

Kundenmanagement mit Intrex

Kein „normales“ CRM: Modernes Kundenmanagement mit Intrex

Schütz Dental

Schütz Dental gehört zu den weltweit führenden Herstellern von Dentalprodukten. 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 anzubieten.

Anforderung

In der Vergangenheit war es oft nicht ganz einfach, schnell an alle Informationen zu einem Kunden zu gelangen. Vor allem für die Außendienstmitarbeiter stellte dies ein nicht unerhebliches Problem dar, da diese Daten für eine effiziente Arbeit mit den Kunden unerlässlich sind. 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 laufend in das neue CRM übernommen werden und neue Interessenten zur weiteren Pflege im CRM erfasst werden können. Auch die Kundendaten aus der Buchhaltung sollten den Kunden zugeordnet werden können, um auf diese Weise eine strategische Gesamtbetrachtung zu ermöglichen.

Lösung

Man entschied sich für den Aufbau eines umfassenden Kundenmanagements auf Basis des Intrex CRM Studios. Ausschlaggebend hierfür war zum einen die einfache Anbindungsmöglichkeit an Fremdsysteme wie z.B. SAP oder Lotus Notes. Zudem ist Intrex webbasiert, wodurch es möglich ist, auch die Außendienstmitarbeiter weltweit problemlos mit allen Informationen zu versorgen. Zusammen mit dem Frankfurter Beratungsunternehmen EasyTransfer wurden nach und nach alle kundenrelevanten Bereiche in Intrex 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. 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 Kundenprojekten 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.

Nutzen

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



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

Standort: Rosbach, Deutschland

Branche: Dental

Jahresumsatz: 27 Mio.

Mitarbeiter: 150

ERP-System: GSD

Produkte und Services:

Intrex
Intrex CRM Studio
United Planet Fachliteratur

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

EasyTransfer

„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.“

Christian Jäkel, CFO und Prokurist der Schütz Dental Gruppe