

Mehr Effektivität im Vertrieb von Sondermaschinen durch CRM von PiSA sales

case study

Die Alfing Kessler Sondermaschinen GmbH setzt in Sachen CRM auf PiSA sales. Marketing, Vertrieb und auch der Service des 'Pioniers der Pleuelbearbeitung' profitieren von der Lösung. Den innovativen Ansatz des Projektes unterstreicht die Integration der PiSA sales Standard-Schnittstelle zum ERP-System PSI_{pent}a.

ALFING



Foto: Alfing Kessler Sondermaschinen

Kunde

Alfing Kessler Sondermaschinen GmbH

Branche

Maschinenbau, Hersteller von Transferstraßen und flexiblen Fertigungsanlagen

Einsatzbereich

Kontaktmanagement
Technischer Vertrieb
Marketing
Service-Management

Projektdaten

Projektstart 11/2007
Produktiv seit 02/2008
PiSA sales 4D
Datenbank ORACLE 10.2

Integration

Standard-Schnittstelle zum ERP-System PSI_{pent}a
Integration von MS Office-Anwendungen
Groupware MS Outlook

Kunde & Branche

Die Alfing Kessler Sondermaschinen GmbH ist seit 1938 weltweit Partner der Fahrzeug- und Zulieferindustrie. Als Hersteller von Transferstraßen und flexiblen Fertigungsanlagen erwarb sich die AKS Weltruf. Viele Fertigungsverfahren, wie z.B. das Pleuelbrechen, wurden erstmals auf AKS-Maschinen in der Serie eingeführt. Das Unternehmen der Maschinenbaubranche hat seinen Sitz im schwäbischen Aalen und beschäftigt rund 400 Mitarbeiter.

Ausgangssituation & Herausforderung

Mit der Einführung einer CRM-Lösung wollte der Sondermaschinenbauer die Effizienz aller kundennahen Bereiche im Unternehmen steigern. Insbesondere sollte die Kontaktverwaltung verbessert und ein integriertes Aktivitäten- und Dokumenten-Management etabliert werden. Mitarbeiter sollten Angebote leichter erstellen, Vertriebsprojekte besser verfolgen sowie Kampagnen steuern können. Eine zentrale Anforderung war, die bei AKS eingesetzte ERP-Lösung PSI_{pent}a über eine Schnittstelle mit der CRM-Software zu koppeln, so dass eine integrierte Unternehmensanwendung entsteht. Das CRM-System sollte das führende System sein, Kundendaten werden an das ERP-System übergeben.

AKS suchte aus diesem Grund einen Anbieter, dessen CRM-Lösung sich durch einen konsequent integrativen Ansatz auf der Basis etab-

lierter Standardtechnologien auszeichnete. Die ideale Lösung sollte eine neutrale ERP-Schnittstelle besitzen, die bezüglich Anzahl und Typ der Attribute erweiterbar ist. Zudem sollten folgende von Marketing, Vertrieb und Service geforderte CRM-Funktionalitäten möglichst bereits im Standard angeboten werden:

- + Klassisches Vertriebsinformationssystem mit Kontakt-, Aktivitäten- und Dokumentenverwaltung inkl. Outlook und Office-Integration
- + Angebotsverwaltung mit Angebotsdurchlauf durch die Fachabteilungen im CRM mit Workflow-Unterstützung und Produktkonfiguration
- + Angebotskonfiguration für Sondermaschinen anhand von Artikeldaten inkl. Optionsauswahl und Anlage von Bedarfsartikeln
- + Automatisierte Erstellung des Angebotstextes in mehreren Sprachen gemäß Konfiguration unter Verwendung von Produkt-Textbausteinen
- + Ablösung der bisherigen Excel-Kalkulation durch Berechnung im CRM-System auf der Basis neutraler Kalkulationsgruppen
- + Erfassen von Servicevorgängen mit Rückgriff auf die beim Kunden installierten Produkte
- + Erzeugen von Serviceaufträgen und Übergabe an das ERP-System zur Abrechnung
- + Verwaltung, Termin- und Kapazitätsplanung von Serviceeinsätzen

Projektverlauf & Lösung

Hauptgründe für die CRM-Entscheidung sieht das Projektteam bei AKS u.a. in der Vielzahl der Konfigurationsmöglichkeiten von PiSA sales (z.B. in der Berichtsentwicklung), der Möglichkeit die CRM-Lösung nahtlos in die bestehende Softwareumgebung zu integrieren und in der modernen, intuitiv zu bedienenden Benutzeroberfläche.

„Die Angebotserstellung durch unseren Vertrieb erfolgt mit der Unterstützung von PiSA sales schneller und weniger fehlerbehaftet. Die Dokumentation aller Aktivitäten rund um den Kunden sorgt zudem bei AKS für mehr Transparenz.“

Dietmar Wieber, Leiter Organisation / Informationstechnologie bei AKS

In einem ersten Workshop zeigte sich, dass sowohl die vertrieblichen Anforderungen, wie auch die der Service-Sparte weitgehend vom PiSA sales Standard abgedeckt werden können. Das Customizing beschränkte sich auf wenige Modifikationen des Attributsatzes und des Funktionsumfangs. Individuelle Prozesse in Vertrieb und Service definierten die AKS-Administratoren mit Hilfe der integrierten Prozessverwaltung selbst. Die bestehenden Daten von ca. 400 Unternehmen, über 2.500 Ansprechpartnern sowie Produkten und Preislisten konnten über das komfortable PiSA sales Import-Utility nach PiSA sales übertragen werden.

