

INTERNORMEN Technology GmbH

„Dank SMARTCRM konnten wir unsere kundenbezogenen Prozesse vereinfachen und beschleunigen, sodass wir heute noch kundenorientierter arbeiten. Müssen Prozesse angepasst und optimiert werden, realisiert dies unser CRM-Partner SMARTCRM GmbH unkompliziert und zeitnah.“



Rüdiger Englert, CRM-Projektleiter bei
INTERNORMEN Technology GmbH

Die Herausforderung

Nach einem mehrstufigen Auswahlverfahren hat sich die INTERNORMEN Technology GmbH Ende 2006 für die CRM-Software SMARTCRM entschieden. Ziele der Einführung waren eine zentrale Vertriebsdatenhaltung sowie die Anbindung der Außendienstmitarbeiter und Filialen, sowohl online als auch offline. Das CRM-Projekt sollte die Prozesse beschleunigen und transparenter machen. SMARTCRM überzeugte mit seinem weitreichenden Funktionsspektrum und hoher Flexibilität. Ausschlaggebend für die Entscheidung war auch die umfassende Schnittstellen- und Beratungskompetenz der SMARTCRM GmbH mit ihrem PSIpenta-Partner IPAS Software GmbH, der die Standardschnittstelle zwischen CRM- und ERP-System bereitstellte.

Die Lösung

Heute nutzt INTERNORMEN 38 Lizenzen von SMARTCRM, die sich auf die Geschäftsführung, Mitarbeiter im Verkauf und Marketing sowie im Außendienst verteilen. Als Warenwirtschaftssystem nutzt INTERNORMEN PSIpenta. Damit in SMARTCRM und PSIpenta stets aktuelle Daten vorliegen und keine Daten doppelt erfasst

werden, gibt es zwischen beiden Systemen eine Schnittstelle. Die IPAS Software GmbH installierte bei INTERNORMEN eine PSIpenta-Standardschnittstelle, über die SMARTCRM u. a. folgende Daten importiert: Artikelstammdaten und Beschreibungen, Kundenartikelreferenzen, Preise, Lagerbestände und Stücklisten, Auftragsbestand und -eingang, Offene Posten sowie Umsatz. Adressdaten werden ausschließlich in SMARTCRM verwaltet und über die Schnittstelle an PSIpenta übergeben. Der Datenabgleich zwischen beiden Systemen erfolgt stündlich automatisiert. Für die sofortige automatische Erfassung von Neukunden oder Adressänderungen gibt es in SMARTCRM einen Export-Button. Per Klick exportieren die Mitarbeiter Adressdaten aus SMARTCRM an PSIpenta und erhalten sofort eine Kundennummer zurück. Der weitere Datenabgleich erfolgt über eine interne Adress-ID, die PSIpenta und SMARTCRM gemeinsam führen.

SMARTCRM liefert detaillierte Informationen zu Kunden und Interessenten – von Adress- und Ansprechpartnerdaten über letzte und geplante Aktivitäten, Angebots- und Auftragsdaten bis zu Auftragseingangs- und Umsatzzahlen sowie taggenauen Lagerbeständen. Wenn kein Online-

Der Kunde

**INTERNORMEN
Technology GmbH,
Altlußheim,
Deutschland**

Branche: Hersteller von
Hydraulik- und Schmierölfiltren
www.internormen.com

- ca. 360 Beschäftigte
- Die Wurzeln liegen in der 1972 gegründeten INTERNORMEN Filter GmbH
- Betriebsstätten in Deutschland, den USA, Indien, Brasilien und China
- Nationales und internationales Vertreternetz in über 87 Ländern

Zugriff auf die Daten möglich ist, haben die Mitarbeiter im Außendienst alle relevanten Kundeninformationen in einer Offline-Version auf dem Notebook. Damit sind sie in der Lage, Kundenanfragen umgehend zu beantworten und Angebote direkt vor Ort zu erstellen. Rückfragen an den Innendienst konnten reduziert werden und auch die Aufbereitung der Daten in Papierform vor Reisen entfällt. Sobald ein Online-Zugang zur Verfügung steht,

erfolgt ein Datenabgleich mit dem zentralen Server.

