

KUMAVISION löst bei der Aenova Holding Salesforce ab



CRM aus der Cloud

Die Aenova Group zählt zu europaweit führenden Auftragsherstellern für Arznei- und Nahrungsergänzungsmittel. Die dynamisch wachsende Gruppe beschäftigt über 4.400 Mitarbeiter und betreibt 28 Standorte in neun europäischen Ländern, Asien und den USA. Die neue CRM-Lösung schafft einheitliche Vertriebsprozesse, etabliert ein aussagekräftiges Controlling und vereinfacht als führendes System die bereichsübergreifende Zusammenarbeit. Microsoft Dynamics CRM für 350 User kommt dabei aus der Cloud.

So vielfältig die Unternehmen der Aenova und deren Portfolio sind, so vielfältig ist auch die IT-Landschaft: Jedes Unternehmen hat eine eigene ERP- und teils auch CRM-Lösung. „Bereichsübergreifende Prozesse waren immer eine Herausforderung, da kein automatisierter Datenaustausch möglich war und Daten mehrfach gepflegt wurden“, beschreibt Nils Klein, IT-Projektleiter bei Aenova, die Motivation für die Einführung eines gemeinsamen CRM-Systems. Da Aenova strategisch auf eine Microsoft-Umgebung setzt, bot sich Microsoft Dynamics CRM als Lösung an. „Die Microsoft-Lösung hat uns durchgehend überzeugt. Wir hatten zwar schon etablierte CRM-Lösungen wie Salesforce vereinzelt im Einsatz, allerdings war die Akzeptanz der Benutzer

nicht immer gegeben, sodass wir uns zu einem kompletten Neustart entschieden haben.“

Skalierbare Cloud-Lösung

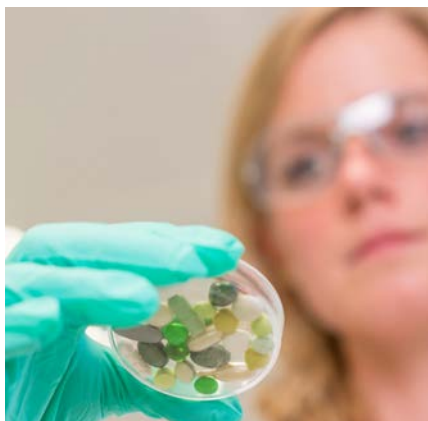
Angesichts der heterogenen IT-Landschaft setzt Aenova konsequent auf Cloud-Lösungen. „Die Cloud überzeugt durch Skalierbarkeit und Flexibilität“, sagt Klein. Microsoft empfahl KUMAVISION als Partner mit Cloud-Expertise, dessen Leistungsfähigkeit gleich zu Beginn auf die Probe gestellt wurde: „Wir hatten einen sehr straffen Zeitplan und waren froh, dass KUMAVISION unsere hohe Schlagzahl mitgehen konnte und sich in allen Projektphasen außerordentlich engagiert hat“, blickt Klein zurück.

Gemeinsamer Vertriebsprozess

Aenova bietet einen Full Service, der von der Produktentwicklung über den Einkauf von Rohstoffen, die Produktion und die Analytik bis hin zu Verpackung und Logistik reicht. Bei Anfragen sind daher die unterschiedlichsten Unternehmensbereiche miteinzubeziehen. Im CRM wurde dazu ein einheitlicher Vertriebsprozess aufgesetzt, der abhängig von der jeweiligen Anfrage über Workflows die richtigen Stellen im Unternehmen informiert und dadurch einen korrekten Informationsfluss sicherstellt. Eine Anfrage durchläuft so automatisch die verschiedenen Fachabteilungen innerhalb der Gruppe, die ihre Prüfung, Expertise bzw. Kalkulation beitragen. Clevere Funktionen wie die Benachrichtigung per E-Mail oder die Stellvertreterregelung gewährleisten die zügige Bearbeitung der Anfrage. Doch wie leitet das System eine Anfrage an die richtige Instanz? Basis für die Zuordnung ist ein Produktkatalog mit allen Dienstleistungen der Gruppe, der im CRM hinterlegt ist und eben auch die Zuständigkeiten beinhaltet. Der Katalog wird zudem für die Budgetplanung auf Produktebene genutzt, da nur hier im Gegensatz zu den teils isolierten ERP-Systemen die beliebige, ganzheitliche Verknüpfung von Kunden und Produkten möglich ist.

