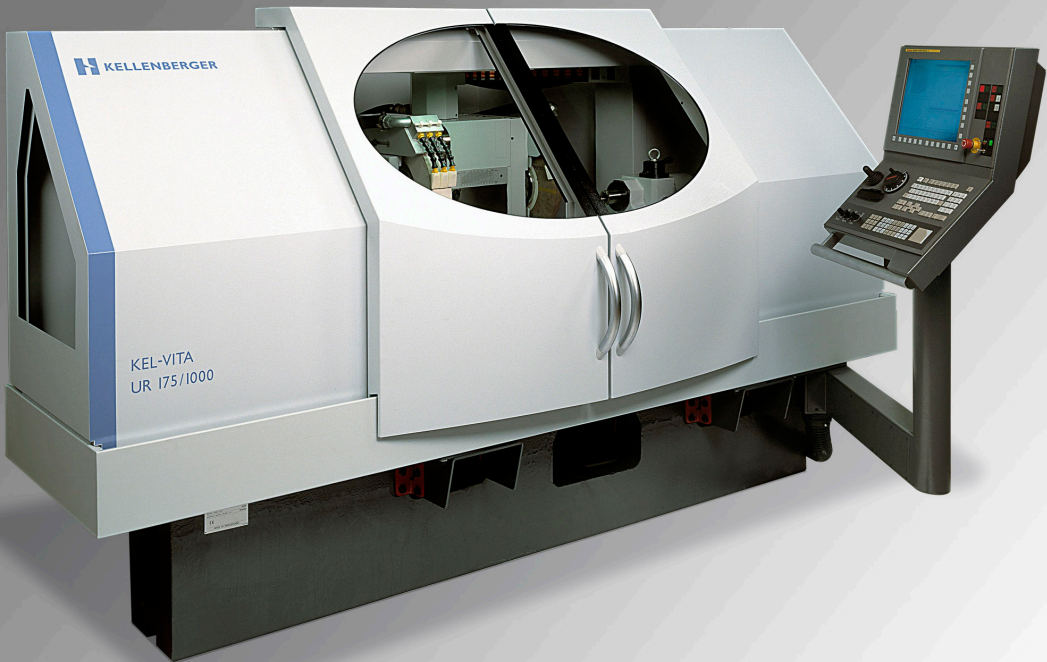


KELLENBERGER

PisaSales CRM Case Study



Wo immer höchste Genauigkeit verlangt wird, sind KELLENBERGER Präzisionsschleifmaschinen im Einsatz. Um Kunden individuell zu betreuen und die Geschäftsprozesse zeitgemäß zu optimieren sowie auch den weltweiten Service optimal mit den Bedürfnisse der Kunden zu koppeln, setzt das Unternehmen das CRM-System PisaSales ein.



Kunde & Branche

Die L. KELLENBERGER & Co. AG entstand aus der 1917 durch Leonard Kellenberger gegründeten L. KELLENBERGER & Co. Dank konsequenter Entwicklungen im Hochpräzisions-Sektor gilt KELLENBERGER weltweit als führender Hersteller von hydraulisch und numerisch gesteuerten Präzisions-schleifmaschinen und Systemen der mittleren und obersten Technologiestufe.

Die L. KELLENBERGER & Co. AG ist Teil der

Hardinge-Gruppe Elmira, USA. An den Standorten St. Gallen, Romanshorn und Biel sowie international, beschäftigt KELLENBERGER ca. 460 Mitarbeiter und arbeitet weltweit mit Vertretungen und Partnerfirmen zusammen. Ein breit ausgebautes Dienstleistungsangebot sichert den Kunden eine 100%ige Verfügbarkeit im Produktionsablauf.



Ausgangssituation & Herausforderung

Im Zuge der konsequenten Ausrichtung auf die Kunden- und Marktbedürfnisse war dem Unternehmen klar, dass eine verbesserte Prozessqualität in Verkauf und Dienstleistung nur mit einer gemeinsamen Informationsbasis über Abteilungsgrenzen hinweg erreicht werden kann. Dies war mit den bisher genutzten Insellösungen (ACCESS, KEL-DATA, Excel, Word) nicht möglich.

