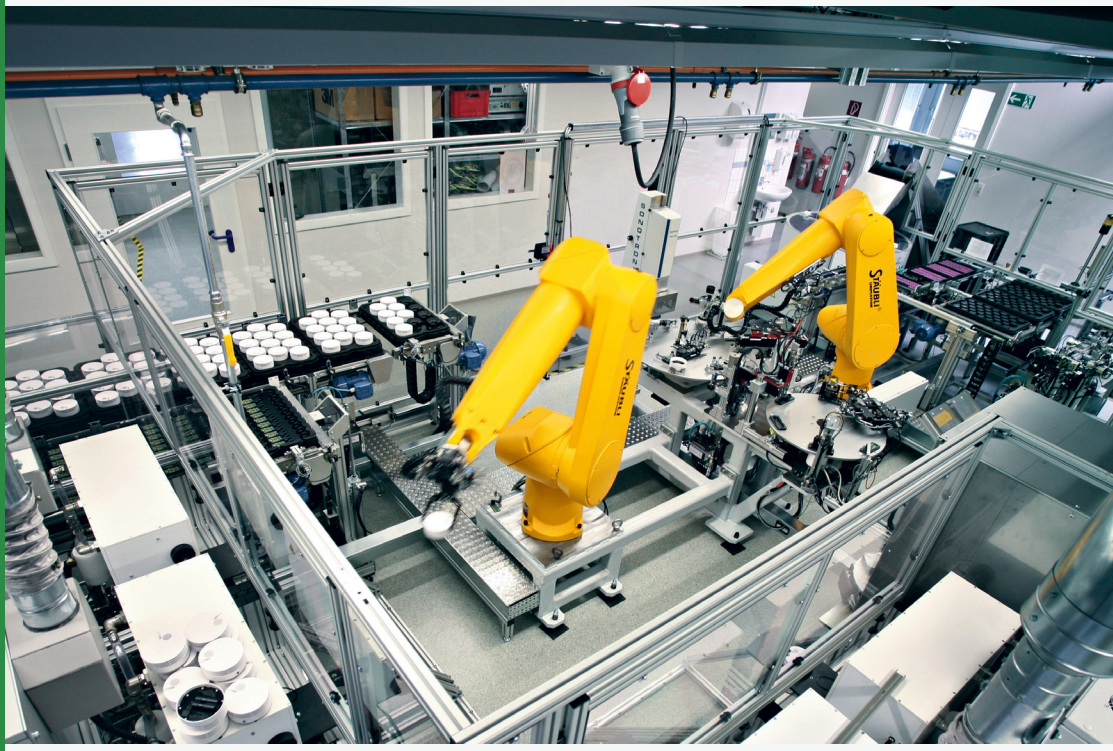
PisaSales

# Hekatron

## PisaSales CRM Case Study



Wenn es um Sicherheit geht, sind die Brandmeldeanlagen, Rauchwarnmelder und Feststellanlagen von Hekatron Maßstab für höchste Sicherheitsansprüche in Verbindung mit modernster Technologie. Diesem Anspruch folgend setzt das Unternehmen zur erfolgreichen Kundenbetreuung und Erhöhung des Angebotsdurchsatzes das CRM-System PisaSales ein.

## Kunde & Branche

Hekatron ist führender Spezialist in Entwicklung, Herstellung und Vertrieb von Systemen des anlagentechnischen Brandschutzes. Das traditionsreiche Unternehmen hebt sich in diesem speziellen Markt durch kontinuierliches Wachstum hervor sowie durch stetige technische Innovationen, die höchsten Ansprüchen an Sicherheit, Wirtschaftlichkeit und auch Ästhetik genügen.

Das Unternehmen arbeitet für die Errichtung von Brandmeldeanlagen mit einem bundesweiten Partnernetzwerk und beliefert den Fachgroßhandel sowie OEM-Kunden. Die Hekatron Vertriebs GmbH ist ein Unternehmen der familiengeführten Securitas Gruppe Schweiz mit rund 9.300 weltweit agierenden Mitarbeitern, davon insgesamt 490 in Sulzburg, Deutschland.

