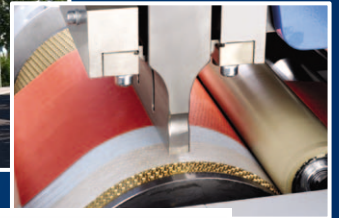


Herrmann Ultraschall GmbH & Co. KG

„Wir haben unsere doppelte Angebotsschreibung eliminiert. Die vertriebsrelevanten Daten sind für unsere Vertriebsmitarbeiter zu jeder Zeit aktuell und weltweit verfügbar. SMARTCRM erleichtert uns den Serviceausbau und die Montageabwicklung.“



Bernd Breuninger, CRM-Projektleiter bei der Herrmann Ultraschall GmbH & Co. KG

Die Herausforderung

Das CRM-System sollte die bis zur Einführung bei der Herrmann Ultraschall GmbH & Co. KG praktizierte doppelte Angebotsschreibung durch eine optimierte Angebotsschreibung ersetzen, die direkt in der CRM-Software erfolgt. Das Unternehmen ist international tätig und ist darum auf eine mehrsprachige Angebotsschreibung angewiesen.

Die Lösung

Seit Februar 2003 setzt Herrmann Ultraschall SMARTCRM mit fast 100 Lizenzen im Innen- und Außendienst sowie im Service erfolgreich ein. Die SMARTCRM GmbH installierte Funktionen für Vertriebsprojekte, Maschinenverwaltung, Absatzauswertung, Zielvereinbarungen und den Datenaustausch von SMARTCRM. Herrmann Ultraschall deckt außerdem die komplette Angebotserstellung über SMARTCRM ab.

Die Angebotserstellung erfolgt im Modul SMARTCRM.Projekte. Jedes Projekt wird klassifiziert, z. B. mit Phase, Auftragsart, Maschinentyp und Wettbewerbern. Für spätere Auswertungen dokumentiert Herrmann in SMARTCRM alle Projektphasen, z. B. Musterschweißung, Budgetangebot, Angebot, Auftrag oder Lost Order.

Lothar Wagner, CRM-Projektleiter erläutert: „Unsere Angebotsschreibung beginnt mit einer Mustervorlage. Dabei handelt es sich um eine vorkonfigurierte Zusammenstellung von Baugruppen, die eine Standardmaschine ergeben. Ein Standardangebot umfasst alle notwendigen Einzelpositionen und eine Auswahl an Optionen.“ Der Umfang der Angebote ist sehr unterschiedlich: Er reicht von wenigen Einzelbaugruppen / Artikeln für z. B. Ersatzteilangebote bis zum Angebot einer individuellen Sondermaschine mit bis zu 100 Positionen. Der Vertrieb passt das Angebot an die Kundenwünsche an. SMARTCRM entfernt alle nicht benötigten Baugruppen auf Knopfdruck. Aktuelle Artikeldaten und Preise importiert SMARTCRM aus der abas-Business-Software, so werden die Preise automatisch in den Musterprojekten aktualisiert. „Gerade bei der Angebotsschreibung macht sich die Schnittstelle zwischen CRM und ERP bezahlt. Dank der Schnittstelle verfügen wir in SMARTCRM und abas-ERP immer über aktuelle Informationen, sodass keine doppelte Datenpflege notwendig ist“, so Bernd Breuninger, CRM-Projektleiter.

Die Angebotsschreibung erfolgt in SMARTCRM mit einem Klick. Als international tätiges Unternehmen

Der Kunde

Herrmann Ultraschall GmbH & Co. KG,
Karlsbad Ittersbach,
Deutschland

Branche: Hersteller von
Ultraschallschweißma-
schinen, Generatoren und
Schwingungswerkzeugen

www.herrmannultraschall.com

- 1961 als Walter Herrmann Elektronik und Maschinenbau gegründet
- Niederlassungen in China und den USA
- Globaler Technologiemarktführer im Bereich Schweißen thermoplastischer Kunststoffe

benötigt Herrmann eine mehrsprachige Angebotsschreibung. Derzeit nutzt Herrmann die Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch und Tschechisch. Weitere Sprachversionen befinden sich im Aufbau.

Die komplexen Angebotsvorlagen bzw. Auftragsbestätigungen enthalten umfangreiche technische Angaben pro Artikel. Diese Daten liegen als mehr-

sprachige Textbausteine in SMART-CRM vor und werden automatisch in das Angebot übernommen.

SMARTCRM erstellt das Angebot in MS Word und kann es auch als PDF-Datei per E-Mail versenden.

