

hin sollten: zum Außendienstmitarbeiter und damit zum Kunden.

Informationen aus verschiedenen Quellen zusammenführen

Daher konzipierte die SOPRA mit CAPTRON eine Lösung, die eine neue Qualität im Management der Kundenbeziehungen liefern sollte. „Wir haben alle kundenrelevanten Informationen aus den unterschiedlichen Quellen zusammengeführt und für alle Vertriebsmitarbeiter jederzeit verfügbar gemacht“, so Martin Schwaiger, Projektleiter der SOPRA EDV-Informationssysteme GmbH aus Ismaning.

„Außendienstmitarbeiter haben jetzt alle kundenbezogene Informationen und profitieren von diesen und wir sparen auch noch ERP-Lizenzen für unsere monatlichen Vertriebsmeetings“, blickt Marketingleiter Michael Hendler auf die Vorgespräche zurück.

Der Abruf von aktuellen Kunden-, Produkt-, Preis- und Retouren-Informationen wird vom Außendienst genutzt. Das wird erst durch den Einsatz des eEvolution CRM-Connectors ermöglicht. Dieser sorgt dafür, dass alle in der Unternehmenssoftware gepflegten Stamm- und Bewegungsdaten automatisch in die CRM-Lösung repliziert werden. Sämtliche gespeicherten Daten fließen damit auch in die Wissens- und Informationsplattform für den Außendienst: So sind beispielsweise auch alle Bestellungen, Lieferscheine und Rechnungen direkt in der Kundenmappe gespeichert und auch vor Ort beim Kunden sind die Mitarbeiter jederzeit auskunftsfähig.

Zentrale und aktuelle Kundenakte jederzeit einsehbar

In der Vergangenheit führten die Außendienstmitarbeiter die Informationen aus verschiedenen Quellen als eine Art Mappe mit sich. Heute hat jeder Mitarbeiter ein Notebook dabei, das sich bei der Verbindung mit dem Internet automatisch mit dem zentralen System abgleicht, sofern sich Daten geändert haben. Damit sind alle Preis- und Produktinformationen, ohne weiteres Zutun, auf dem aktuellen Stand. Auch die erstellten Besuchsberichte und ggf. daraus resultierende Aktivitäten liegen



zeitnah in der Zentrale vor, sodass weniger Telefonate zur Abstimmung nötig geworden sind: Der Innendienst kann sehr schnell Angebote und Informationsmaterial an besuchte Kunden versenden. Damit wird der Informationsfluss in Richtung Zentrale vereinfacht und gleichzeitig Zeit im Außendienst gespart. Ein weiterer Nutzen für den Außendienst ergibt sich durch den direkten Zugriff auf die Daten der Unternehmenslösung: Heute sind jederzeit qualifizierte Aussagen zum Lieferstatus eines Auftrags durch einen Blick in die Kundenakte, vor oder beim Besuchstermin möglich.

Auswertungsmöglichkeiten zur besseren Nutzung der Service-daten

Die Erstellung von Auswertungen dient nicht der Kontrolle der Mitarbeiter, sondern der bestmöglichen Außendienststeuerung und soll allen Mitarbeitern eine erfolgreichere Arbeit ermöglichen. „In unseren Vertriebsmeetings lernen wir voneinander, wie uns die neuen Möglichkeiten weiterbringen können. Wir entwickeln gemeinsam gute Vorgehensweisen und Ansätze weiter“, verrät Herr Bellm, Geschäftsführer der CAPTRON seine Strategie, um den Außendienst noch erfolgreicher zu machen. Damit die Auswertungen größtmögliche Aussagekraft haben, entschied sich das Unternehmen zum Einsatz von Microsoft Dynamics CRM, das SOPRA als sinnvolle technologische Ergänzung, auch hinsichtlich der durchgängigen .NET Technologie, zum bereits

vorhandenen ERP-System empfahl.

Viele weitere Potenziale sind auch hinsichtlich Marketing sind sofort nutzbar

Auf Basis der bisher genutzten Lösung lassen sich zahlreiche weitere Möglichkeiten nutzen. Schon heute können auf einfache Weise Marketinglisten und Kampagnen erstellt werden, beispielsweise dann, wenn neue Produkte auf den Markt kommen: „Wer hat das bisherige Produkt bestellt und wurde im letzten halben Jahr nicht vom Außendienst besucht?“ Die in dieser Liste enthaltenen ehemaligen Kunden, könnten Empfänger einer ausführlichen Produktinformation werden. Mit der mittlerweile etablierten zentralen Ablage aller kundenrelevanten Informationen, werden zielgruppenorientierte Vertriebsmaßnahmen möglich. Die vielfältigen, immer aktuellen Informationen für den Außendienst liefern darüber hinaus viel Info für weitere Gespräche mit den Kunden und reduzieren gleichzeitig die Verwaltungsaufgaben.