Die PiSA sales *PSI/penta* Schnittstelle wurde über Schnittstellentabellen auf Datenbankebene realisiert (Transport- und Bestätigungstabelle).

Bereits drei Monate nach dem Projektstart schaltete AKS ab Februar 2008 die geplanten Module Kontaktverwaltung, Marketing, Angebotsverwaltung und Produktkonfiguration mit den gewünschten Anpassungen stufenweise produktiv. Gezielte Anwender- und Key-User Schulungen begleiteten den Rollout. Der Einsatz des PiSA sales Servicemoduls im Herbst 2008 steht unmittelbar bevor.

Realisierte Erfolge

Durch die zentrale Verwaltung der Adress- und Kundenstammdaten können alle Abteilungen bei Alfing Kessler Sondermaschinen jetzt auf aktuelle Informationen zugreifen – eine gemeinsame Wissensbasis wurde mit Hilfe von PiSA sales erfolgreich realisiert. Die lückenlose Dokumentation aller Aktivitäten in der Kundenhistorie inklusive aller Korrespondenzen sorgt für mehr Transparenz. Die einzigartige Dublettenprüfung von PiSA sales ist bereits bei der Erfassung neuer Kontakte aktiv und reduziert den manuellen Pflegeaufwand enorm. Durch das integrierte Kampagnen-Management von PiSA sales können die Mitarbeiter im Marketing von AKS u.a. Messveranstaltungen effektiver vorbereiten und auswerten. Hohe Mitarbeiterakzeptanz findet auch die enge Office-Integration von PiSA sales.

Der Vertrieb von AKS profitiert bei der Angebotserstellung durch einen maßgeschneiderten Produktkonfigurator für Bearbeitungszentren. Im Vergleich zur bisherigen Excel-Lösung erstellen die Mitarbeiter jetzt Angebote schneller und weniger fehlerbehaftet. Die technische Ausarbeitung erfolgt nicht mehr manuell, sondern direkt in PiSA sales durch Auswahl von Artikeln aus dem neutralen Produktkatalog. Dafür wurden alle Maschinen mit ihren Optionen aus Excel in die PiSA sales Produktdatenbank übernommen. Die etwa 50 Optionen pro Maschinentyp können einzeln an- oder abgewählt werden. Veränderungen an der Konfiguration führen automatisch zur Neukalkulation des

Angebots. Die Mitarbeiter haben so immer den aktuellen Angebotspreis im Blick. Ist das Angebot ausgearbeitet, können die benötigten Angebotsdokumente (z.B. Preisblatt, Technische Beschreibung) auf Knopfdruck direkt aus PiSA sales erstellt werden. Die dafür benötigten Textbausteine sind im CRM-System mehrsprachig hinterlegt und zentral pflegbar.

Durch die Kopplung von PiSA sales mit dem ERP-System *PSI/penta* kann AKS den gesamten Kontaktdatenbestand in nur einem System pflegen. Ein weiterer Vorteil der Standard-Schnittstelle sind stets abgegliche Kundenstammdaten für eine korrekte Auftragsabwicklung und Rechnungsstellung im ERP-System.

Mit Freischaltung des Servicemoduls wird auch die Service-Sparte des Maschinenbauers mit der Lösung arbeiten. Das integrierte Service-Management erlaubt es dann, Servicemeldungen detailliert zu erfassen (z.B. inklusive Fehlerort und Fehlerart), die aktuelle Kundeninstallation abzurufen (sobald eine Maschine ausgeliefert ist, wird zum Kunden automatisch eine Maschinenkarte angelegt) und Serviceaufträge anzulegen. Das Controlling profitiert von den bereits im Standard verfügbaren ad-hoc Reports und Auswertungen, z.B. über die Anzahl von Servicevorfällen je Kunde oder Maschine.

In einem weiteren Projektschritt plant AKS die Anbindung seiner Niederlassungen in den USA. Durch die Kopplung mit dem dort im Einsatz befindlichen ERP-System SAP-One kann das Vertriebsmanagement in Aalen sich aktuell über die Vertriebs- und Serviceaktivitäten seiner Partner informieren und Kontakte, Aktivitäten, Servicevorfälle oder Serviceeinsätze aus SAP-One mit PiSA sales synchronisieren.

PiSA sales GmbH

Charlottenburger Straße 4 Geschäftsstelle Karlsruhe
 D-14169 Berlin Weiherstraße 1 b · D-76227 Karlsruhe
 Tel: +49 (0)30. 81 07 00-0 Tel: +49 (0)721. 47 65 747
 Fax: +49 (0)30. 81 07 00-99 Fax: +49 (0)721. 47 65 748

info@pisasales.de · www.pisasales.de