

Coats GmbH

„SMARTCRM überzeugt durch sein sehr gutes Leistungsspektrum mit ausgewogener Funktionalität und Anwendungen im operativen sowie im analytischen und kommunikativen Bereich. Die Wertschöpfung, die wir unseren Kunden bieten können, wurde mit SMARTCRM kontinuierlich gesteigert.“



Jerry Doutsios,
Manager Outside Service Control bei Coats

Die Herausforderung

Ziel der SMARTCRM-Einführung bei der Coats GmbH war zum einen die Optimierung der internen und externen Kommunikation, ermöglicht durch eine zentrale Datenhaltung. Diese war bei einem Datenbestand von über 140.000 Adressen und mehr als 130.000 Artikeln unerlässlich geworden.

Zum anderen sollte die Anbindung des Außendienstes optimiert werden, denn Coats betreut seine zahlreichen Kunden über ein enges Netz von Außendienstmitarbeitern. Eine reibungslose Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst ist dabei sehr wichtig.

Ein weiteres Ziel der CRM-Einführung war die Schaffung einer schnellen und unkomplizierten Auftragserfassung – auch offline auf den Notebooks. Denn in Spitzenzeiten erfasst die Coats GmbH bis zu 15.000 Auftragspositionen am Tag.

Die Lösung

In den Coats Niederlassungen arbeiten heute mehr als 120 Mitarbeiter – davon über 100 im Außendienst – mit SMARTCRM. Das CRM-System bildet sämtliche kundenbezogenen Prozesse

ab. Alle Aktivitäten vom Mailing bis zum Auftrag speichert SMARTCRM in der digitalen Kundenakte. Mit diesen Informationen verfügen die Mitarbeiter über ein umfassendes Kundenbild. Sie wissen z. B., wann der letzte Besuch des Außendienstes stattfand oder welche Produkte der Kunde bestellt hat. Über die Schnittstelle zu SAP importiert SMARTCRM Kundendaten, Artikelstamm, Umsatzzahlen, sowie das komplexe Konditions- und Rabattmodell.

Die Mitarbeiter im Außendienst haben alle Adressen aus ihrem Vertriebsgebiet offline auf dem Notebook. Damit zeitnah die neuesten Informationen zur Verfügung stehen, führen sie regelmäßig einen Datenabgleich zwischen ihrer CRM-Installation auf dem Notebook und der Zentralversion im Unternehmen durch. Der Datenaustausch erfolgt per E-Mail oder über das Netzwerk im Unternehmen.

Neue Aufträge legen die Mitarbeiter in SMARTCRM an, indem sie Artikelnummer, Farbe und Menge in SMARTCRM erfassen. Eine Verzweigung von der Auftragserfassung in den Artikelstamm erlaubt den Mitarbeitern auch, Artikel über die Bezeichnung zu suchen. Der gefundene Artikel wird nur noch mit der Mengenangabe versehen

Der Kunde

Coats GmbH,
Kenzingen, Deutschland

Branche: Handel von Industriemähgarnen, Handarbeitsprodukten und Reißverschlüssen
www.coats.de

- Ist ein Tochterunternehmen des britischen Textilkonzerns Coats Ltd.
- 30.000 Mitarbeiter weltweit
- Produziert Strick-, Häkel- und Nähgarne, Filzwolle sowie Reißverschlüsse
- Vertrieb über den Fachhandel

und automatisch als Position im Auftrag hinzugefügt. Ebenso automatisch legt SMARTCRM eine neue Aktivität an. Ist eine ähnliche Bestellung bereits vorhanden, übernimmt der Mitarbeiter deren Positionen in den neuen Auftrag. Mit dem Datenaustausch wird der Auftrag an SAP übertragen.

Coats fertigt und vertreibt auch Möbel, in denen die Fachhändler die Produkte präsentieren. Die Möbelverwaltung des CRM-Systems stellt alle relevanten Informationen auf einen Blick übersichtlich dar – von Möbeldaten

bis zum kompletten Füllplan. Bei einer Kundenanfrage können die Mitarbeiter mit einem Klick aus der Adresse in die Kundendaten verzweigen und über sämtliche Verkaufsvorgänge sachkundig Auskunft geben.

Die Anforderungen und Ziele

- Außendienst verfügt auch offline auf dem Notebook über Kunden- und Umsatzdaten
- Bidirektionale Schnittstelle zwischen SMARTCRM und SAP R/3
- Zentralisierung von Daten aus verschiedenen Absatzkanälen und Kommunikationswegen
- Einfache Auftragserfassung und automatische Dokumentation der Aufträge
- Digitale Adressakte mit allen Kundeninformationen

Die Informationen im CRM-System nutzt Coats auch für Selektionen, um gezielt Marketingaktionen durchzuführen. Zum Beispiel kann in einem Mailing allen Kunden, die Handstrickgarn der Farbe A bestellt haben, ein Handstrickgarn in der Trendfarbe B vorgestellt werden.

Ein weiterer Vorteil für die Coats GmbH sind die umfangreichen Auswertungsmöglichkeiten im SMARTCRM. Über die Schnittstelle zu SAP

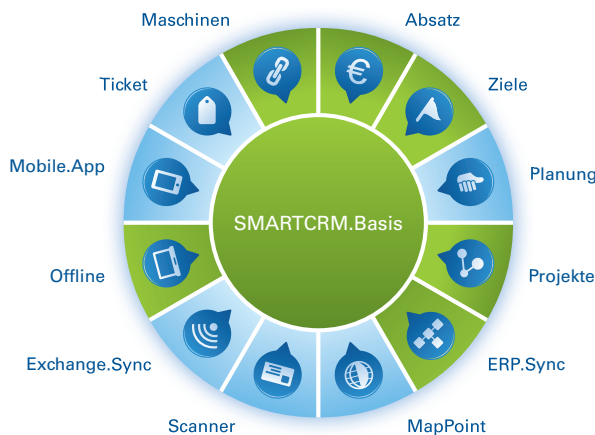
importiert das CRM-System täglich die neusten Absatzzahlen und wertet sie auf unterschiedlichen Ebenen aus. Den Mitarbeitern stehen übersichtliche und detaillierte Analysen sowohl von Artikeln und Artikelgruppen bis hin zu den einzelnen Artikelfarben zur Verfügung. Übersichten zeigen z. B., welche Produkte besonders gut verkauft werden oder wie hoch die Umsätze einer Branche sind.

Das Fazit

Durch die einheitliche Datenbasis verbessert die Coats GmbH ihren Informationsfluss und schafft transparente Kundendaten. Dank der schnellen und bequemen Auftragserfassung hat der Vertrieb mehr Zeit, die Kunden über Neuheiten zu informieren sowie Feedback über Qualität und Service einzuholen.

Mit SMARTCRM optimiert das Unternehmen seine vertriebsbezogenen Geschäftsprozesse und steigert die Produktivität der Vertriebsmannschaft. Denn die Mitarbeiter im Außendienst können die Kundenbetreuung dank der Offlinefähigkeit von SMARTCRM effektiver gestalten.

SMARTCRM.Module



Die Standorte und Sprachen

SMARTCRM ist an Standorten in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Frankreich, den Beneluxstaaten, Italien, Großbritannien, Spanien, Portugal sowie Skandinavien mit den jeweiligen Sprachversionen im Einsatz.

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