Ein CRM, sieben ERP

Vertrieb und Kundenverwaltung erfolgen bei Aenova jetzt führend im CRM. Die wohl größte technische Herausforderung bestand darin, die Kundendaten aus den sieben verschiedenen ERP-Systemen im CRM zur Verfügung zu stellen.



KUMAVISION entwickelte dazu eine Reihe von Migration-Tools und setzte Schnittstellen auf. „Ein aussagekräftiges Reporting muss schließlich den Umsatz eines Kunden mit allen Mitgliedern der Gruppe beinhalten“, erklärt Klein.

Transparentes Vertragsmanagement

KUMAVISION bildete zudem für Aenova das komplette Vertragsmanagement im CRM ab. Nicht nur für den Vertrieb relevante Verträge, sondern auch Qualitätsvereinbarungen und Lieferabkommen werden dort für die gesamte Gruppe verwaltet. Das CRM ist jedoch nicht auf die Ablage von Verträgen beschränkt: Über ein eigens entwickeltes Tool lassen sich Standardverträge wie Geheimhaltungsabkommen direkt im CRM-System erstellen. Dazu sind im CRM Standardvorlagen hinterlegt, die automatisch mit allen erforderlichen Unternehmens-, Mitarbeiter- und Kundendaten befüllt und

anschließend als Word-Dokument ausgegeben werden. „Das Vertragsmanagement im CRM entlastet unsere Rechtsabteilung ungemein“, berichtet Klein.

Hohe Benutzerakzeptanz

Um den Anwendern die bestmögliche Unterstützung zu bieten, sind Benutzerhandbuch, FAQ sowie Ticketsystem direkt im CRM hinterlegt. Einbußen bei Performance oder Usability im Vergleich zu einer lokalen Installation sind nicht zu verzeichnen. Ganz im Gegenteil: „Die Cloud-Lösung ist wirklich gut skalierbar, seit Projektstart haben wir weitere 100 User problemlos hinzugefügt“, so Klein. Das Feedback der Anwender fällt positiv aus, auch wenn anfangs doch etwas Überzeugungsarbeit erforderlich war: „Zu Beginn war nicht immer klar, wozu die Pflege bestimmter Daten erforderlich war. Jetzt, wo das CRM mit Daten befüllt ist, werden die Mehrwerte durchgängiger Prozesse immer besser sichtbar.“ Zum guten Gesamteindruck tragen auch zahlreiche kleine Lösungen bei wie ein Tool, um Daten direkt in Tabellen zu bearbeiten, ohne dass der jeweilige Datensatz geöffnet werden muss. Begleitende Unterlagen wie Anfragen, Spezifikationen oder Zertifikate werden klar strukturiert auf der Collaboration-Plattform SharePoint unternehmensweit bereitgestellt.

Zukunftssichere Lösung

„Die Entscheidung, das CRM als gruppenweit führendes System aufzusetzen, war richtig. Gerade Features wie die durchgängigen Angebotsprozesse, die übergreifenden Reports oder

die integrierte Vertragsverwaltung bringen uns richtig weiter“, resümiert Klein. Auch mit der Wahl des Partners ist man bei Aenova höchst zufrieden: „KUMAVISION hat ein tiefes Verständnis für unsere Prozesse und Anliegen gezeigt und uns auch technologisch sehr gut unterstützt.“ ■

KUMAlive facts

Eingesetzte Lösung

Microsoft Dynamics CRM

Herausforderung

Anbindung unterschiedlicher ERP-Systeme

Besondere Effizienz

Automatisierter Workflow über alle Unternehmensbereiche