

## Liebe Leser,

gut geklaute Werbeslogans können so schön sein...

In diesem Sinne: **smartCRM** macht mobil, bei Arbeit, Sport und Spiel! Mit **smartCRM.PDA** haben Sie immer einen Auszug aus Ihrer **smartCRM**-Datenbank in der Jackentasche. Mobiler geht's nicht.

Darüber hinaus stellen wir Ihnen **smartCRM** im Einsatz bei der Castolin GmbH vor.

Wir freuen uns über Ihre Rückmeldungen und Kommentare und wünschen Ihnen Spaß sowie neue Erkenntnisse beim Lesen der **smartCRM-Info**.

## Inhalt

<b>Über uns</b>	Seite 1
<b>Installationen</b>	Seite 2
<b>Mobiles smartCRM</b>	Seite 4

## Über uns

## Neues aus Wörth

Für das Jahr 2005 haben wir uns einige Ziele gesteckt – ganz in Ihrem Sinne: Kundenservice erweitern, neue Produkte lancieren, Schulungssektor ausbauen.

Ihre Wünsche und Anregungen setzen wir gerne um!

- Mobile CRM-Lösungen standen besonders hoch auf Ihrer Wunschliste. PDA- und Web-Client von **smartCRM** stehen kurz vor dem ersten Einsatz.
- Ist-Analysen vor dem Workshop und spezielle Update-Schulungen erweitern das Dienstleistungsspektrum von B&R.
- Künftig informieren wir Sie noch häufiger mit News und Anwenderberichten zu **smartCRM**.

Es gibt viel zu tun – drei neue Mitarbeiter helfen tatkräftig.

### Zuwachs im Team

Boas Enkler ist verantwortlich für die mobilen CRM-Anwendungen **smartCRM.PDA** und **smartCRM.Web**. Aufgrund seiner mehrjährigen Erfahrung

als Anwendungsentwickler mit Visual FoxPro fiel ihm der Einstieg bei B&R sehr leicht.

Die Marketingexpertin Daniela Treptow konnten wir zu einem Umzug aus der Lutherstadt Wittenberg gewinnen. Seit Jahresbeginn kümmert sie sich um das Marketing und will den Bekanntheitsgrad von **smartCRM** weiter erhöhen. Ihre ersten Ziele sind der Ausbau der Pressekontakte und die Neugestaltung des Internetauftritts von **smartCRM**.

Nadja Milisterfer ist als Assistentin der Geschäftsleitung zu uns gekommen. Die Betriebswirtin unterstützt Geschäfts- und Projektleitung im administrativen Bereich.

### Ausbildung bei B&R

Ausbildung ist uns wichtig. Daher gibt B&R jungen Menschen die Möglichkeit, bei einem Praktikum in den Arbeits-

alltag eines Softwareanbieters zu schnuppern.

In Zusammenarbeit mit der Berufsakademie Karlsruhe bilden wir zum Diplom-Wirtschaftsinformatiker (BA) aus. Praxisnähe wird bei der Ausbildung an der Berufsakademie groß geschrieben, die Ausbildung findet je zur Hälfte an der Akademie und im Betrieb statt. Momentan üf-teln zwei Studenten an ihren Diplomarbeiten und im Oktober beginnen die nächsten Abiturienten ihre Ausbildung.

### Herausgeber:

B&R DV-Informationssysteme GmbH  
Alte Bahnmeisterei 1, 76744 Wörth  
Tel.: 0 72 71 / 92 34 – 0  
www.smartCRM.de

### Redaktion:

Helma Kubiak  
E-Mail: Helma.Kubiak@smartCRM.de  
smartCRM-Info und alle darin enthaltenen Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. smartCRM-Info erscheint zweimal jährlich mit 1.000 Exemplaren.



Die umfangreiche **smartCRM**-Installation bei Castolin GmbH wird von 100 Anwendern intensiv genutzt und wächst mit den Anforderungen ständig weiter.