Das bedeutete für das CRM-Vorhaben unter anderem:

- Ablösung der alten Verkaufsdatenbank
- Ablösung bzw. Integration des alten Systems KEL-DATA (Maschinenkonfiguration)
- komplette, verlustlose Übernahme bzw. Anzeige der vorhandenen Daten aus den Altsystemen
- Integration des ERP-Systems JDE mit Datenmigration und Datenaustausch zwischen JDE und PisaSales
- Abbildung der Verknüpfung kommerzieller Vertriebsvorgänge im CRM mit parallel ablaufenden internen Vorgängen wie

Das CRM-Projekt sollte bei KELLENBERGER in erster Linie Vertriebsprozesse optimieren. Es wurde aber sehr schnell klar, dass in einem so komplexen Umfeld wie der Entwicklung, Produktion und dem Verkauf modernster Präzisionsmaschinen auch der Service in das Kundenbeziehungsmanagement einbezogen werden muss.

- Abnahme, Qualitätskontrolle, Lieferanten, Spedition usw. unter einem Projekt (Maschine)
- Abbildung der Vertretungen (Handelsvertreter) mit Region und Produktzuordnung für die automatische Zuordnung von Vertretung und Account-Manager
- Integration des Bereichs Service in den CRM-Prozess mit Servicemeldung und nach folgenden Vorgängen.

Auf Basis des umfangreichen PisaSales Standards wurden individuelle Anforderungen via Customizing erfüllt.



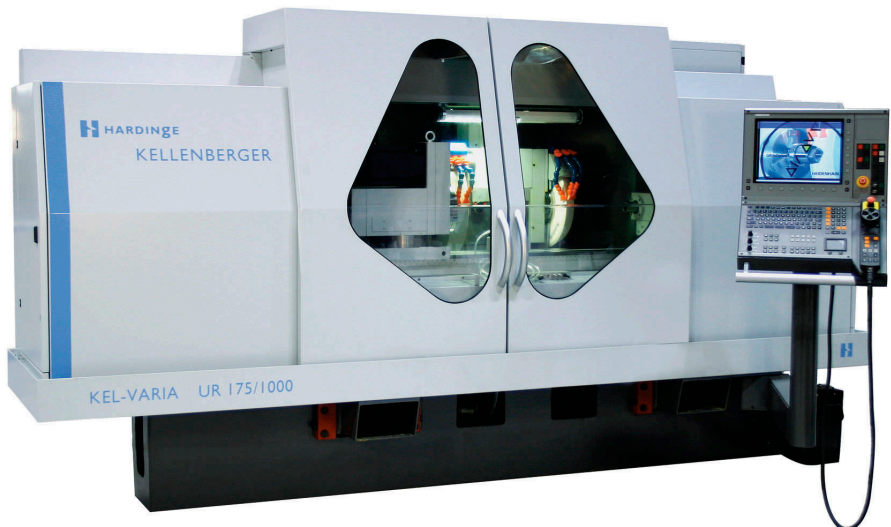
Projektverlauf & Lösung

Mit der Datenmigration mussten neben klassischen Vertriebsinformationen auch die Konfigurationsdaten der installierten Maschinen nach PisaSales übernommen werden.

Dabei stellte sich die Schnittstelle zum ERP-System JDE bezüglich des Exports der Daten aus PisaSales als interessante Herausforderung dar, da sich das Datenbankschema in JDE signifikant von dem des CRM-Systems unterscheidet. Die für den Austausch zu nutzende Technologie basiert auf Standard Business Services von JD Edwards.

In enger Zusammenarbeit gelang es Experten von KELLENBERGER und PisaSales, die zu exportierenden Objekte generisch in JD Edwards Web-Service-Aufrufe umzuwandeln. Der so entstandene Ansatz erlaubt auch eine einfache Erweiterung der Schnittstelle für zusätzliche Anforderungen.

Bereits in den ersten Workshops wurde die Notwendigkeit deutlich, auch den Bereich Service bei KELLENBERGER in das CRM-System einzubinden, um hier eine effektive Arbeitsweise zu ermöglichen.