Weitere Informationen

nGroup GmbH & Co. KG
Bavenstedter Str. 50
D-31135 Hildesheim
Tel. +49 5121-280672
Fax +49 5121-7486100
info@ngroup.info
www.ngroup.info

„Wir liefern unseren Kunden LÖSUNGEN: Wir stellen unser Know-how und unsere Erfahrung für ihre spezifischen Anforderungen zur Verfügung. Deshalb haben wir uns auch für SOPRA als einen Lösungsanbieter, der auf unserem Qualitätsniveau zu uns passt, entschieden.“

Reinhard Bellm,
Geschäftsführer CAPTRON Electronic GmbH



Touch me Please ! CAPTRON der Spezialist für Sensortechnologie

Als Fachlieferant für hochwertige, innovative Produkte der Sensortechnologie hat sich die CAPTRON Electronic GmbH einen Namen gemacht. Entwicklungs- und Produktionsschwerpunkt sind kapazitive Sensoren, die hauptsächlich in der Automation, sowie der Gebäude- und Verkehrstechnik zum Einsatz kommen. Die Geschäftsbereiche der CAPTRON sind:

1. Industrial Automation
2. Traffic & Transport
3. Building Technology
4. Medical & Pharma
5. HeliCommand

Die CAPTRON Electronic GmbH wurde im Jahr 1983 von Reinhard Bellm in München gegründet. In zwei kleinen Räumen entwickelten und produzierten anfangs nur zwei Mitarbeiter kapazitive Füllstandssonden. Schon 1988 machte die erweiterte Produktion mit inzwischen acht Mitarbeitern eine Vergrößerung der Geschäftsräume auf 200 Quadratmeter erforderlich.

Zunächst konzentrierte sich das Geschäft auf die Entwicklung und Herstellung von kapazitiver Füllstandsmesstechnik. Nach kurzer Zeit wurde das Produktspektrum in intensivem Austausch mit den Kunden um Sondersonden und weitere kapazitive Sensoren erweitert. Seit 1992 ergänzen die op-

tischen Sensoren das Produktportfolio, und 1994 kamen die kapazitiven SENSORTaster für Industrie-, Gebäude- und Verkehrstechnik hinzu – seither eines der Hauptgeschäftsfelder von CAPTRON. Auf ein völlig neues Standbein setzt das High-Tech-Elektronikunternehmen seit Mitte 2006 mit HeliCommand, einem Steuerungs- und Stabilisierungssystem für ferngesteuerte unbemannte Hubschrauber.

Im Juli 2008 verlagerte CAPTRON seinen Firmensitz in die Gemeinde Olching, 20 Kilometer westlich von München. Dort entstand auf grüner Wiese ein architektonisch einmaliger und ökologisch zukunftsweisender Neubau, der mit seinen 3000 Quadratmetern reichlich Platz für die derzeit rund 70 Mitarbeiter in Geschäftsleitung, Verwaltung, Entwicklung, Produktion und Vertrieb bietet.

Die CAPTRON Electronic GmbH wurde für ihre technische Leistung und Innovation bereits zweimal mit dem Bayerischen Staatspreis 2003 und 2006 ausgezeichnet.

Am Anfang war das Feuer...

... und da war für das Team, das reibungslose Update von der eEvolution Version 5, auf die ERP-Lösung eEvolution 8 sehr wichtig! Im Vorfeld wurde das mit dem Projektteam nach festen Regeln definiert und parallel zur technischen Umstellung sind dann die Reports, Auswertungen und Statistiken auf die neue List & Label Technologie

konvertiert worden. So gibt es nun in der neuen Version für die unterschiedlichen Unternehmensbereiche, tägliche, wöchentliche oder monatliche Auswertungen per Abo!

Herr Esser, Leiter Controlling bei der Firma CAPTRON, zeigt sich zufrieden mit der Lösung und dem Projektverlauf: „Alle wesentlichen funktionalen Anforderungen an das Produkt sind jetzt erfüllt, beim Testen der Reports mussten wir allerdings etwas mithelfen“, fügt er augenzwinkernd hinzu.