Beinahe ein Jahrhundert Erfahrung in Schweiß- und Löttechnologien und im thermischen Spritzen machen Castolin Eutectic zu einem Spezialisten in allen Fragen des Verschleißschutzes, der Reparatur und Verbindungstechnik. Von den 180 Mitarbeitern in Deutschland sind mehr als 65 hochqualifizierte Ingenieure, Berater und Schweißtechniker vor Ort beim Kunden tätig.

Im Sommer 2003 wurde **smartCRM** bei Castolin installiert. Inzwischen arbeiten 100 Anwender mit **smartCRM**, davon 60 im Außendienst.

Mit der Einführung von **smartCRM** erfüllt Castolin den Wunsch des Außendienstes, den Kommunikations- und Informationsfluss zu beschleunigen und zu verbessern.

„Mit **smartCRM** wird der Außendienst enger in unsere Gesamtorganisation eingebunden“, meint Hellmut Frese, EDV- und Organisationsleiter von Castolin.

Die Außendienstmitarbeiter arbeiten mit Notebooks, der Datenaustausch erfolgt per RAS, d.h. nur zum Übertragen der Datenaustauschpakete wird eine Leitung aufgebaut, die Im-/ Exporte laufen offline.

Nicht nur die Anwenderzahl sondern auch das weitere Mengengerüst ist beeindruckend. Die **smartCRM**-Datenbank verwaltet z.Zt.:

- 70.000 Adressen
- 20.000 Artikel
- 67.000 Kontakte
- 500.000 Umsatzpositionen
- 37.000 Preiskonditionen
- 28.000 Projekte



Top-End-Mikroprozessor-Schweißgeräte:  
TotalArc<sup>2</sup> 3000/4000/5000  
zum MIG/MAG-Impuls- und Standardschweißen,  
E-Hand- und WIG-Schweißen

#### ERP-Schnittstelle

Das ERP-System der Castolin läuft auf einem Midrange System IBM AS/400. Die Schnittstelle zwischen dem ERP-System und **smartCRM** umfasst derzeit:

- Umsatz / Deckungsbeitrag
- Ziele / Budget
- Auftragsbestand
- Offene Posten
- Preiskonditionen
- Adressen
- Artikel

#### smartCRM im Call Center

Castolin arbeitet mit dem Marktführer der Call Center im Bereich Kundenakquise und Betreuung zusammen.

Hierzu werden vorselektierte Adressen in **smartCRM** importiert und für die anstehenden Aktionen mit Merkmalen gekennzeichnet.

Für das Call Center wurde eine Filialversion von **smartCRM** erzeugt, die nur die für das Call Center freigegebenen Adressen umfasst. Der Datenaustausch zwischen Call Center und der Castolin-Zentrale in Kriftel wird ebenfalls per RAS abgewickelt.

Die Mitarbeiter telefonieren die Adressen ab und erfassen ihre Telefonnotizen in der speziell für diese Aufgabe erweiterten Kontaktmaske. Je nach Produktbereich werden verschiedene Gesprächsleitfäden genutzt.

Jeder Leitfaden umfasst Fragen zu allgemeinen Daten, z.B. Firmengröße. Anschließend werden spezielle Kennzahlen abgefragt, um den Bedarf an Produkten und Service abschätzen und den Interessenten klassifizieren zu können.

Besteht Bedarf, werden die nächsten Schritte veranlasst. Per Mausclick wird der Workflow gestartet. Abhängig vom Ergebnis des Telefonats können verschiedene Aktionen gestartet werden, z.B. die Angebotserstellung, der Besuch eines Außendienstmitarbeiters oder ein weiteres Telefonat.

Mit dem Gesprächsleitfaden von **smartCRM** wurden im Jahr 2004 über 18.000 Telefonate dokumentiert.