PisaSales bietet u.a. eine serviceorientierte Sicht auf die beim Kunden im Einsatz befindlichen Produkte. Mit der Definition von Serviceobjekten, also Produkten mit Servicerelevanz, können die damit verbundenen Daten und Informationen gespeichert und verwaltet werden (Service-/Maschinenakte).

Mit der Ablösung diverser im Einsatz stehender Lösungen im Bereich Service durch



Realisierte Erfolge

Mit dem CRM-System PisaSales wird bei KELLENBERGER eine einheitliche Datenbasis für alle Bereiche geschaffen, und Insellösungen werden weitestgehend abgelöst. Unternehmensweit ist nun der Zugriff auf Kunden- und Produktinformationen binnen Sekunden möglich.

Bei KELLENBERGER, als klassischer Maschinenbauer, wird im Vertrieb projektorientiert gedacht und gehandelt. Das PisaSales CRM unterstützt diese Arbeitsweise optimal. So wird die Maschine im CRM als übergeordnetes Projekt (Projektmappe) abgebildet, auf das auch aus dem Service heraus referenziert wird. So kann aus einem abgeschlossenen Auftrag ein Serviceobjekt mit allen Projektzuordnungen erstellt oder eine vorgefertigte Maschine einem Auftrag zugeordnet werden. Damit werden alle mit der Maschine verknüpften Informationen strukturiert und zentral verwaltet.

Um den Servicemitarbeitern die bisher gewohnte Arbeitsweise weitestgehend weiter zu ermöglichen, wurden von PisaSales speziell angepasste Masken zur Verfügung

PisaSales wurde das Serviceobjekt um viele Attribute und Funktionalitäten zur Verwaltung der notwendigen Informationen erweitert. Die bisher in umfangreichen Verzeichnissen abgelegten Informationen wurden teils direkt nach PisaSales übernommen oder sind per Hyperlink in PisaSales verknüpft, sodass der Anwender eine Oberfläche für den Zugriff auf die Informationen der Maschinen erhält.

gestellt. Das wirkte sich positiv auf die Benutzerakzeptanz aus. Die Servicemasken bieten schnelle Übersicht zu Maschineninformationen und ermöglichen die komfortable Schnelleingabe von relevanten Daten. In einer Servicemeldungs-Übersicht, welche die Informationen zur Servicemeldung und zum Serviceobjekt (Maschine) beinhaltet, informiert sich der Mitarbeiter einfach anhand der Maschinenummer. Weitere Servicemeldungen zum Gesamtzyklus dieser Maschine können zeitsparend mit der Referenz auf die Maschine angelegt werden.

Insgesamt verbessert der Einsatz der PisaSales CRM-Suite die Prozessqualität in den angeschlossenen Fachabteilungen deutlich. Die Zugriffszeiten auf Kundendaten wurden gesenkt und die Reaktionsgeschwindigkeit auf Kundenanfragen erhöht.

Außerdem wurden ein Angebots- und Produktkonfigurator sowie weitere CRM-Features eingeführt.



„ Wir haben mit PisaSales ein Hilfsmittel, mit dem wir alle Kunden-Aktivitäten weltweit koordinieren, dokumentieren und nachhalten können. Jeder an einer Kundenbeziehung beteiligte Kollege weiß jederzeit, was los ist bei diesem Kunden!

Wolfgang Hahn, CIO und Projektleiter CRM

250+

Kunden

in **50+**

Ländern im Einsatz

145+

Mitarbeiter

30+

Jahre Innovation

Der JustRelate-Vorteil

- Mehr als 145 hochqualifizierte Experten
- Tiefes Verständnis von Marketing, Vertrieb und Service
- Pioniere des Internets und Webs
- 250+ aktive Unternehmenskunden
- 100.000+ aktive Nutzer
- Einsatz modernster Technik
- Innovatives Full-Service-Stack
- Agile Umsetzung von Projekten
- Im Herzen Europas zu Hause, weltweit genutzt

Kontakt

Martina Eiden

Business Development

+49 30 747993 8

martina.eiden@justrelate.com



JustRelate Group GmbH, Kitzingstraße 15, 12277 Berlin, Deutschland

+49 30 7479930

info@justrelate.com

Version 6, Nummer: D-12-123881