Bei INTERNORMEN stehen häufig Projekte im Vordergrund, die mit Unternehmen und deren Beziehungsnetzwerken verknüpft sind. Bei diesen Ausschreibungen geht es um hohe Komplexität sowohl bei der Auftragsvergabe als auch bei der Angebotserstellung der beteiligten Unternehmen. In SMARTCRM besteht die Möglich-

keit, Angebote an die verschiedenen anbietenden Firmen unter einem Projekt zusammenzufassen – auch Angebotsvarianten können abgebildet werden. Da nur ein Anbieter die Ausschreibung gewinnen kann und einen Auftrag bei INTERNORMEN platziert, fließt auch nur ein Angebot in den Forecast von SMARTCRM. Zur Angebotserstellung bei INTERNORMEN gehört auch eine umfassende Preisfindung mit mehrstufigen Rabatten sowie

eine Preisauskunft, die alle Preise des aktuell angebotenen Artikels in einer Übersicht darstellt. Dazu werden Preise aus bestehenden offenen Aufträgen, bereits fakturierten Rechnungen und aktuellen Angeboten abgebildet. Ferner zeigt SMARTCRM detaillierte Informationen zu den einzelnen Angebotspositionen, z. B. Maße, Zolltarife, Lagerbestand oder Stücklisten.

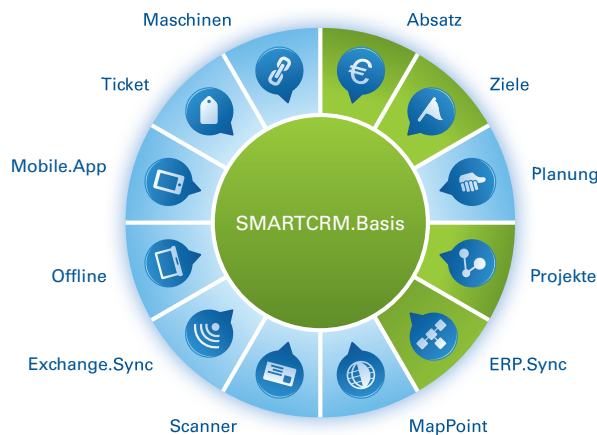
Die Anforderungen und Ziele

- Zentrale Vertriebsdatenhaltung
- Anbindung von Filialen und Außendienst online und offline
- Schnittstelle zu PSIpenta
- Mehrsprachige und mehrwährungsfähige Angebotschreibung
- Projekt-/ Objektgeschäft

Das Fazit

Mit der Einführung von SMARTCRM hat INTERNORMEN Prozesse rund um die Kundenbetreuung maßgeblich vereinfacht und beschleunigt. SMARTCRM bündelt die Daten in einem System und liefert umfangreiche Informationen zu Interessenten und Kunden. Diese Informationen stehen den Mitarbeitern überall und jederzeit zur Verfügung – auch offline auf den Notebooks des Außendienstes. Die Angebotsschreibung in SMARTCRM ermöglicht es dem Unternehmen, Ausschreibungen sowie eine komplexe Preisfindung im CRM-System abzubilden. SMARTCRM führt alle Angebotsdaten in einer MS Word-Angebotsvorlage zusammen. Damit erreicht INTERNORMEN ein firmeneinheitliches Erscheinungsbild.

SMARTCRM.Module



Die Standorte und Sprachen

Das international tätige Unternehmen setzt SMARTCRM in Deutschland, Österreich, Italien, Frankreich, Benelux, Großbritannien, Skandinavien, Rumänien und Singapur ein. Es nutzt die deutsche und englische Sprachversion.

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