Mit speziell für Castolin entwickelten Auswertungen zu Besuchsberichten und Kaltaquise kann jederzeit der Erfolg einer Kampagne gemessen werden.

## Preisfindung

Ein ausschlaggebender Faktor bei der Entscheidung für **smartCRM** war die Möglichkeit, die komplexe Preisfindung von Castolin abbilden zu können. Die Preisfindung berücksichtigt u.a. folgende Faktoren:

- Metallzuschläge
- Silberzuschläge
- Mengenstaffeln
- Gültigkeitszeiträume
- Rahmenverträge
- Sonderkonditionen
- Gebindegrößen

Bereits in der Adressmaske kann die Preisfindung gestartet werden, so können die Castolin-Mitarbeiter z.B. direkt

bei einem Telefonat oder Besuch Preise nennen, ohne ein Angebot erstellen zu müssen.

## Vom Angebot zum Auftrag

Bei der Projekterfassung und Angebotsschreibung legte Castolin großen Wert auf eine einfache Bedienung.

Viele Schritte wurden automatisiert, Eingaben werden durch Vorbelegungen soweit wie möglich reduziert. So kann z.B. das gesamte Zubehör eines Gerätes mit einem Mausklick in das Angebot gezogen werden.

Der Druck der Angebote erfolgt nicht über MS Word, sondern direkt aus **smartCRM**.

Aus der Projektmaske kann das Angebot an den Kunden gefaxt oder als PDF-Datei gemailt werden. Das klar strukturierte Formular beinhaltet Artikelbeschreibungen, Konditionen und Ansprechpartner.

Bei der Angebotsüberarbeitung oder der Umwandlung des Angebots in einen Auftrag kann gewählt werden zwischen der kompletten Neuberechnung aller Preise oder der Neuberechnung der Metall- und Silberzuschläge anhand der aktuellen Tageskurse.

Im Auftragsfall können Auftragsbestätigung und Lieferschein in **smartCRM** gedruckt werden. Der Auftrag wird per Knopfdruck an das ERP-System übergeben.

Stammdaten	Zusatzdaten	Rechnung	Verknüpfung	Memo	Kundeninfo	Info	Preisfindung	Statistik	Übersicht
Artikelnummer	ABC DEF GHJ K		MS der Kon.				Artikelbez. 1		Beispielartikel
Menge	25,000						PL-Schlüssel		Silberlote, cadmiumfrei
ermittelter Preis	242,50		Listenpreis/ MS	260,50	3	ab 25 kg	Preisliste		Preisliste Rot
Metallzuschlag	0,30		Mindestmenge	5,000			MZ Kennzeichen	N	Lieferzeit in Wochen
Silberzuschlag	53,08		Silber % / Kurs	42,55	113,41		Dispo-Art		A-Produkt (immer am Lager)

Ausschnitt aus der Adressmaske: Kundenbezogene Preisfindung für einen fiktiven Artikel

## Der Projekterfolg kommt nicht von ungefähr

Der Projektleiter Hellmut Frese hält engen Kontakt zu B&R und kümmert sich intensiv um **smartCRM** im Hause Castolin. In regelmäßigen Meetings mit den Verkaufsleitern wird das Wissen über **smartCRM** vertieft, neue Anforderungen werden besprochen. Die Dokumentation wird intern an die Castolin-Besonderheiten angepasst.

Mit **smartCRM** konnte Castolin die verkaufsrelevanten Prozesse optimieren, Verkaufssteuerung und -planung werden zielgerichtet unterstützt.

Im Zusammenspiel mit gut geplanten organisatorischen Maßnahmen, zeigt sich die ganze Effizienz von **smart-**

**CRM**. Besonders stolz ist man bei Castolin daher auf die papierlose Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst.

„Die verbesserte Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst führte zu kürzeren Reaktionszeiten, z.B. bei Besuchen und Angeboten“, bilanziert Hellmut Frese.

