

Alfing Kessler Sondermaschinen

PisaSales CRM Case Study



Die Alfing Kessler Sondermaschinen GmbH setzt in Sachen CRM auf PisaSales. Marketing, Vertrieb und auch der Service des "Pioniers der Pleuelbearbeitung" profitieren von der Lösung. Den innovativen Ansatz des Projektes unterstreicht die Integration der PisaSales Standard-Schnittstelle zum ERP-System PSIpenta.



Kunde & Branche

Die Alfing Kessler Sondermaschinen GmbH ist seit 1938 weltweit Partner der Fahrzeug- und Zulieferindustrie. Als Hersteller von Transferstraßen und flexiblen Fertigungsanlagen erwarbsich die AKS Weltruf. Viele Fertigungsverfahren, wie z.B. das Pleuelbrechen,

wurden erstmals auf AKS-Maschinen in der Serie eingeführt. Das Unternehmen der Maschinenbaubranche hat seinen Sitz im schwäbischen Aalen und beschäftigt rund 400 Mitarbeiter.



Ausgangssituation & Herausforderung

Mit der Einführung einer CRM-Lösung wollte der Sondermaschinenbauer die Effizienz aller kundennahen Bereiche im Unternehmen steigern. Insbesondere sollten die Kontaktverwaltung verbessert und ein integriertes Aktivitäten- und Dokumenten-Management etabliert werden. Mitarbeiter sollten Angebote leichter erstellen, Vertriebsprojekte besser verfolgen sowie Kampagnen steuern können. Eine zentrale Anforderung war, die bei AKS eingesetzte ERP-Lösung PSIPenta über eine Schnittstelle mit der CRM-Software zu koppeln, sodass eine integrierte Unternehmensanwendung entsteht. Das CRM-System sollte das führende System sein, Kundendaten werden an das ERP-System übergeben.

AKS suchte aus diesem Grund einen Anbieter, dessen CRM-Lösung sich durch einen konsequent integrativen Ansatz auf der Basis etablierter Standardtechnologien auszeichnete. Die ideale Lösung sollte eine neutrale ERP-Schnittstelle besitzen, die bezüglich Anzahl und Typ der Attribute erweiterbar ist. Zudem sollten folgende von Marketing, Vertrieb und Service geforderte CRM-Funktionalitäten möglichst bereits im Standard angeboten werden:

- klassisches Vertriebsinformationssystem mit Kontakt-, Aktivitäten- und Dokumentenverwaltung inkl. Outlook und Office-Integration
- Angebotsverwaltung mit Angebotsdurchlauf durch die Fachabteilungen im CRM mit Workflow-Unterstützung und Produktkonfiguration
- Angebotskonfiguration für Sondermaschinen anhand von Artikeldaten inkl. Optionsauswahl und Anlage von Bedarfsartikeln
- automatisierte Erstellung des Angebotstextes in mehreren Sprachen gemäß Konfiguration unter Verwendung von Produkt-Textbausteinen
- Ablösung der bisherigen Excel-Kalkulation durch Berechnung im CRM-System auf der Basis neutraler Kalkulationsgruppen
- Erfassen von Servicevorgängen mit Rückgriff auf die beim Kunden installierten Produkte
- Erzeugen von Serviceaufträgen und Übergabe an das ERP-System zur Abrechnung
- Verwaltung, Termin- und Kapazitätsplanung von Serviceeinsätzen



