

## CARL GEISSER AG

„CRM ist Teil unserer Unternehmensphilosophie, und mit SMARTCRM haben wir ein Werkzeug, das uns maßgeblich dabei unterstützt. Seit der Installation haben wir die Software immer weiter an unsere Prozesse angepasst. Mittlerweile können wir uns ein Arbeiten ohne SMARTCRM nicht mehr vorstellen.“



**CARL GEISSER AG**  
Sichern • Signalisieren • Steuern • Schalten

**Bruno Senn,**  
Geschäftsführer der CARL GEISSER AG

### Die Lösung

Bereits sehr früh beschäftigte sich die CARL GEISSER AG mit den Themen Customer Relationship Management (CRM) und Vertriebssteuerung. Im Jahr 2000 hat GEISSER SMARTCRM im Innen- und Außendienst eingeführt und seitdem stetig erweitert.

Aktuelle Informationen über Kunden und Interessenten bilden die Basis für eine effektive Kundenbetreuung. GEISSER bündelt mit SMARTCRM alle Kundeninformationen an zentraler Stelle, sodass die Mitarbeiter jederzeit darauf zugreifen können. Darüber hinaus bietet SMARTCRM ein umfassendes Informations-, Aufgaben- und Terminmanagement, sodass Termine eingehalten und Aufgaben rechtzeitig erledigt werden.

SMARTCRM übernimmt auch das gesamte Dokumentenmanagement. Sämtliche verkaufsrelevanten Dokumente – darunter doc-, xls-, pdf-Dateien sowie E-Mails – speichert SMARTCRM in der digitalen Adressakte des Kunden. Damit ist ein nahezu papierloses Arbeiten möglich. Auch ohne direkte Verbindung zum Server stehen den Außendienstmitarbeitern in SMARTCRM alle Kundendaten, Dokumente sowie technische Zeichnungen unterwegs zur Verfügung.

Ein Großteil der Vertriebsarbeit findet am Telefon statt. Um hier möglichst effizient zu arbeiten, bietet SMARTCRM eine integrierte Rufnummernerkennung (CTI – Computer Telephony Integration). Meldet sich ein Kunde telefonisch, öffnet sich automatisch ein Fenster mit den Daten des Anrufers. Von dort gelangen die Mitarbeiter in die digitale Adressakte des Kunden und haben alle Informationen für eine umfassende Betreuung verfügbar. Sie erkennen z. B., welche Artikel der Kunde zuletzt gekauft hat oder welche Angebote noch offen sind. Aus der Adressakte können die Mitarbeiter u. a. einen Besuchstermin vereinbaren oder ein neues Angebot schreiben.

Für GEISSER nimmt die Angebotschreibung einen hohen Stellenwert ein. Damit stets aktuelle Daten vorliegen, importiert SMARTCRM aus dem ERP-System Microsoft Dynamics NAV Artikelstammdaten, Dokumente wie z. B. technische Zeichnungen und Spezifikationen sowie Umsatz, Deckungsbeitrag und Auftragsbestand. GEISSER legt besonderen Wert auf eine einfache und effiziente Angebotskonfiguration. SMARTCRM bietet eine mehrsprachige Angebotsschreibung und eine automatische Währungsumrechnung. Damit ist GEISSER in der Lage, Angebote in der Sprache und

### Der Kunde

**CARL GEISSER AG,**  
Fällanden, Schweiz

Branche: Handel von Produkten rund um Maschine und Schaltschrank  
[www.carlgeisser.ch](http://www.carlgeisser.ch)

- 1947 begann Carl Geisser mit dem Handel von elektro-mechanischen Produkten
- Daraus entstand 1960 die CARL GEISSER AG
- Betreut den lokalen Markt und das Fürstentum Liechtenstein mit hochwertigen Produkten und Dienstleistungen aus den Bereichen Sicherheit, Signalisation, Steuern und Schalten

Währung seiner Kunden zu erstellen. SMARTCRM hinterlegt alle Angebote als Aktivitäten beim Kunden und unterstützt die Mitarbeiter bei der Angebotsverfolgung mit automatischen Wiedervorlagen und Erinnerungen, die nach Fälligkeit sortiert in der Aufgabenliste von SMARTCRM erscheinen. Eine Übersicht zeigt, wer welche Aufgaben wann zu erledigen hat. So wird nichts vergessen.