„Nach dem Update gab es auch keine funktionalen Einbußen und wir haben unsere Zukunftssicherheit wieder erreicht“, so Markus Esser weiter.

Die Warenwirtschaftslösung eEvolution steht für eine integrierte, anpassungsfähige Unternehmenslösung, die zur langfristigen Sicherung des Unternehmenserfolges beiträgt und die Mitarbeiter der Firma CAPTRON darin unterstützt, schnell und vor allem fundierte Geschäftsentscheidungen zu treffen.

eEvolution folgt in Design und Funktion den bekannten Microsoft-Standards und ist eng mit den Microsoft-Produkten verzahnt. Täglich anfallende Aufgaben und zentrale Geschäftsprozesse in den Bereichen Einkauf, Customer Relationship Management, Supply Chain Management, Warenwirtschaft bzw. auch den neuen Lagerprozessen, konnten so durchgängig automatisiert und optimiert werden. eEvolution ist eine flexible Unternehmenssoftware,

„Bei CAPTRON zeigte sich, welche Vorteile ein straffer und gut durchdachter Projektplan hat. Die speziellen Anforderungen der Branche sind berücksichtigt, die Informationen aus allen Unternehmensbereichen und unterschiedlichen Anwendungen können bei Bedarf jetzt an jeder Stelle und zu jeder Zeit genutzt werden.“

„Das Projekt war immer in Time und Budget“

Andreas Blüher, Vertriebsleitung der SOPRA EDV-Informationssysteme GmbH



die sich vorrangig an mittelständische Firmen mit branchenspezifischen Anforderungen richtet. Erweiterungen in eEvolution sind schnell zu implementieren, leicht anzupassen sowie einfach zu bedienen und damit auch zu pflegen.

Kurze Time to Value

Ein Kernziel der gemeinsamen Projektstrategie bei CAPTRON war, die Realisierung einer kurzen Time-to-Value. Dies brachte den nicht unwichtigen Effekt mit sich, das sich im Projekt – mit verbesserten Upgrade-Tools und Methodologien der einfache Upgrade-Pfad auch auf das Budget sehr positiv auswirkte.

Service ist nicht alles, aber ohne Service ist alles nichts...

Das bei CAPTRON als Zusatzmodul installierte Service Management für Retouren ermöglicht es, Rücksendungen zu veranlassen. Aus vorangegangenen Lieferungen kann der Artikel selektiert und dann eine „Wunschbehandlung“ des Kunden zugeordnet werden. Zeintensive Datenerfassung im Wareneingang entfällt und stattdessen kann eine umgehende Weiterbearbeitung des Artikels hinsichtlich Retouren, einer Reparatur, Umtausch, Neulieferung oder Ersatzbeschaffung erfolgen. Es wurde damit von SOPRA im CRM Projekt ein zentrales Ablagesystem für alle kundenbezogenen Informationen aus dem Servicemodul für den Außendienst

geschaffen. „Unser Prüfer kann jetzt alle notwendigen Statistiken hinsichtlich der QM für die erforderliche und wichtige DIN EN ISO 9001:2008 Zertifizierung jederzeit bekommen“, so Frau Gabriel, Leiterin QM bei der CAPTRON GmbH.

Lösung und Systemumgebung

- ERP Unternehmenssoftware eEvolution 8
- Microsoft Dynamics CRM für das Kundenbeziehungsmanagement in Vertrieb und Marketing
- eEvolution CRM Connector zur Übertragung von Stammdaten- und Bewegungsdaten in das CRM-System
- ASM Service Modul zur Abwicklung der Kundenwünsche und einer Integration von Service Informationen (Retouren, Auslieferungen, Werkstattinfos etc.) in das CRM-System für den Vertrieb
- mehr als 20 eEvolution Anwender mit allen Modulen
- ca. 17 Microsoft CRM Anwender
- 18 Laptops mit Microsoft Office Outlook Offline Client und Festplattenverschlüsselung

