

Uhde High Pressure Technologies

PisaSales CRM Case Study



Seit mehr als 75 Jahren bearbeitet die Uhde High Pressure Technologies GmbH die Welt der hohen Drücke und bietet ihren Kunden Spitzenleistungen in den Bereichen Verfahrensentwicklung, Konstruktion und Fertigung von Hochdruck-Anlagen. Die Vertriebs- und Serviceprozesse sind durch das Anlagengeschäft geprägt von langen Planungs- und Verkaufszyklen sowie einem umfangreichen Projektmanagement. Um ihre Mitarbeiter bei der Bearbeitung der Geschäftsvorfälle noch besser zu unterstützen, entschied sich Uhde für PisaSales – die CRM-Lösung mit einer 360-Grad Sicht auf den „Customer Record“.



Kunde & Branche

Uhde High Pressure Technologies ist ein Unternehmen von ThyssenKrupp Technologies und hat sich seit 1930 kontinuierlich und erfolgreich in seinem speziellen Marktsegment behauptet. Daraus resultieren langjährige Erfahrungen und Kompetenzen bei der Entwicklung und dem Einsatz von Komponenten und Anlagen in unterschiedlichsten Branchen wie der chemischen und pharmazeutischen Industrie, der Lebens

-und Genussmittelindustrie, der Textilindustrie oder der Halbleiterindustrie. Eine enge Zusammenarbeit mit Hochschulen und Forschungsinstituten sichert ein hohes Potenzial an Know-how im Engineering, in der Fertigung und in der Verfahrensentwicklung. Das traditionsreiche Unternehmen beschäftigt ca. 200 Mitarbeiter und liefert an namhafte Lizenzgeber und Kunden weltweit.



Ausgangssituation & Herausforderung

Die Beziehungen zu Kunden auf der einen Seite und Betreibern der von Uhde vertriebenen Anlagen auf der anderen Seite zu managen, war einer der Schwerpunkte, die das CRM-System unterstützen musste. Zwischen Firmen, Ansprechpartnern, Projekten und Maschinen mussten Beziehungen hergestellt werden können. Aktivitäten waren gleichzeitig einer Maschine, einer Firma und einem Auftrag zuzuordnen. Funktionen wie das Kampagnenmanagement, die Terminverwaltung, die Übernahme geschäftsrelevanter E-Mails in das CRM-System sowie das komfortable Generieren von Korrespondenzen aus dem System heraus sollten ebenso möglich sein.

Für das Unternehmen war es weiterhin wichtig, kritische Faktoren im Service, wie z.B. die Verfügbarkeit von Ersatzteilen beim jahrelangen Betrieb der Anlagen abzudecken. Die Verwaltung der externen und internen Projekte musste also mit der

Verwaltung von Reklamationen, Ersatzteilangeboten und Ersatzteilaufträgen einhergehen. Servicerelevante Anlagendetails und die Historie der Anlage sollten im System hinterlegt werden können, um schnell nach benötigten Ersatzteilen recherchieren zu können. Denn Uhde hatte das Ziel, die Reaktionszeiten bei der Lieferung von Ersatzteilen bzw. bei Serviceleistungen vor Ort zu reduzieren. In diesem Zusammenhang war zu berücksichtigen, dass Maschinen – z.B. bei einem Verkauf an ein anderes Unternehmen - sowohl den Standort als auch ihre Konfiguration wechseln konnten.

Das CRM-System muss das zur Unterstützung der Ressourcenplanung verwendete ERP-System SAP R/3 integrieren, da Stammdaten von Debitoren und Projekten im ERP-System gepflegt werden.



Projektverlauf & Lösung

Das Unternehmen Uhde High Pressure Technologies entschloss sich nach einer kurzen Informations- und Angebotsphase, das CRM-System PisaSales einzuführen. Nach der zügigen Umsetzung der ersten Anpassungswünsche wurde das CRM-System umfangreich getestet.

