



# Harro Höfliger Verpackungsmaschinen GmbH

„Mit SMARTCRM haben wir unsere Vertriebsprozesse optimiert und die Maschinenverwaltung transparenter und servicefreundlicher gestaltet.“



Jessica Pohl, Sales Assistant bei der Harro Höfliger Verpackungsmaschinen GmbH

## Die Herausforderung

Die Harro Höfliger Verpackungsmaschinen GmbH ist spezialisiert auf die Entwicklung und den Bau von Anlagen zur Herstellung und Verpackung von Produkten aus den Märkten Pharma, Chemisch-technisch, Home & Care sowie Nahrungs- und Genussmittel. Von über 600 Mitarbeitern im Stammhaus in Deutschland und Niederlassungen in den USA, Kanada, China, Singapur, der Schweiz und in Russland sowie weltweiten Vertretungen werden

Höfliger-Kunden umfassend betreut. Als international tätiges Unternehmen ist Höfliger auf eine ausgefeilte mehrwährungsfähige Angebotserstellung angewiesen.

## Die Lösung

Bereits seit 1996 setzt Höfliger SMARTCRM mit 65 Lizenzen im Innen- und Außendienst sowie im Service ein. Die SMARTCRM-Installation umfasst Vertriebsprojekte, Maschinen und den Datenaustausch.

## Der Kunde

Harro Höfliger Verpackungsmaschinen GmbH, Allmersbach im Tal, Deutschland

Branche: Bau von Anlagen zur Herstellung und Verpackung von Produkten aus den Märkten Pharma, Chemisch-technisch, Home & Care sowie Nahrungs- und Genussmittel

[www.hoeffliger.de](http://www.hoeffliger.de)

- 1975 Gründung des Unternehmens mit dem damaligen Schwerpunkt der Generalüberholung von Kartonniermaschinen
- Mehr als 600 Mitarbeiter
- Technologieführer in vielen Bereichen
- Niederlassungen in China, Frankreich, Kanada, Russland, der Schweiz, Singapur sowie den USA
- Globales Vertretungsnetz
- Exportquote von über 80%
- Die Kunden stammen überwiegend aus der pharmazeutischen Industrie



## Die Anforderungen und Ziele

- Maschinenakte mit allen wichtigen Daten inkl. Verknüpfungen zu Projekten
- Abbildung des Maschinenlebenszyklus
- Mehrwährungsfähige Angebotskonfiguration
- Angebotschreibung in MS Word
- Versand der Angebote als PDF-Datei aus SMARTCRM
- Dokumentation der Projektphasen
- Digitale Adressakte mit allen Informationen zum Kunden
- Zentrale Datenhaltung

Jessica Pohl, Sales Assistant: „Wir schreiben jährlich ca. 1.100 Angebote mit steigender Tendenz. Unsere Maschinen werden weltweit verkauft, deshalb ist uns eine mehrsprachige Angebotsschreibung wichtig.“

In SMARTCRM erstellen wir Angebote in Deutsch, Englisch, Französisch sowie Spanisch.“

Aufgrund der langen Projektlaufzeiten – zwischen Angebot und Auftrag können bis zu zwei Jahre liegen – nutzt

der Vertrieb die Möglichkeit, einzelne Phasen im SMARTCRM-Projekt zu dokumentieren, z. B. aktuelles Angebot, Angebotsvariante, Auftrag in Bearbeitung und abgeschlossener Auftrag.

Das Angebot wird über SMARTCRM als Microsoft-Word-Dokument erstellt. Die Mitarbeiter können daraufhin das fertige Angebot als PDF-Datei per E-Mail direkt aus SMARTCRM versenden.

Wird aus einem Angebot ein Auftrag,

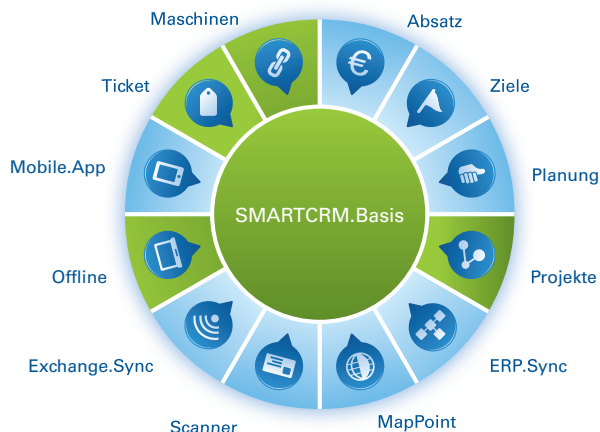
erfassen die Mitarbeiter die jeweilige Maschine in SMARTCRM. Durch die Verknüpfung von Maschine und Projekt ist für das Unternehmen immer der gesamte Lebenszyklus der Maschine auf einen Blick ersichtlich.

In SMARTCRM ist jede Maschine mit einer eigenen Akte hinterlegt. Die Mitarbeiter sind so jederzeit über alle auftrags- und maschinenrelevanten Daten informiert, z. B. über die Maschinenstammdaten, die Auftragsart, Verträge, Sicherheitsrichtlinien und Dokumentationen. Die Maschinenakte umfasst Auftragsbeschreibungen, Lieferscheine, Montageanweisungen und Servicebesuche, die als Aktivitäten in der lückenlosen Historie in SMARTCRM gespeichert sind.

## Das Fazit

SMARTCRM optimierte die Vertriebsprozesse der Harro Höfliger Verpackungsmaschinen GmbH. Darüber hinaus ermöglichte das CRM-System eine transparentere und servicefreundlichere Maschinenverwaltung.

## 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.



**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

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)