



Herwe GmbH

„Wir nutzen SMARTCRM auch als Instrument des Vertriebscontrollings. Dabei steuern wir Aktivitäten anhand der Absatz- und Zielanalysen. Das ist bei der Neukundengewinnung besonders wichtig. SMARTCRM ist ein sehr flexibles System, welches sich unkompliziert den kundenspezifischen Anforderungen des Kunden anpasst.“



Dr. Thomas Konrad, Verkaufsleiter bei der Herwe – chem.-tech. Erzeugnisse GmbH

Die Herausforderung

Informationen sind das A und O der Vertriebsarbeit. Der Vertrieb muss auf Daten aus dem von Herwe eingesetzten ERP-System abas-Business-Software zugreifen können. Wichtig war darum die Einrichtung einer Schnittstelle zwischen SMARTCRM und abas-ERP. Absatzauswertungen spielen bei Herwe ebenfalls eine wichtige Rolle. Das Zahlenmaterial sollte deshalb im CRM-System auf unterschiedlichen Ebenen bis ins Detail auswertbar sein.

Die Lösung

Bereits Ende des Jahres 2001 führte die Herwe – chem.-tech. Erzeugnisse GmbH SMARTCRM im Innen- und Außendienst ein. Über die vorkonfigurierte EDP-Schnittstelle zwischen SMARTCRM und abas-Business-Software aktualisiert SMARTCRM Kunden-/Lieferanteninformationen, Artikeldaten, Offene Posten und Umsatzzahlen. Herwe verwaltet mit SMARTCRM ca. 21.000 Adressen. Die Adressakte von SMARTCRM vereint alle vertriebsrelevanten Informationen rund um Kunden und Interessenten einschließlich Potenzialbewertung und Absatzzahlen. Die Mitarbeiter dokumentieren in der Adressakte sämtliche Aktivitäten mit den Kunden – von Telefonaten über E-Mails bis zu Besuchsberichten. Per

Klick gelangen die Mitarbeiter aus der Adressakte in eine Übersicht über Angebote, versandte Muster, Offene Posten und Umsätze mit dem Kunden. Jeder Mitarbeiter greift auf dieselben Daten zu. Dem Außendienst stehen sämtliche Informationen und Zahlen seines Verkaufsgebietes offline auf dem Notebook zur Verfügung. So ist er bei einem Besuch über die letzten Aktivitäten, Angebote und offenen Zahlungen auf dem Laufenden.

Bei mehreren tausend Angeboten und Mustern im Jahr haben Angebotswesen und Musterversand einen besonderen Stellenwert. Die Artikelpreise der Handelsgüter richten sich nach den aktuellen Rohstoffpreisen und unterliegen damit einer täglichen Schwankung. Während des Datenabgleichs importiert SMARTCRM die neusten Artikeldaten und Preise via Schnittstelle aus abas-ERP. Die Mitarbeiter verfügen so immer über die neusten Zahlen. Außen- und Innendienstmitarbeiter legen für jedes Angebot oder Muster ein SMARTCRM-Projekt an, das alle relevanten Informationen beinhaltet, z. B. Projektphase /-volumen, Wahrscheinlichkeit, Realisierungsdatum, Angebots-/Musterpositionen und Aktivitäten /Wiedervorlagen. Die Angebots- und Mustererstellung erfolgt mit Microsoft Word. SMARTCRM füllt die

Der Kunde

Herwe – chem.-tech. Erzeugnisse GmbH, Sinsheim-Dühren, Deutschland

Branche: Hersteller von Hautschutz-, Hautreinigungs- und Hautpflege-Produkten
www.herwe.de

- 1990 gegründet
- Fertigung kosmetischer Produkte in flüssiger und halbfester Form, von Lacken und Beschichtungsmassen auf Reaktionsharzbasis sowie kundenspezifischer Spezialprodukte der Emulgier- und Dispergiertechnik
- Herstellung von kosmetischen Präparaten in Übereinstimmung mit den strengen deutschen und internationalen Richtlinien

Angebots- bzw. Mustervorlage automatisch mit allen Daten und berechnet Teil- und Gesamtsummen.