Auch die gesamte Kundenkorrespondenz wird über **smartCRM** abgewickelt. Die daraus resultierenden zeitlichen Vorteile und Einsparungen sind enorm.

Alles läuft nach Plan bei der Erreichung des wichtigsten Zieles: Die Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

Da überrascht es nicht, dass die Castolin GmbH inzwischen zum Referenzkunden von B&R avanciert ist und dass aufgrund der überzeugenden Installation schon weitere Kunden für **smartCRM** gewonnen werden konnten!



## Kontakt

Castolin GmbH  
 Hellmut Frese  
 Telefon: 06 19 2 / 403 - 274  
 www.castolin.de  
 Hellmut.Frese@castolin.de

## Mobiles CRM

Die neuen mobilen Clients von **smartCRM** stießen auf der CeBIT 2005 auf großes Interesse. Allen voran **smartCRM.PDA**.

PDAs (Personal Digital Assistant) werden immer beliebter – vor allem, seit sie das Telefonieren gelernt haben. Der Run auf die kleinen Geräte überrascht nicht: Verbinden sie doch Telefon, Adressdatenbank, Terminkalender und Büroanwendungen wie MS Word und MS Excel. Internetzugang und E-Mail sind an jedem Ort möglich – vorausgesetzt, Sie stecken nicht in einem Funkloch...

Weitere Anwendungen wie GPS-Navigation vergrößern den Nutzen Ihres PDA / MDA.



smartCRM.PDA

Mit einem deutlich größeren Bildschirm als bei einem herkömmlichen Handy, sind sie immer noch klein genug, um nach getaner Arbeit in der Jackentasche zu verschwinden.

Keine Frage: **smartCRM** darf auf Ihrem PDA nicht länger fehlen!

**smartCRM.PDA** umfasst:

- Adressen
- Ansprechpartner
- Termine, Aufgaben
- Kontakthistorie
- Vertriebsprojekte
- Statistikdaten



Adresse mit Ansprechpartnern

Das klassische Anwendungsgebiet für **smartCRM.PDA** ist die Besuchsvor- und -nachbearbeitung.

Vor dem Besuch verschaffen Sie sich einen Überblick über die aktuelle Umsatzsituation, die letzten Kontakte und die offenen Aufgaben / Termine bei Ihrem Kunden. Nach dem Besuch erfassen Sie den Besuchsbericht und verteilen offene Aufgaben und Termine.

Individuelle Erweiterungen sind möglich, z.B. die Anzeige Ihrer installierten Basis (Maschinen, Geräte, Anlagen).

### PDA oder Notebook?

**smartCRM.PDA** stellt Ihnen die wichtigsten Funktionen für unterwegs zur Verfügung. Der kleine Bildschirm und technische Einschränkungen verhindern eine 1:1-Abbildung aller **smartCRM**-Funktionen.

Die Anzeige von Adressen, Ansprechpartnern und Absatzzahlen konzentriert sich bei **smartCRM.PDA** auf das Wesentliche.

Einige Abläufe, z.B. Angebotschreibung und Maschinenverwaltung, bleiben Ihrer **smartCRM**-Anwendung auf dem Notebook vorbehalten.

PDA oder Notebook? Kombinieren Sie doch einfach! Mit einem Notebook für das Büro und dem PDA für unterwegs sind Sie für alle Situationen gerüstet.

### Datenaustausch

Für den Datenaustausch muss sich Ihr PDA in der Docking Station / im Cradle befinden. Sie können die Daten von **smartCRM.PDA** wahlweise mit Ihrer lokalen **smartCRM**-Installation oder der Zentralversion von **smartCRM** abgleichen.



Kontakthistorie

### Technische Voraussetzungen

Damit Sie **smartCRM.PDA** effektiv nutzen können, sollte Ihr PDA diese Anforderungen erfüllen:

- Windows-CE ab 3.0
- Ab 128 MB RAM
- Display 240\*320 Pixel