Die Produktivschaltung erfolgte bei Uhde auf Basis der zu diesem Zeitpunkt neu entwickelten PisaSales Version. Um die neuen CRM-Features in PisaSales effizient nutzen und das Customizing ohne Performanceverlust durchführen zu können, wurde das bei Uhde verwendete Datenbanksystem auf die aktuelle SQL Server-Version migriert. Mit der optimierten und erweiterten ERP-Anbindung des CRM-Systems über eine SAP-Schnittstelle wurde der lesende Zugriff von PisaSales auf Daten aus SAP sichergestellt. Damit können Angebotskopfdaten in PisaSales erstellt und die Auftragsdaten im SAP-Master verwaltet werden.

Die PisaSales Entwicklung ist ständig von einem integrativen Ansatz getrieben. Uhde interessierte sich sehr für die damals neu entwickelte CTI-Schnittstelle (Computer Telephony Integration) in PisaSales und war

einer der ersten Kunden, die diese Schnittstelle nutzen, um im telefonischen Kontakt automatisiert auf Kundeninformationen zugreifen zu können.

Für die Abwicklung von Prozessen im Service nutzt Uhde das PisaSales Servicemodul. Es wurde kundenspezifisch angepasst. Die Mitarbeiter erfassen Servicemeldungen, wie z.B. Reklamationen, direkt in PisaSales. Alle Komponenten, Maschinen und Anlagen sind als Serviceobjekte im System hinterlegt, um Informationen über den Zustand der beim Kunden installierten Produkte zu erfassen. Zur schnellen Lokalisierung von Lösungen bei Reklamationsfällen verwenden die Uhde-Mitarbeiter die FAQ-Datenbank von PisaSales. Führt die Reklamationsbearbeitung zu einem Serviceauftrag, kann dieser im Vertriebsmodul von PisaSales angelegt und bearbeitet werden.

Mit dem Produktiveinsatz von PisaSales erfolgten die Schulungen der Anwender auf den verschiedenen Modulen, wobei die Einführung des CRM-Systems von einer guten Akzeptanz seitens der Anwender begleitet wird.



Realisierte Erfolge

Mit der PisaSales Kontaktverwaltung können bei Uhde nun auf einfache Weise alle Arten von Kontakten und Organisationseinheiten erfasst und verwaltet werden. Automatische Prüfprozesse, wie der Dublettencheck, sorgen dabei für Redundanzfreiheit. In der Kontaktverwaltung profitiert Uhde unter anderem von der CTI-

Kopplung. Damit ist es möglich, Telefonate aus PisaSales heraus direkt am Kontakt per Knopfdruck zu initiieren bzw. ankommende Anrufer über die Telefonnummer in der Kontaktverwaltung des CRM-Systems sofort zu identifizieren. Das unterstützt individuelle Kundenkommunikation und damit eine hohe Kundenbindung.

Die bei einem Kunden oder Betreiber installierte technische Basis wird komplett im CRM-System abgebildet. Serviceobjekte im CRM-System entsprechen Maschinen beim Kunden. Über die Produktmerkmale können bei einer Reklamation oder einem Störfall die notwendigen Ersatzteile schnell identifiziert werden. Die integrierte FAQ-Datenbank von PisaSales ist die Wissensdatenbank für den

Service. Die Erfahrungen der Servicemitarbeiter bei der Bearbeitung von Servicefällen werden gespeichert und erleichtern so die Problemlösung und die Vorbewertung von Servicemaßnahmen. Kunde und Betreiber profitieren von der schnellen Reaktion des Serviceteams und kurzen Stillstandszeiten ihrer Anlagen.

„ Alle Anforderungen wurden sehr schnell implementiert. Auch technisch komplexe Sachverhalte wie SAP und CTI sind schnell realisiert worden. Zum aktuellen Projektstand erfüllt PisaSales unsere Anforderungen vollständig.

Jürgen Reisberg, IT-Leiter

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