Ist der Interessent bzw. Kunde mit dem abgegebenen Angebot nicht zufrieden, kann das Angebot in wenigen Schritten abgeändert werden: Der Vertriebsmitarbeiter legt einen neuen Vorgang im bestehenden Projekt an, kopiert das ursprüngliche Angebot und passt z. B. Rabatte und Ausstattung der Maschine an. Der Verhandlungs-verlauf ist damit jederzeit in SMART-

CRM nachvollziehbar. „Heute können unsere Vertriebskollegen den gesamten Ablauf vom ersten Angebot über Angebotsvarianten bis zum Auftrag eigenständig bearbeiten“, freut sich Bernd Breuninger über das gelungene Projekt.

Im Auftragsfall genügt ein Klick und der Auftrag wird per Schnittstelle ohne zusätzlichen Erfassungsaufwand in abas-ERP angelegt. Lothar Wagner: „Mit SMARTCRM haben wir unsere Vertriebsprozesse wesentlich vereinfacht.“

Das Fazit

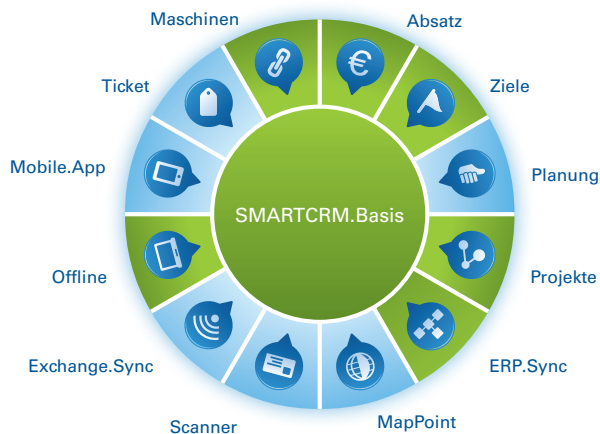
SMARTCRM optimierte die Angebotserstellung und Angebotsverfolgung bei der Herrmann Ultraschall GmbH & Co. KG. Das Modul SMARTCRM. Projekte unterstützt nachhaltig die Vertriebsarbeit und nutzt über eine Schnittstelle zur abas-Business-Software auch die dort hinterlegten Artikel- und Preisinformationen. Dank der Mehrsprachigkeit von SMARTCRM kann das international tätige Unternehmen auch umfangreiche fremdsprachige Angebote erstellen. Das CRM-System ermöglichte Herrmann eine wesentliche Vereinfachung seiner Vertriebsprozesse und damit eine große Zeitersparnis.

Bernd Breuninger, CRM-Projekt-leiter bei Herrmann, äußert über die Arbeit mit der CRM-Software: „SMARTCRM ist eine nicht mehr wegzudenkende Unterstützung.“

Die Anforderungen und Ziele

- Daten aus abas-ERP in SMARTCRM
- Vorkonfigurierte bidirektionale EDP-Schnittstelle
- Mehrsprachige Angebotsschreibung
- Verhandlungsverlauf mit Angebotsvarianten
- Angebotsverfolgung mit Wiedervorlagen
- Digitale Adressakte mit allen Informationen zum Kunden

SMARTCRM.Module



Über SMARTCRM

Seit 1992 ist die SMARTCRM GmbH erfolgreich mit Eigenentwicklungen für Vertrieb, Marketing und Service. Das Unternehmen bietet mit dem gleichnamigen Produkt SMARTCRM eine komplette CRM-Lösung (Customer Relationship Management). Bei mehr als 14.000 Anwendern in Europas mittelständischen Unternehmen hat sich SMARTCRM bereits hervorragend bewährt.

Die SMARTCRM GmbH ergänzt ihre Softwarelösung durch Beratung und Systemanalyse, Customizing, Installation sowie umfassende Anwender- und Administratorschulungen. Engagierte Mitarbeiter stellen die kontinuierliche Weiterentwicklung von SMARTCRM sowie eine umfassende Kundenbetreuung sicher.

Sie haben Fragen?
Wir freuen uns auf Sie:

+49 7275 98866-0

Mehr Praxisbeispiele finden?
Besuchen Sie unsere Webseite:

www.smartcrm.de/kunden



SMARTCRM GmbH
Einfach MEHR erreichen

Georg-Todt-Straße 1, 76870 Kandel, Deutschland, Tel. +49 7275 98866-0, Fax +49 7275 98866-64
info@smartcrm.de, www.smartcrm.de

Niederlassung Schweiz: Juchstrasse 45, 8500 Frauenfeld, Schweiz, Tel. +41 52 770 00-50
vertrieb@smartcrm.ch, www.smartcrm.ch