

Kundenmanagement mit Intrexx

Kein „normales“ CRM: Modernes Kundenmanagement mit Intrexx

Die Schütz Dental Gruppe gehört zu den führenden Herstellern von Dentalprodukten weltweit. Um das Kundenmanagement des Unternehmens zu optimieren, erstellte man mit Intrexx ein leistungsfähiges CRM-System, das über die Funktionen eines „normalen“ CRM weit hinausgeht. Jeder Mitarbeiter ist nun bereits mit wenigen Klicks umfassend über „seinen“ Kunden informiert.

Als eines von wenigen Unternehmen der Branche deckt Schütz Dental heute sowohl den zahntechnischen als auch den zahnmedizinischen Bereich mit hochwertigen Produkten ab. Als innovatives Unternehmen mit eigenen F&E Ressourcen ist das Unternehmen in der Lage, modernste Produkte und Systeme wie z. B. CAD/CAM-Systeme, Zirkon, Implantat-Navigation, High-Tech-Composites, etc. anzubieten.

Da die Schütz Gruppe sowohl Zahnärzte und –klinken als auch Dentallabore zu ihrem Kundenstamm zählt und die Produktpalette der Firmengruppe oft relativ kleinteilig ist, war es in der Vergangenheit nicht einfach, schnell an alle Informationen zu einem Kunden zu gelangen und dessen Entwicklungspotenzial zu bestimmen. Vor allem für die Außendienstmitarbeiter stellte dies ein nicht unerhebliches Problem dar, da diese Daten für eine effiziente Arbeit mit den Kunden unerlässlich sind. Entwicklungspotenziale und Chancen, aber auch Kreditrisiken und negative Tendenzen wurden aus diesem Grund oftmals übersehen.

Diesen Zustand wollte man durch die Einführung eines leistungsfähigen CRM-Systems ändern, das alle Kundendaten übersichtlich zur Verfügung stellen sollte. Alle Stammdaten der Bestandskunden sollten aus dem ERP-System in das neue CRM übernommen werden und neue Interessenten zur weiteren Pflege im CRM erfasst werden können. Auch die Kundendaten aus der Buchhaltung (Belege, Artikelverläufe, offene Posten) sollten dem Kunden zugeordnet werden können, um auf diese Weise eine strategische Gesamtbetrachtung zu ermöglichen.

Schnell wurde man dabei auf die branchenneutrale Portalsoftware Intrexx des Freiburger Softwareherstellers United Planet aufmerksam. Den Ausschlag gaben nach Christian Jäkel, CFO und Prokurist der Schütz Dental Gruppe, mehrere Gründe: Vor allem die Schnelligkeit, mit der es möglich war das Projekt umzusetzen, sowie die günstigen Anschaffungs- und Einführungskosten von Intrexx wussten dabei zu überzeugen. Hinzu kam, dass sich die Anbindung an Fremdsysteme wie z.B. SAP oder Lotus Notes mit Intrexx sehr einfach gestaltet. Da Intrexx web-basierend ist, war es außerdem möglich, die Außendienstmitarbeiter problemlos weltweit mit allen Informationen zu versorgen. Ebenfalls für Intrexx sprach seine einfache Bedienbarkeit sowie der minimale Wartungsaufwand, der für den Betrieb des Portals nötig ist.

Zusammen mit dem Frankfurter Beratungsunternehmen EasyTransfer wurden in einem präzise geplanten Projekt auf der Basis des Intrexx CRM Studios nach und nach alle kundenrelevanten Bereiche in Intrexx integriert. Neben allgemeinen Kundendaten, wie beispielsweise Firmenadresse, Firmenprofil und Ansprechpartner, finden sich hier nun auch Informationen zur Wettbewerbssituation des Kunden sowie dessen Finanzsituation und Kreditkennzahlen.



Firma: Schütz Dental GmbH
www.schuetz-dental.de

Standort: Rosbach, Deutschland

Branche: Dental

Jahresumsatz: 27 Mio.