Die beiden Geschäftsbereiche – kosmetische Produkte (Herwe) und Fußbodenprodukte (Hercotec) – werden in SMARTCRM als separate Mandanten

geführt. Via Schnittstelle gelangen täglich aktuelle Zahlen aus abas-ERP in SMARTCRM und stehen für Analysen zur Verfügung. SMARTCRM stellt die Absatzzahlen auf Kunden-, Mitarbeiter- und Firmenebene dar. In jeder Auswertung kann SMARTCRM die Zahlen als

Gesamtübersicht oder nach Mandant gefiltert abbilden, z. B. Jahresumsatz pro Mandant über beliebig viele Jahre, Artikelgruppenumsatz in Menge und Wert, Kundenhitlisten, Gebietsübersichten, Offene Posten pro Kunde, Angebots-/ Auftragsstatistik oder Musterübersicht. Die Umsatzentwicklung wird nachhaltig vom Neukundengeschäft beeinflusst. Dank einer speziellen Auswertung hat Herwe jederzeit den Umsatz und die Anzahl seiner Neukunden im Blick. SMARTCRM zeigt die Neukundenauswertung im Monatsvergleich: aktueller Monat zum Vorjahresmonat. Darüber hinaus stellt SMARTCRM Umsatz und abgesetzte Menge auch für jede Artikelgruppe im Monatsvergleich dar. Entwicklungen und Trends sind so frühzeitig erkennbar.

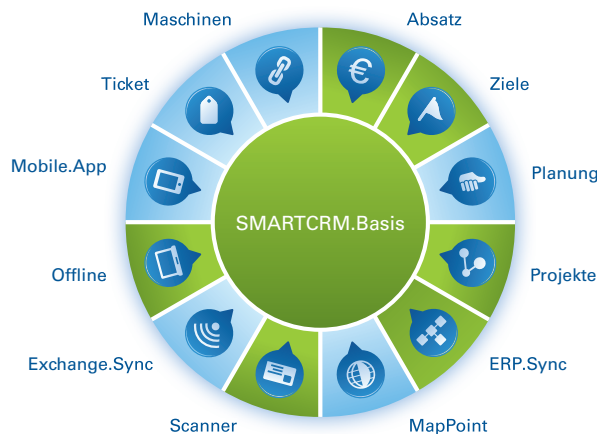
Die Anforderungen und Ziele

- Daten aus abas-ERP in SMARTCRM
- Vorkonfigurierte EDP-Schnittstelle
- Absatzauswertung auf verschiedenen Ebenen
- Drill-Down: Von der Übersicht ins Detail
- Alle Informationen und aktuelle Zahlen auch offline im Außendienst verfügbar
- Digitale Adressakte mit allen Informationen zum Kunden

Das Fazit

SMARTCRM stellt allen Mitarbeitern von Herwe eine einheitliche Wissensbasis zur Verfügung, auf die auch der Außendienst offline auf dem Notebook Zugriff hat. Durch die Übersichtlichkeit in Adressakte, Aktivitätenhistorie und im Absatzbereich von SMARTCRM können sich alle Mitarbeiter schnell ein Bild des Kunden machen. Auch Mitarbeiter, die keinen direkten Kontakt zum Kunden haben, sind in der Lage, Anfragen aufzunehmen oder Auskunft zu geben. Damit ist eine optimale Kundenbetreuung gewährleistet. SMARTCRM unterstützt das Unternehmen auch dabei, aus der großen Verpackungs- und Produktvielfalt in den Bereichen kosmetische Produkte und Handelsgüter die weniger ertragsreichen von den gewinnbringenden Artikeln zu selektieren.

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