## Die Anforderungen und Ziele

- Alle Daten auch offline auf dem Notebook im Außendienst
- Schnittstelle zu Microsoft Dynamics NAV
- Mehrsprachige Angebotsschreibung
- Mehrwährungsfähig
- Angebotsverfolgung mit Wiedervorlagefunktion
- Umfassende Analysemöglichkeiten auf unterschiedlichen Ebenen
- Zielvereinbarungen mit taggenauer Darstellung der Zielerreichung und Frühwarnsystem
- Integrierte Rufnummernerkennung (CTI – Computer Telephony Integration)

SMARTCRM bietet GEISSER auf Knopfdruck umfassende Analysen zu Umsatz, Deckungsbeitrag und Auftragseingang. GEISSER verfügt somit jederzeit über taggenaue Vergleiche zwischen aktuellen Daten und Planung bzw. Vorjahresdaten. Mit der Drill-Down-Funktion analysieren die Mitarbeiter Zahlen bis auf Artikel- bzw. Rechnungspositionsebene. Die Analysemöglichkeiten in SMARTCRM

bilden die Basis für die Vertriebsplanung bei GEISSER und dienen u. a. der Budgetierung großer Kunden und zur Kontrolle der Umsatzentwicklung einzelner Kunden.

Um die gesteckten Ziele zu erreichen, nutzt GEISSER Zielvereinbarungen in SMARTCRM, z. B. Anzahl Kundenbesuche oder Umsatz. Aktuelle Soll-/ Ist-Vergleiche zeigen, ob die Mitarbeiter auf dem richtigen Weg sind. Die Ziele

dienen der Mitarbeitersteuerung und Motivation. SMARTCRM präsentiert jederzeit den taggenauen Stand der Zielerreichung. Das Frühwarnsystem signalisiert sofort, welche Ziele im grünen bzw. roten Bereich liegen. Mit dieser Transparenz erkennt das Unternehmen Probleme frühzeitig und kann rechtzeitig reagieren.

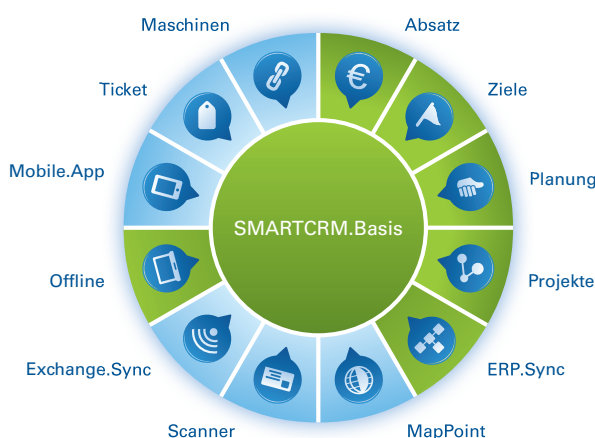
## Das Fazit

Dank SMARTCRM haben die Mitarbeiter der CARL GEISSER AG einen identischen Wissensstand über jeden Kunden einschließlich aller Aktivitäten, Angebote und Auftragsdaten. Fällt ein Kollege krankheitsbedingt aus, kann sein Stellvertreter umgehend die wichtigsten Aufgaben übernehmen.

Mit der Dokumentenverwaltung im CRM-System müssen keine Rechnungskopien, Auftragsbestätigungen und Angebote an den Außendienst gesendet werden. Dieser hat auch offline Zugriff auf alle in SMARTCRM hinterlegten Dokumente.

Auch die zahlreichen taggenauen Auswertungs- und Analysemöglichkeiten sowie das Frühwarnsystem bei Unterschreiten von Zielen unterstützen und optimieren die Vertriebsarbeit.

## 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](http://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