

Mafell AG

„Auch wenn nicht immer alle Mitarbeiter überzeugt waren, dass ein solches CRM-System Vorteile bietet, haben wir es geschafft, diese zu überzeugen. Eine solche Transparenz vom Innendienst zum Außendienst, tagesaktuellen Daten, heruntergebrochen auf Artikel- bzw. Rechnungspositionsebene, gab es vor SMARTCRM nicht.“




Jürgen Müller, Vertriebsleiter Deutschland und CRM-Projektleiter bei der MAFELL AG

Die Lösung

Im Frühjahr 2002 entschied sich die MAFELL AG, die CRM-Software SMARTCRM einzuführen. Heute arbeiten 55 Mitarbeiter im Innen- und Außendienst mit SMARTCRM – vom Vertrieb über den Einkauf und das Sekretariat bis zum Vorstand.

MAFELL nutzt das ERP-System abas-Business-Software aus dem Haus des langjährigen SMARTCRM-Kooperationspartners ABAS Software AG. CRM- und ERP-System sind per Schnittstelle verbunden, über die SMARTCRM folgende Daten importiert: Adress- und Artikeldaten, Angebote, Umsatzzahlen, Offene Posten, Auftragsbestand sowie Sonderkonditionen. Das führende System für die Kundenverwaltung ist abas-Business-Software. Um die Daten nicht in zwei Systemen zu pflegen, gibt es in SMARTCRM die Möglichkeit, per Klick zu abas-Business-Software zu wechseln, z. B. um Kundenstammdaten zu ändern. Außerdem können die Mitarbeiter aus der SMARTCRM-Adressakte direkt ein Angebot oder einen Auftrag in abas-Business-Software erfassen. Über die Schnittstelle gelangen die Daten nach SMARTCRM. Damit greifen die Mitarbeiter in beiden Systemen stets auf aktuelle Daten zu. Derzeit verwaltet MAFELL ca. 13.000

Adressen und mehr als 22.000 Artikel in SMARTCRM.

Die aus abas-Business-Software importierten Daten bereitet SMARTCRM für zahlreiche Absatzauswertungen auf. SMARTCRM zeigt u. a. taggenaue Vergleiche des aktuellen Umsatzes zum Umsatz der Vergangenheit. Bereits in der Adressakte des Kunden sehen die Mitarbeiter einige Auswertungen auf Kundenebene. Detaillierte Zahlen liefert das SMARTCRM-Absatzmodul. Hier analysieren die Mitarbeiter Absatzzahlen aus verschiedenen Sichtweisen, u. a. die Umsatzentwicklung über 60 Monate, den Artikelgruppenumsatz, Jahresumsatz je Gebiet, Auftragsbestand je Artikelgruppe sowie die Offenen Posten je Kunde. SMARTCRM bietet außerdem die Möglichkeit, Auswertungen zusätzlich über Filter einzuschränken. MAFELL nutzt SMARTCRM auch, um Umsatzzahlen von Kundengruppen anzuzeigen. Dafür hat das Unternehmen seine Kunden nach genau definierten Kriterien Gruppen zugeordnet, z. B. alle Kunden, die zu einem Konzern gehören. Auf diese Weise hat MAFELL den Überblick über die kumulierten Absatzzahlen dieser Kunden. Für ausführliche Informationen wechseln die Mitarbeiter per Drill-Down-Funktion vom Gruppenumsatz zum Einzelumsatz eines Kunden.

Der Kunde

Mafell AG,
Oberndorf am Neckar,
Deutschland

Branche: Hersteller von Maschinen für das Holzhandwerk
www.mafell.de

- 1899 gegründet
- Bietet ein breites Maschinenspektrum und das passende Zubehör für jede Aufgabe in der Holzbearbeitung
- Produziert mit einer Eigenfertigungstiefe von bis zu 85% und eigenem Werkzeugbau

Darüber hinaus bietet SMARTCRM die Möglichkeit, Absatzzahlen von selektierten Kunden auszuwerten, z. B. alle Kunden, die im aktuellen Jahr Artikel X und Artikel Y gekauft haben.

