

## Sommer-automatic GmbH & Co. KG

„Die Informationsvielfalt und die Analyse-möglichkeiten in SMARTCRM unterstützen uns maßgeblich bei der täglichen Arbeit. Wir nutzen die CRM-Software zur systematischen Informationsgewinnung, um unsere Vertriebsarbeit kontinuierlich zu verbessern und die Kunden optimal zu bedienen.“



**SOMMER**  
automatic

**Stefanie Retzlaff**, CRM-Projektleiterin bei der Sommer-automatic GmbH & Co. KG

### Die Lösung

Als ERP-System setzt Sommer-automatic P2 ein, in dem u. a. die Angebotserstellung mit der komplexen Preisfindung erfolgt. Damit den Mitarbeitern für die Kundenbetreuung möglichst umfangreiche Informationen zur Verfügung stehen, importiert SMARTCRM aus P2 u. a. Adressstammdaten, Artikeldaten, Angebote, Umsatzzahlen, Auftragsingang und -bestand sowie Offene Posten. Zur Nachverfolgung offener Angebote importiert SMARTCRM diese täglich aus P2. Für jedes Angebot erstellt SMARTCRM eine neue Aktivität in der Adressakte des Kunden und hinterlegt weitere Details zum Angebot, z. B. Rabatt, Angebotsart, Bewertung und Angebotsstatus. SMARTCRM bildet die gesamte Historie des Angebots aus P2 ab und generiert eine Wiedervorlageaufgabe zur Angebotsnachverfolgung für den verantwortlichen Verkäufer.

Sommer-automatic greift auf eine detaillierte Dokumentation der Kunden zurück. Die Mitarbeiter erfassen, in welcher Branche der Kunde tätig ist, welche Branche er bedient und für welchen Einsatz die Produkte bestimmt sind, z. B. für Be- und Entladeanlagen für die Automobilzulieferindustrie. Darauf aufbauend können

die Mitarbeiter zielgerichtet Produkte anbieten. Sie selektieren z. B. alle Kunden aus der Branche Maschinenbau, die Greifer zum Bau von Be- und Entladeanlagen für Automobilzulieferer gekauft haben. Diesen Kunden kann z. B. ein für diesen Einsatz neuentwickelter Greifer angeboten werden. Neben Brancheninformationen bewertet Sommer-automatic auch die Umsatzentwicklung der Kunden. Anhand des erwirtschafteten Umsatzes führt Sommer-automatic einmal jährlich eine Klassifikation der Kunden durch. SMARTCRM zeigt die Klassifikation des Vorjahres und des aktuellen Jahres, damit ist die Entwicklung der Kunden nachvollziehbar. Zusätzlich schätzen die Verkäufer das Potenzial des Kunden und die Wettbewerbssituation vor Ort ein, d. h. ob der Kunde bevorzugt mit eigenen Produkten arbeitet oder mit denen des Wettbewerbs.

In der Adressakte des Kunden hinterlegen die Mitarbeiter Dokumente, wie Verträge und Vereinbarungen. Sie erfassen alle stattgefundenen (Telefonate, Messebesuche, E-Mails, etc.) und geplanten Aktivitäten rund um den Kunden. Darüber hinaus zeigt die Adressakte offene Angebote, gekaufte Produkte sowie Auftrags- und Umsatzzahlen des Kunden. Diese detaillierte

### Der Kunde

**Sommer-automatic GmbH & Co. KG, Ettlingen, Deutschland**

Branche: Hersteller von Komponenten und Systemen für die Handhabungs- und Montagetechnik  
[www.sommer-automatic.de](http://www.sommer-automatic.de)

- Inhabergeführtes Unternehmen
- Niederlassungen und Auslandsvertretungen in über 20 Ländern
- Produktportfolio umfasst u. a. Greifer, Vereinzler, Schwenkeinheiten, Stoßdämpfer, Roboterzubehör sowie Greif- und Handhabungssysteme

Dokumentation ist eine optimale Basis, die Kunden kompetent und zielgerichtet zu betreuen. Die Daten sind im Innen- und Außendienst gleichermaßen einsehbar, sodass im Urlaubs- oder Krankheitsfall Kollegen problemlos auf Kundendaten zugreifen können.

