

## Berichte aus der Praxis

**Kundenmanagement: einfach, praktisch, serviceorientiert und mobil  
die IT-HAUS GmbH führt webbasiertes CRM für Großhändler ein**

### ■ AUSGANGSPOSITION

Zur Neueinführung seines Customer Relation Managements (CRM) suchte sich ein norddeutscher Händler aus der Nahrungsmittelbranche die Föhrener IT-HAUS GmbH als Umsetzungspartner aus. In dem Unternehmen mit 350 Millionen Umsatz pro Jahr arbeiteten rund 25 Mitarbeiter mit einem vorhandenen Kundensystem – jedoch nur im Unternehmen selbst. Die neue CRM Lösung sollte aktuellen Anforderungen des wachsenden Unternehmens heute und in Zukunft gerecht werden können. CRM Systeme dienen der consequenten Ausrichtung eines Unternehmens auf ihre Kundenbeziehungsprozesse.

### ■ PERSÖNLICHES WISSEN UND KNOW-HOW WIRD ZUGÄNGLICH

Um serviceorientierte Kundengespräche zu führen, müssen Vertriebsmitarbeiter eine Fülle an Wissen über den einzelnen Kunden und seine spezielle Situation haben. Was wurde in vorherigen Gesprächen vereinbart? Wo liegen die Herausforderungen? Wie sind die aktuellen Verkaufszahlen? Um bei Kundengesprächen vor Ort immer im Bilde zu sein, entschied sich der Händler für ein CRM von sage, welches die inzwischen 50 Vertriebsmitarbeiter vor Ort einsehen, pflegen und bearbeiten können. Alle Besuchsberichte können so nicht nur lückenlos dokumentiert werden, auch die Auswertung und Erfolgskontrolle werden nachvollziehbar, Erfolge dadurch messbar. Die 50 User sollten über Webclients nicht nur neue Daten generieren können, auch alle bereits vorhandenen Berichte, Kundendaten und Datenbanken konnten in das neue System integriert werden.

### ■ IN DREI SCHRITTEN ZUM OPTIMALEN ERGEBNIS. DIE SOFTWARE SALESLOGIX.

Die Entwicklungsabteilung der IT-HAUS GmbH empfahl dem Großhändler die Webclient Version der SalesLogix Suite des Softwareherstellers sage. Als Lösung für Vertrieb, Marketing und Support ist diese auch bei weiterer Unter-

nehmensexpansion einsetzbar. Die individuelle und einfache Anpassung sorgt dafür, dass das Programm optimal in die jeweilige Unternehmensstruktur integriert werden kann. Bei dem Großhändler wurden für die Vertriebslösung folgende Module eigens angelegt und eingefügt: Besuchsberichte, Reportings und Maßnahmenkataloge. Die bereits vorhandenen SAP-Stammdaten und Berichte konnten mit Hilfe des Microsoft SQL Servers 2008 und Microsoft Integration Services 2008 vollständig mit SalesLogix synchronisiert werden. Diese Lösung ermöglicht es auch, heterogene Daten zu synchronisieren.

### ■ ANBINDUNG AN DIE KOMMUNIKATION.

In einem zweiten Schritt wurde eine Standard Exchange Integration für Mails, Termine und Aufgaben installiert.

### ■ BLACKBERRYS FÜR DEN AUSSENDIENST.

Mit der Einführung der mobilen Variante der Software SalesLogix für die im Einsatz befindlichen Blackberry Geräte des Kunden ist eine ortsunabhängige Kommunikation und Planung möglich, mit der Daten nur noch einmal eingegeben werden müssen. Alle Daten sind vor Ort – auch die des Warenwirtschaftssystems. In einem vierten Schritt können in das System auch Zulieferverträge integriert sowie Planungen gesteuert werden.

### ■ EINFACHE BEDIENOBERFLÄCHE

Die IT-HAUS-Mitarbeiter schulten Key User des Kunden in der neuen Software. Die moderne Oberfläche der Software im Webclient ist intuitiv zu bedienen und sorgt für die Plattformunabhängigkeit dank Browsertechnologie.

## FAKTEN:

### LÖSUNG AUF EINEN BLICK

SAGE SalesLogix-Suite  
Microsoft SQL Server 2008 Datenbanksystem  
Microsoft Integration Services 2008  
SAP Integration  
Internal Cloud  
Mobile Devices (Blackberry)