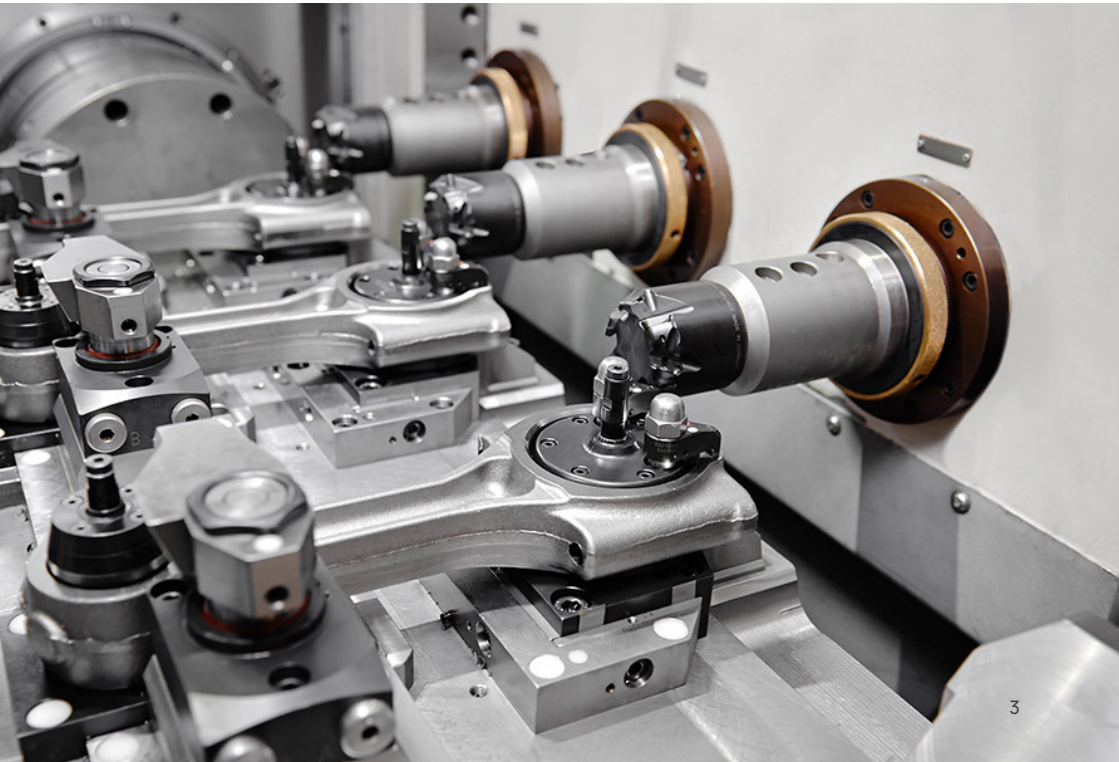
Projektverlauf & Lösung

Hauptgründe für die CRM-Entscheidung sieht das Projektteam bei AKS u.a. in der Vielzahl der Konfigurationsmöglichkeiten von PisaSales (z.B. in der Berichtsentwicklung), der Möglichkeit, die CRM-Lösung nahtlos in die bestehende Softwareumgebung zu integrieren, und in der modernen, intuitiv zu bedienenden Benutzeroberfläche.

In einem ersten Workshop zeigte sich, dass sowohl die vertrieblichen Anforderungen wie auch die der Service-Sparte weitgehend vom PisaSales Standard abgedeckt werden können. Das Customizing beschränkte sich auf wenige Modifikationen des Attributsatzes und des Funktionsumfangs. Individuelle Prozesse in Vertrieb und Service definierten die AKS-Administratoren mithilfe der integrierten

Prozessverwaltung selbst. Die bestehenden Daten von ca. 400 Unternehmen, über 2.500 Ansprechpartnern sowie Produkten und Preislisten konnten über das komfortable PisaSales Import-Utility nach PisaSales übertragen werden. Die PisaSales PS|penta-Schnittstelle wurde über Schnittstellentabellen auf Datenbankebene realisiert.

Bereits drei Monate nach dem Projektstart schaltete AKS die geplanten Module Kontaktverwaltung, Marketing, Angebotsverwaltung und Produktkonfiguration mit den gewünschten Anpassungen stufenweise produktiv. Gezielte Anwender- und Key-User-Schulungen begleiteten den Rollout. Der Einsatz des PisaSales Servicemoduls war ein weiterer Meilenstein des Projekts.