Das Absatzmodul in SMARTCRM ermöglicht es Sommer-automatic, die

Absatzentwicklung auf verschiedenen Ebenen detailliert zu analysieren, z. B. auf Kunden- und Artikel-Ebene. Mit wenigen Mausklicks überprüft Sommer-automatic z. B., wie sich Produkte entwickelt haben, die besonders beworben wurden oder wie sich die verstärkte Werbung des Wettbewerbs in einer Produktgruppe auf den eigenen Umsatz ausgewirkt hat. SMARTCRM zeigt verschiedene Abfragen, z. B. Jahresumsatz pro Mandant, Kundenhitlis-

ten, Branchen- und Konzernumsätze, Auftragsbestand je Artikelgruppe bzw. Serie, Auftragsbestand pro Verkaufsteam oder Artikelgruppenumsatz pro Gebiet.

Mit der Drill-Down-Funktion können die Mitarbeiter die aufgeführten Zahlen bis auf Artikel- bzw. Rechnungspositionsebene aufschlüsseln. Ferner bildet SMARTCRM mit Kunden geschlossene Rahmenverträge ab. SMARTCRM zeigt u. a. gelieferte und offene Menge, Laufzeit sowie Wert der gelieferten und der offenen Menge.

Anhand der Zahlen im Absatzmodul kann Sommer-automatic Entwicklungen sowie Trends erkennen und so bestimmte Branchen oder Artikelgruppen verstärkt bearbeiten. Die Mitarbeiter- bzw. Teamsteuerung erfolgt über Zielvorgaben, z. B. Gesamtumsatz, Artikelgruppenumsatz oder die Anzahl der Besuchstermine. SMARTCRM zeigt jederzeit den taggenauen Stand der Zielerreichung. Das Frühwarnsystem signalisiert, welche Ziele im

grünen bzw. roten Bereich liegen. Probleme werden frühzeitig sichtbar und es kann rechtzeitig gegengesteuert werden.

## Die Anforderungen und Ziele

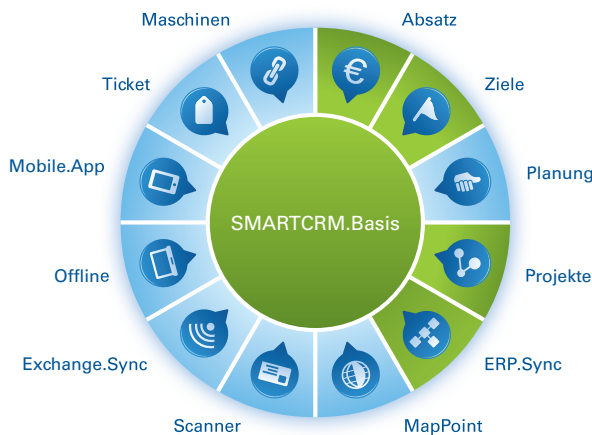
- Zielgerichtete Bewerbung neuer Produkte
- Schnittstelle zu P2 mit Abbildung mehrerer Mandanten
- Durchführung von Selektionen und Marketingaktionen
- Detaillierte Absatzanalysen auf verschiedenen Ebenen mit Drill-Down-Funktion

## Das Fazit

Seit dem Frühjahr 2006 arbeitet Sommer-automatic mit SMARTCRM im Vertrieb National und International sowie im Service, Marketing und Produktmanagement. Insgesamt installierte die SMARTCRM GmbH 47 Concurrent User-Lizenzen. Die Installationsschwerpunkte sind u. a. Adress- und Aktivitätenverwaltung, Kundenklassifizierung, Marketingaktionen, Absatzanalysen, Vertriebssteuerung, Reklamationsbearbeitung, Besuchsplanung sowie Aufgaben- und Terminplanung. Inzwischen arbeiten auch einige Niederlassungen im Ausland mit der Software.

Heute verwaltet Sommer-automatic mit SMARTCRM sieben Mandanten in verschiedenen Währungen. Darüber hinaus gibt es ca. 20.000 Kundenadressen und über 50.000 Artikel in SMARTCRM.

## SMARTCRM.Module



## Die Standorte und Sprachen

In den USA setzt Sommer-automatic eine mit der Zentralversion replizierende englischsprachige Filialversion ein.

## 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