Mitarbeiter: 150

ERP-System: GSD

Produkte und Services:

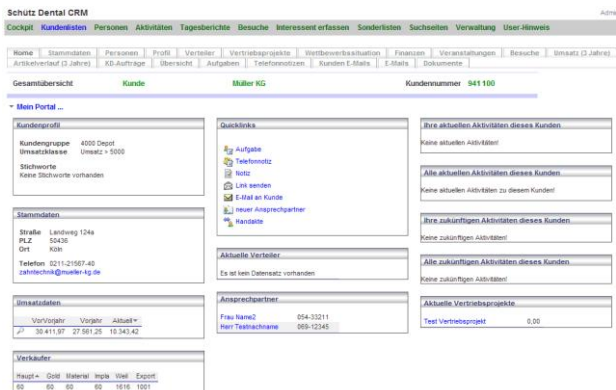
Intrexx
Intrexx CRM Studio
United Planet Fachliteratur

Partner: EasyTransfer e. Kfr.
www.easytransfer.de



„Mit Intrexx haben wir die „Quadratur des Kreises“ geschafft! Durch die Kombination von klassischen CRM-Funktionen mit einem umfassenden Informationssystem wurde ein komplettes Vertriebsportal aufgebaut, das viel mehr kann als ein normales CRM.“

Christian Jäkel, CFO und Prokurist der Schütz Dental Gruppe



Die Startseite des Portals von Schütz Dental



Informationen zum Kunden erfassen

Auch Berichte zu Telefonaten, Kundenveranstaltungen, Kundenbesuchen und Projekten können in das neue System eingestellt werden. So erhält jeder Mitarbeiter mit wenigen Klicks alle wichtigen Informationen zu „seinem“ Kunden. Kundengespräche lassen sich nun genauso schnell wie effizient vorbereiten, der aktuelle Stand von Vertriebsprojekten ist jederzeit abrufbar. Alle Informationen lassen sich zudem mit Workflows verknüpfen. Auf diese Weise ist es unter anderem möglich, Aufgaben für Außen- und Innendienst direkt über die Kundenverwaltung zuzuweisen – zusammen mit Wiedervorlagen und Eskalationsmaßnahmen.

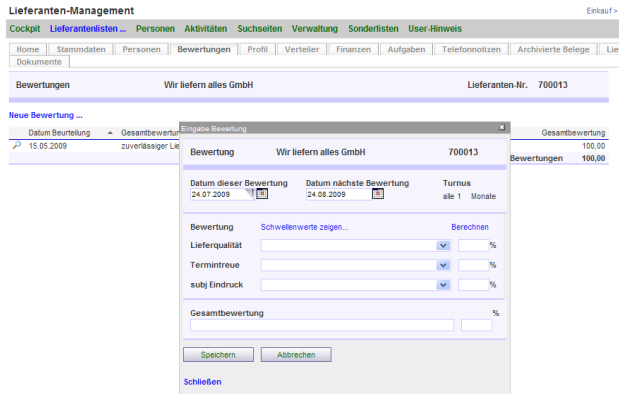
Als besonderer Glücksfall erwies sich dabei die mit Intrex sehr einfache Anbindung von Fremddaten: So konnten alle aktuellen Kunden-, Beleg- und Artikeldaten aus dem ERP-System und dem Data-Warehouse mit wenigen Handgriffen in Intrex übernommen werden. Vor allem für den Außendienst bietet das neue System zahlreiche Vorteile: „Musste der Außendienstmitarbeiter sich seine Handakte früher oft langwierig aus einzelnen Listen zusammenstückeln, hat er sie heute mit einem Klick verfügbar – fehlerfrei und tagesaktuell. Außerdem können wir ihn jetzt mit Daten versorgen, die es früher überhaupt nicht gab, wie etwa Trends und Tendenzen“, hebt Christian Jäkel hervor.