Realisierte Erfolge

Durch die zentrale Verwaltung der Adress- und Kundenstammdaten können alle Abteilungen jetzt auf aktuelle Informationen in Form einer gemeinsamen Wissensbasis in PisaSales zugreifen. Die lückenlose Dokumentation aller Aktivitäten in der Kundenhistorie inklusive aller Korrespondenzen sorgt für mehr Transparenz. Die einzigartige Dublettenprüfung von PisaSales ist bereits bei der Erfassung neuer Kontakte aktiv und reduziert den manuellen Pflegeaufwand enorm. Durch das integrierte Kampagnenmanagement von PisaSales können die Mitarbeiter im Marketing u.a. Messeveranstaltungen effektiver vorbereiten und auswerten. Auch die enge Office-Integration von PisaSales sorgt für hohe Akzeptanz.

Der Vertrieb von AKS profitiert bei der Angebotserstellung durch einen maßgeschneiderten Produktkonfigurator für Bearbeitungszentren. Im Vergleich zur bisherigen Excel-Lösung, erstellen die Mitarbeiter jetzt Angebote schneller und weniger fehlerbehaftet. Die technische Ausarbeitung erfolgt nicht mehr manuell, sondern direkt in PisaSales durch Auswahl von Artikeln aus dem neutralen Produktkatalog. Dafür wurden alle Maschinen mit ihren Optionen aus Excel in die PisaSales Produktdatenbank übernommen. Die etwa 50 Optionen pro Maschinentyp können einzeln an- oder abgewählt werden. Veränderungen an der Konfiguration führen automatisch zur Neukalkulation des Angebots. Die Mitarbeiter haben so immer den aktuellen Angebotspreis im Blick.

Ist das Angebot ausgearbeitet, können die benötigten Angebotsdokumente (z.B. Preisblatt, Technische Beschreibung) auf Knopfdruck direkt aus PisaSales erstellt werden.

Die dafür benötigten Textbausteine sind im CRM-System mehrsprachig hinterlegt und zentral pflegbar.

Durch die Kopplung von PisaSales mit dem ERP-System PSIpenta kann AKS den gesamten Kontaktdatenbestand in nur einem System pflegen. Ein weiterer Vorteil der Standard-Schnittstelle sind stets abgeglichene Kundenstammdaten für eine korrekte Auftragsabwicklung und Rechnungsstellung im ERP-System.

Mit Freischaltung des Servicemoduls arbeitet auch die Service-Sparte des Maschinenbauers mit der Lösung. Das integrierte Service-Management erlaubt es, Servicemeldungen detailliert zu erfassen (z.B. inklusive Fehlerort und Fehlerart), die aktuelle Kundeninstallation abzurufen (sobald eine Maschine ausgeliefert ist, wird zum Kunden automatisch eine Maschinenkarte angelegt) und Serviceaufträge anzulegen. Das Controlling profitiert von den bereits im Standard verfügbaren Ad-hoc-Reports und Auswertungen, z.B. die Anzahl von Servicevorfällen je Kunde oder Maschine.

Die Anbindung seiner Niederlassungen in den USA ist eine Option, die es ermöglichen wird, dass sich das Vertriebsmanagement in Aalen aktuell über die Vertriebs- und Serviceaktivitäten seiner Partner informieren und Kontakte, Aktivitäten, Servicevorfälle oder Serviceeinsätze durch die Kopplung mit dem dort im Einsatz befindlichen ERP-System SAP Business One mit PisaSales synchronisieren kann.



” Die Angebotserstellung durch unserern Vertrieb erfolgt mit der Unterstützung von PisaSales schneller und weniger fehlerbehaftet. Die Dokumentation aller Aktivitäten rund um den Kunden sorgt zudem bei AKS für mehr Transparenz

Dietmar Weber, Leiter Organisation / Informationstechnologie

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 4, Nummer: D-08-068178