Server-Installation



# Variante „rotronic messgeräte gmbh“



- Auftragsabwicklung
- Mahn- und Rechnungswesen
- Einkauf und Produktmanagement
- Anbindung an Lagerverwaltung
- Anbindung an DMS zur Archivierung von Geschäftsbelegen



## CAS genesisWorld

- Termin-, Aufgaben- und Urlaubsplanung
- Verkaufschancen- und Projektverwaltung
- Mitarbeiter- und Ressourcenplanung
- Kundenakquise und Angebotsabwicklung
- Auswertungen über Kunden, Produkte, etc.
- Adresspflege mit Dublettenauflösung und Datenanreicherung
- Monitoring mit Benachrichtigungs- und Aktionsdienst
- Marketing und aktiver Support
- ...

# Variante „SECOMP Electronic Components GmbH“



- Angebots- und Auftragsabwicklung
- Mahn- und Rechnungswesen
- Einkauf und Produktmanagement
- Anbindung an Lagerverwaltung
- Anbindung an DMS zur Archivierung von Geschäftsbelegen





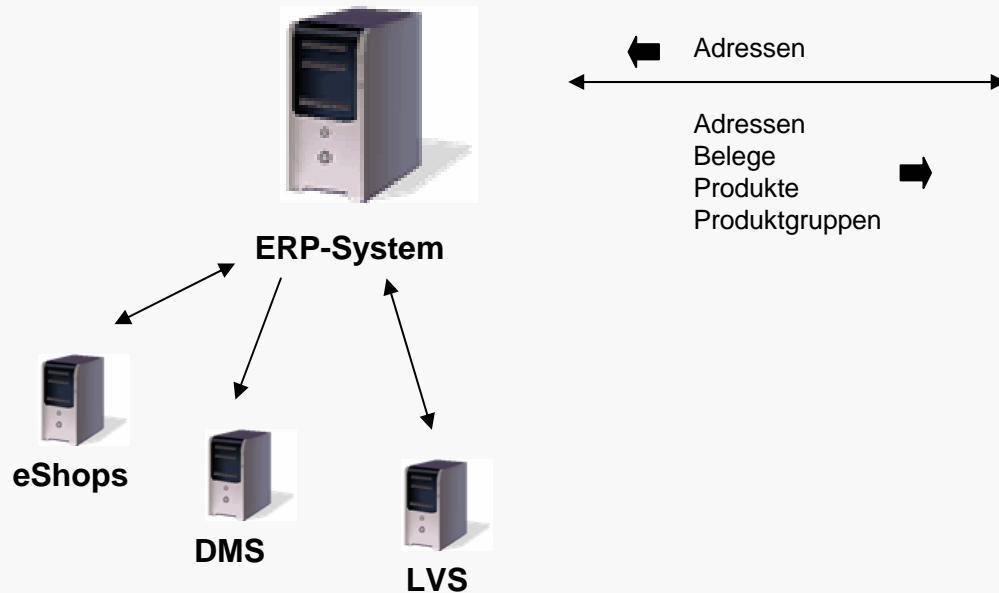
Modul Sales






Modul Report



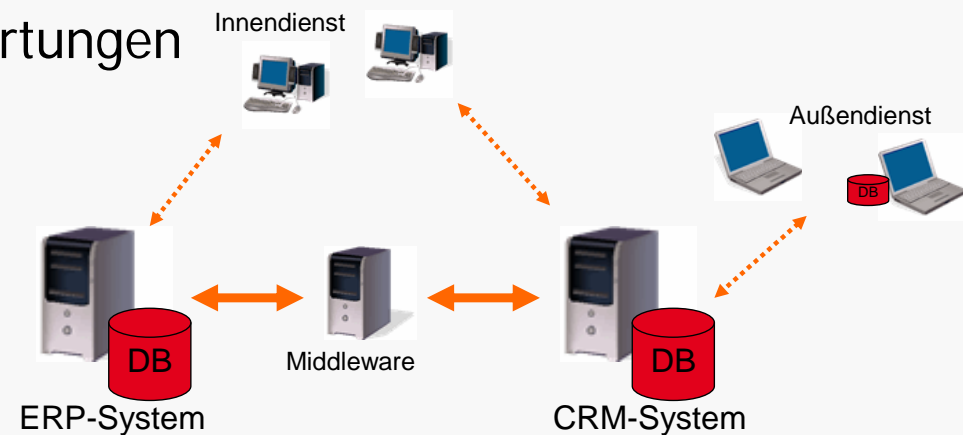
## CAS genesisWorld

- Termin- und Urlaubsplanung im Vertrieb
- Verkaufschancenverwaltung
- Kundenakquise und Marketing
- Auswertungen über Kunden
- Adresspflege mit Datenanreicherung
- Benachrichtigungs- und Aktionsdienst

# Aufgabenverteilung



- ERP-System
  - Rechnungsführendes System in Bezug auf Auftragsabwicklung
  - Angebotserfassung
- CRM-System
  - Eingabe, Verwaltung und Pflege der Kunden- und Adresdaten
  - Angebotserfassung
  - Kunden- und Umsatzauswertungen
  - Interessentenverwaltung



# Die Acht Gebote



- CRM ist Führungsaufgabe
- Die Akzeptanz entscheidet über den Erfolg
- CRM ist Chefsache
- Beachten von gesetzliche Hürden
- Systematisches Vorgehen bei der Software-Auswahl
- Nicht an der Hardware sparen
- Ausreichende Mitarbeiter-Schulungen durchführen
- Lieber heute mit 80 % starten als nie mit 100 %

# Eisbergmodell zur CRM-Implementierung