Von den Mitarbeitern wurde das System so gut angenommen, dass es schon kurz nach der Einführung zum Kernstück der Vertriebsarbeit von Schütz Dental geworden war. Um das Portal stetig weiter zu verbessern, wurden von Beginn an zu den verschiedenen Anwendungen eigene Vorschlagsbereiche angelegt, in denen die Mitarbeiter ihre Wünsche an das System formulieren. Die dort eingehenden Vorschläge werden sehr zeitnah umgesetzt. Von der automatischen Übernahme von Kunden-eMails ins System bis hin zur kompletten Dokumentanbindung wurden so nach und nach zusätzliche Anforderungen aufgegriffen und realisiert. Alle Neuerungen wurden dabei umgesetzt, ohne den Live-Betrieb des Portals zu stören.

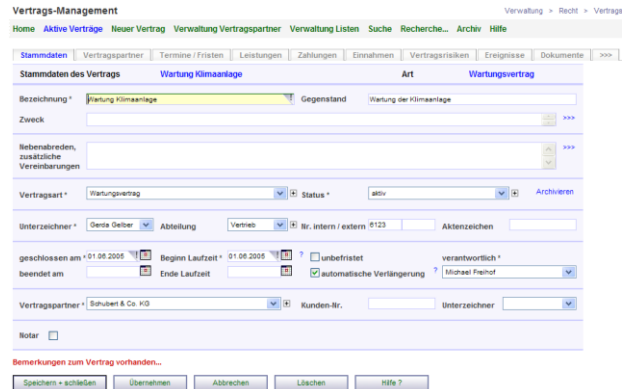
Christian Jäkel ist von der neuartigen CRM-Lösung begeistert: „Mit Intrex haben wir die „Quadratur des Kreises“ geschafft! Durch die Kombination von klassischen CRM-Funktionen mit einem umfassenden Informationssystem wurde ein komplettes Vertriebsportal aufgebaut, das viel mehr kann als ein normales CRM.“ Neben allgemeinen Kundeninformationen und der Außendienst-Kommunikation ist nun auch das gesamte Vertriebsreporting im Portal abgebildet. Tagesaktuelle Live-Abfragen ermöglichen zudem jederzeit detaillierte Auswertungen.

Nutzen:

- Leistungsfähiges Kundenmanagement
- Umfassendes Informationssystem
- Alle Informationen auf einen Blick
- Flexibel anpassbar
- Beliebige ausbaufähiges Portalsystem



Lieferantenbewertungen im Portal



Vertragsmanagement mit Terminüberwachung

Neben dem Kundenmanagement als Herzstück des Portals wurden auch weitere Anwendungen realisiert. So konnte zum Beispiel ein Lieferanten-Management erstellt werden, das sowohl die fortlaufende Bewertung von Lieferanten als auch die Verwaltung von Audits ermöglicht. Eine weitere Anwendung enthält Informationen zu den Verkaufsveranstaltungen des Unternehmens. Hierzu gehören beispielsweise Kundenkontakte, die im Laufe der Veranstaltung gewonnen wurden. Zudem werden nun alle Dokumente (Marketingdokumente, ISO, technische Dokumente etc.) von Schütz Dental unter der einheitlichen Oberfläche des Portals verwaltet, wodurch jeder Mitarbeiter sehr schnell auf die für ihn wichtigen Dokumente zugreifen kann. Ein spezieller Workflow, der die Neuanlage von Artikeln aus dem Vertrieb oder dem Innendienst steuert, wurde ebenfalls integriert.

Zusätzlich wurde ein umfangreiches Vertragsmanagement eingerichtet. Dort werden alle Verträge mit den nötigen Metadaten verfügbar gemacht. Eine Terminüberwachung und Ereigniskontrolle mit Eskalationsmaßnahmen sorgt für Transparenz und hilft, teure Fehler zu vermeiden. Alle Verträge sind mit den Daten aus dem CRM in einer m:n-Beziehung verknüpft; dadurch werden auch dort die mit einem Kunden geschlossenen Verträge angezeigt, sobald man dessen Daten aufruft.

In den nächsten Monaten werden die für einen Hersteller von medizinischen Produkten äußerst wichtigen Bereiche „Qualitätsmanagement“ und „Reklamationsmanagement“ ebenfalls in das Portal integriert. Dadurch verspricht sich das Unternehmen eine weitere Steigerung der Schlagkraft und einen erheblichen Zugewinn an Effizienz.