## Ausgangssituation & Herausforderung

Ein umfangreiches Kunden- und Abnehmernetz (Fachfirmen, Großhandel) sowie das flächendeckende Partnernetzwerk und die Bedienung eines spezifischen Massenmarktes erfordern es, rechtzeitig auf Projekte zu reagieren und diese zu verfolgen. Dadurch ergibt sich ein umfangreiches Angebotsaufkommen, das eine gute Kalkulation und einen raschen Angebotsdurchsatz zwingend notwendig macht, um schnell Angebotsdokumente versenden zu können.

Für das CRM-Vorhaben bedeutet das:

- Ablösung des bestehenden CRM-Systems (SalesPro) und verlustlose Datenübernahme
- komplette Übernahme der Angebotserstellung und Kalkulation aus dem eingesetzten ERP-System ifax.OPEN in PisaSales mit nachfolgender Abwicklung im ERP
- Möglichkeit der Erfassung und Auswertung von Kennzahlen durch den Vertrieb
- Sicherung einer hohen Ergonomie des neuen CRM-Systems zur Effektivierung des Angebotsdurchlaufs mit Produktkonfiguration und Workflow-Unterstützung
- zentrale Erfassung und Nutzung sowie projekt- und kundenbezogene Darstellung vertriebsrelevanter Daten für alle Anwender
- Verwaltung eines mehrstufigen Reklamationsmanagements mit unterschiedlichen Workflows
- effiziente Verwaltung der Abonnenten des Kundenmagazins „Pro Sicherheit“
- Verwaltung von Kunden und Seminar-Teilnehmern mit Verfolgung von aktuellem Zertifizierungslevel und Teilnehmerstatus
- oo gezieltes Anbieten von Schulungen, Nachschulungen und Zertifizierungsmaßnahmen als Sicherheits- und Umsatzstrategie

Vertrieb, Service und Marketing, Projektierung und der gesamte After-Sales sollen von der CRM-Einführung profitieren. Das heißt: schnelle, sichere Angebotsbearbeitung mit Zeit- und Kosteneinsparungen und noch mehr Kundennähe.

## Projektverlauf & Lösung

Das CRM-System PisaSales ist bereits länger bei Hekatron im Einsatz, und seitdem erfolgten regelmäßig Upgrades auf neue Versionen.

Im ersten Schritt des Projektes wurden zunächst das Kontaktmanagement und die Angebotsprozesse umgesetzt. Gemeinam mit dem Lieferanten des bestehenden ERP-Systems (ifax) wurde eine Lösung erarbeitet, um die Angebotserstellung und Kalkulation aus dem ERP komplett in das CRM zu übernehmen. Die Abwicklung wird weiter im ERP gehalten.

Einer der Maßstäbe war u.a., den Angebotsdurchsatz durch eine hohe Ergonomie des CRM-System zu maximieren, die Arbeitsaufwände der Anwender auf ein Mindestmaß zu reduzieren und so den Angebotsablauf zu optimieren. Dank der Flexibilität und Anpassungsfähigkeit des CRM-Systems konnte der Standard umfangreich und upgradefähig an die Kundenanforderungen angepasst werden.

So ist heute ein zügiges, listenbasiertes und fast mausloses Arbeiten möglich. Durch enge Kopplung an die bereits vorhandene ERP-Landschaft ifax.OPEN wird augeklügeltes und bewährtes Know-how der Preisbildung und Preisermittlung aus dem ERP effektiv im CRM umgesetzt. Mit der Implementierung einer direkten, sehr performanten Anfrage an das ERP durch PisaSales und ifax ist die Ermittlung der Preise bei der Angebotserstellung aus dem CRM-System in Echtzeit möglich. Damit werden die Preise nur in einem System gepflegt, sind aber in beiden Systemen verfügbar.