Der Hauptnutzen für den Kunden

- Vertrauensvolle und enge Zusammenarbeit mit dem eEvolution Partner SOPRA

- Einsatz der zukunftsorientierten Plattform für maßgeschneiderte Unternehmenslösungen eEvolution 8 mit Integration von Service und CRM Daten
- Neueste Technologie und Funktionsbandbreite im ERP der eEvolution Version 8
- modernes Reporting-Tool für das Unternehmenscontrolling
- Zentrale Ablage aller kundenbezogenen Informationen
- Bereitstellung aller relevanten Informationen aus der Kundenhistorie (mehrere Jahre)
- Gezielte und schnelle Vorbereitung auf Kundenbesuche jetzt jederzeit sofort möglich
- Verbesserter und gezielter Informationsfluss zwischen Vertriebsinnendienst und Außendienst
- Vertriebsinformationen (z.B. Produktinformationen, Preise, Aktionen) sind jederzeit vom Außendienst abrufbar und werden automatisch aktualisiert
- Aussagekräftige Auswertungen von Vertriebschancen hinsichtlich der Effizienz von Vertriebsbesprechungen
- Marketingkampagnen und Zielgruppenansprachen zur Leadgenerierung für den Vertrieb jetzt effektiver zu steuern

Die SOPRA als nGroup Servicepartner

Die SOPRA EDV-Informationssysteme GmbH aus Ismaning bei München ist einer der führenden Anbieter für professionelle Unternehmenssoftware (ERP) im Mittelstandsegment mit Branchenausrichtung. Das Team besteht aus 50 Spezialisten, die alle seit vielen Jahren in der Industrie und der IT-Welt tätig sind. Sie stehen für drei Jahrzehnte Kompetenz aus der Praxis für die Praxis.

Als Gold Certified Partner der nGroup erbringt das IT-Systemhaus die Planung, die Konzeption und die Realisierung ganzheitlicher Unternehmenslösungen. Auch das Projektmanagement, Neuprogrammierung und kundenspezifische Programmanpassungen gehören zum Leistungsumfang. Ergebnis ist eine Standardlösung, die individuell auf den Kunden zugeschnitten ist und durch ihre moderne Technologie gleichzeitig update- und releasefähig bleibt.

Internetadressen:

www.captron.de
www.sopra-gmbh.de
www.ngroup.info
www.eEvolution.info



Marketing und Vertrieb Innen und Außendienst im Gleichklang, oder wie der Vertrieb von einer zentralen Kundenmappe profitiert

2010 wurde dann die bestehende ERP-Lösung um das Produkt Microsoft Dynamics CRM erweitert, um den Innen- und Außendienst zu synchronisieren und beiden Bereichen eine moderne, technische Möglichkeit anzubieten, die die tägliche Arbeit effektiver machen

kann. Das Ziel der CRM-Einführung war ohne Zweifel, den Vertriebsaußendienst zu stärken, so dass die Aufgaben selbständig, ohne viele Rückfragen erledigt werden können.

Die CRM-Lösung bietet jetzt leistungsfähige Funktionen für CAPTRON, die eine vollständig integrierte CRM-Lösung in eEvolution beinhaltet. Die integrierten CRM-Module sind zudem eng in Microsoft Outlook integriert.

Die CRM-Lösung wurde für CAPTRON im Projekt so eingestellt, dass die Vertriebsmannschaft im Außendienst auch Offline-Funktionen hat, um Kundenaufträge und Vertragsverhandlungen vor Ort bearbeiten zu können.

Jetzt ist noch mehr Kundenzufriedenheit angesagt...

In der Vergangenheit nutzten die erfahrenen CAPTRON-Außendienstmitarbeiter unterschiedliche Verfahren zur Aufzeichnung von Informationen und Absprachen mit ihren Kunden. Karteikarten, eigene Excel-Tabellen oder Worddokumente waren im Einsatz und die Dokumentation wenig standardisiert. Daraus ergab sich, dass der Informationsfluss vom Außendienst zum Vertriebsinnendienst zeitaufwändig war, denn es waren häufige Telefonate und Nachfragen nötig, da der Innendienst nicht auf die Informationen des Außendienstes zugreifen konnte. Auch in der umgekehrten Kommunikationsrichtung hatte es oft. Denn wenn sich Produkte, Produktinformationen oder Preise geändert hatten, dauerte es oftmals lange, bis alle Informationen dort angekommen waren, wo sie

„Die Zusammenarbeit mit der Firma SOPRA war sehr angenehm und wir konnten dem gesamten Vertriebs- und Marketingbereich zahlreiche Mehrwerte liefern.“

Michael Hendl, Leiter Marketing und Projektleiter CRM bei der CAPTRON GmbH in Olching