MAFELL nutzt ein ausgeklügeltes Bonusprogramm, um seinen Kunden attraktive Konditionen für die Unternehmenstreue zu gewähren. In der Adressakte des Kunden bzw. der Kundengruppe hinterlegen die Mitarbeiter das jeweils aktuell gültige Bonusprogramm. MAFELL gewährt seinen Kunden sowohl einen Bonus auf den

erzielten Gesamtumsatz als auch auf Umsatzsteigerungen. Hierbei wird die Umsatzveränderung zum Vorjahr betrachtet und je nach Veränderung (plus oder minus) ein Bonus gewährt. Natürlich gibt es auch individuelle Bonusvereinbarungen. Zum Jahresanfang

bzw. -ende informiert MAFELL seine Kunden aus SMARTCRM über die erreichte Bonusstufe.

MAFELL setzt SMARTCRM auch für die Kommunikation mit seinen Lieferanten ein. SMARTCRM importiert dafür aus der abas-Business-Software

Lieferantendaten und -zahlen. Damit sind die Mitarbeiter über Wareneingänge und Zahlungsflüsse informiert. Anhand dieser Daten können sie z. B. Rabattverhandlungen erfolgreich abschließen.

Die Anforderungen und Ziele

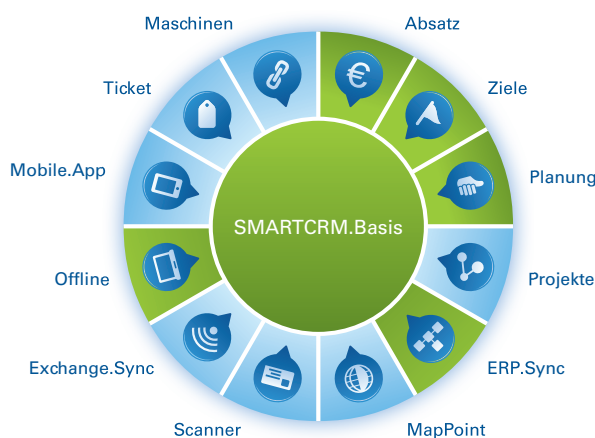
- Schnittstelle zur abas-Business-Software
- Umfangreiche Absatzauswertungen bis auf Rechnungspositionsebene
- Abbildung des komplexen Bonusprogramms in der Kundenakte
- Mehrsprachig
- SMARTCRM als SRM-System im Einkauf zur Kommunikation und Bewertung von Lieferanten

Das Fazit

Die Absatzauswertungen geben der MAFELL AG jederzeit einen Überblick darüber, wann welcher Artikel in welcher Anzahl berechnet wurde, welche Rechnungen noch nicht beglichen sind oder wie sich der Umsatz des Kunden im aktuellen Geschäftsjahr im Vergleich zum Vorjahr entwickelt. So kann das Unternehmen Kundengespräche in die gewünschte Richtung lenken.

Aus der Möglichkeit, das im Unternehmen genutzte Bonussystem beim jeweiligen Kunden in SMARTCRM zu hinterlegen, ergibt sich eine große Zeitersparnis. Denn der große Vorteil eines solchen Systems ist, dass die Mitarbeiter nicht jedes Jahr zeitraubende Gespräche über die Höhe von Bonussätzen und Umsatzgrößen führen müssen. Diese Zeit nutzt MAFELL für Gespräche über Maßnahmen, die neuen Umsatz generieren.

SMARTCRM.Module



Die Standorte und Sprachen

MAFELL nutzt SMARTCRM an Standorten in Deutschland, Frankreich und Spanien in den Sprachversionen Deutsch, Englisch, Französisch und Spanisch.

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