Im Rahmen des Upgrades von PisaSales auf neue Versionen erfolgte die Einführung eines leistungsstarken Reklamationsmanagements in die CRM-Lösung bei Hekatron. Die Herausforderung, den dreistufigen Support über verschiedene Abteilungen mit ihren unterschiedlichen Workflows abzubilden, konnte mit der integrierten PisaSales Prozessdefinition umfassend realisiert werden. Die Weitergabe und Weiterbearbeitung von Servicemeldungen im Haus und an externe Kontakte erfolgt prozessgesteuert über eine zentrale Applikation. Durchlaufzeiten werden verringert und die Transparenz erhöht. Der Ablauf ist nachvollziehbar und als Bericht revisionsfähig.

## Realisierte Erfolge

Mit dem Einsatz des CRM-Systems erhält vor allem das Angebotsmanagement bei Hekatron einen kräftigen Schub. Durch die Kopplung mit dem ifax-ERP ist PisaSales tief in die bestehende Systemlandschaft integriert. Angebotspositionen können sehr schnell eingegeben, Preise überschrieben und Rabatte gesetzt werden. Feste und variable Sets unterstützen die schnelle und variable Konfiguration und Angebotserstellung. Auf Knopfdruck helfen intelligente Dialoge, eine Position mit Preis schnell aufzunehmen und abzuspeichern.

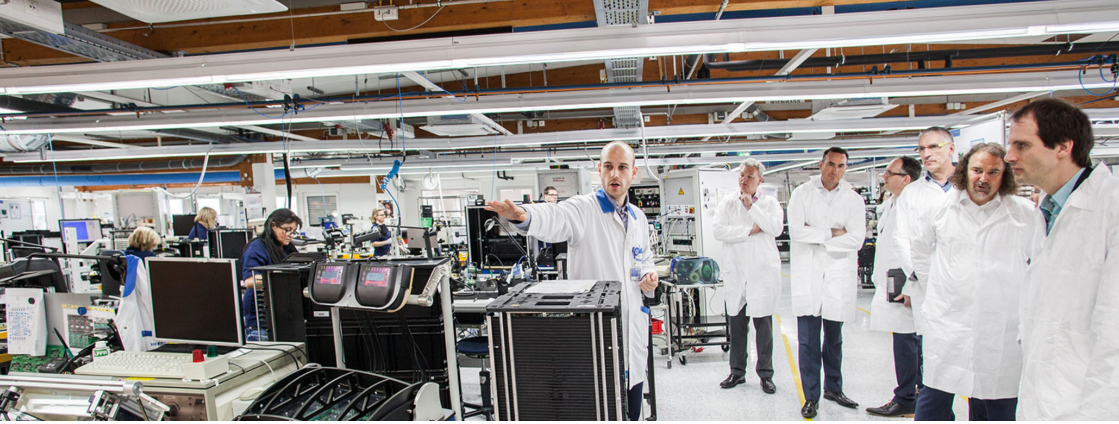
Die Kopplung zum ERP-ifax ermöglicht es außerdem, Auswertungen, die vorher nur im ERP möglich waren, den Fachabteilungen zur Verfügung zu stellen. Umsätze pro Kunde (Jahresumsatz, Monatsumsatz) sind umgehend am Kontakt abrufbar.

Die regelmäßige Revision im Laufe des CRM-Projektes und die Erhebung, Bewertung und Implementierung von Anforderungen aus der Anwenderschaft hat die Anwenderakzeptanz und Kundenzufriedenheit auf hohem Niveau sichergestellt.

Mit der im CRM implementierten Zertifikatsverwaltung kann das Marketing bei Hekatron den Stand des aktuellen Zertifizierungslevels von Kunden für z.B. Brandmeldeanlagen nachvollziehen.

Damit wird ein sicherheitsstrategisches und umsatzorientiertes Potential für Schulungen bzw. Nachschulungen und Zertifizierungsmaßnahmen erschlossen.

Mit weiteren Upgrades und der schrittweisen Einführung weiterer Features von PisaSales GmbH und Hekatron fortgeführt.



> Hekatron setzt bereits seit 2007 auf das PisaSales CRM. Mit der PiSA sales GmbH haben wir unseren langfristigen CRM-Partner gefunden, der uns und unsere Anforderungen versteht und gekonnt in der Software abbildet.

Alexandra Weiß, CRM-Projektleiterin

**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 30 747 993 0
info@justrelate.com

Version 5, Nummer: D-11-116886