

Mehr als ein



CRM

Die exceet Group AG optimiert Marktbearbeitung und Unter- nehmenssteuerung mit Microsoft Dynamics CRM

Als internationaler Technologiekonzern hat sich die exceet Group auf intelligente Elektronik und Sicherheitstechnik spezialisiert. Das Portfolio reicht von komplexen (opto-)elektronischen Modulen über Smart Cards bis hin zu kompletten Sicherheitslösungen. Das Angebot umfasst dabei neben Design und Entwicklung auch die komplette Fertigung sowie After-Sales-Services. Auf Basis von Microsoft Dynamics CRM realisierte KUMAVISION eine innovative CRM-Lösung, die den komplexen Vertriebsprozessen gerecht wird und eine übergreifende Betrachtung der Vertriebspipeline und Auftragsbestände ermöglicht.

Die exceet Group besteht aus mehreren Sparten mit 13 Unternehmen in sechs Ländern, in denen unterschiedliche ERP-Systeme zum Einsatz kommen. Entsprechend schwierig gestaltete sich in der Vergangenheit die Verwaltung der Kundendaten und die Steuerung der Vertriebsaktivitäten. „Wir haben nach einer Lösung gesucht, um mit einem einheitlichen System auf alle Kundendaten innerhalb unserer Unternehmensgruppe zugreifen zu können und jederzeit einen transparenten Blick auf Vertrieb und Geschäftsentwicklung zu bekommen“, beschreibt Thomas John, Vertriebsleiter der zur exceet Group gehörenden AEMtec GmbH, die Motivation für die Einführung eines CRM-Systems für die gesamte Gruppe.

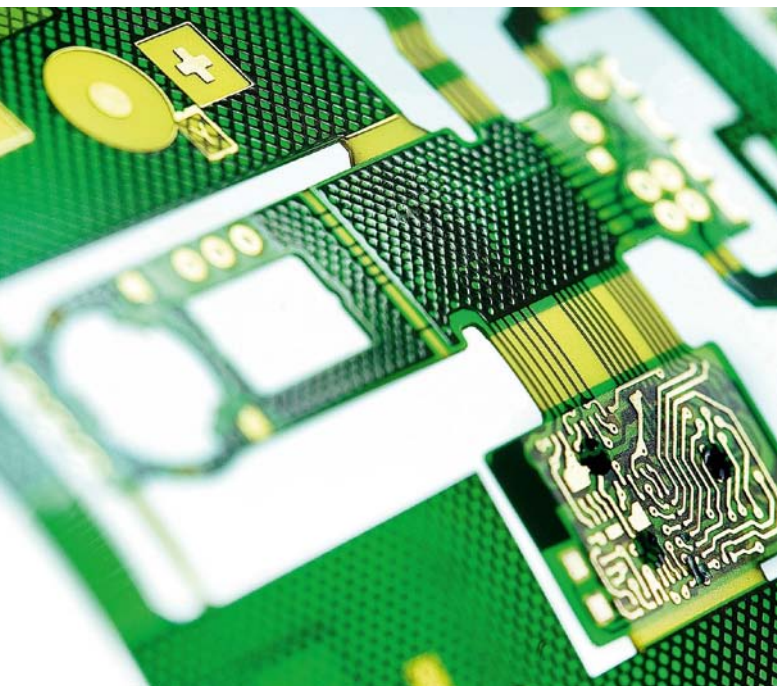
Mehrdimensionale Transparenz

Für die Elektronikbranche ist eine Kombination aus Projekt- und Seriengeschäft typisch. Projektgeschäft, da zu Beginn über Entwicklung, Prototypen und Testläufe erst einmal geklärt werden muss, wie eine Kundenanfrage optimal bedient werden kann. Erst wenn die technischen und finanziellen Parameter passen, startet das Seriengeschäft. Auch hier sind die Abläufe komplex: Rahmenverträge mit kurzen Laufzeiten, Lieferabrufe ohne vorab festgelegte Termine sowie kurzfristige Änderungen im Volumen senken die Planungssicherheit für Unternehmen: „KUMAVISION hat für uns eine Lösung entwickelt, die den mehrstufigen Vertriebsprozess mit den unterschiedlichen Projektphasen von der

Entwicklung über Prototypen bis zur Serie kombiniert. Wir sehen jederzeit, wo ein Projekt steht und können daher viel gezielter vorgehen, etwa bei der Vernetzung unterschiedlicher Abteilungen“, so John.

Alle Umsätze im Blick

Doch nicht nur die Vertriebsaktivitäten, sondern auch die Darstellung finanzieller Kennzahlen sollten transparenter werden. „Wir beschränken uns nicht nur auf Verkaufschancen,



Die exceet Gruppe kombiniert Entwicklungs- mit Produktionskompetenz

sondern berücksichtigen auch den tatsächlichen Auftragsbestand sowie zukünftige Umsätze, um einen ganzheitlichen Blick auf Kunden und Unternehmenssparten zu erhalten“, bringt John den innovativen Ansatz der CRM-Lösung auf den Punkt. Während die Vertriebspipeline direkt im CRM gepflegt wird, müssen Auftragsbestände aus unterschiedlichen ERP-Lösungen abgefragt und aufbereitet werden. KUMAVISION realisierte daher eine normierte Schnittstelle für den automatischen Datenaustausch zwischen allen beteiligten Systemen. Interaktive Reports stellen die Auswertungen übersichtlich dar. Die Zahlen lassen sich unter anderem nach Unternehmen, Sparte, Leistungsklasse, Kunde oder Projekt filtern, wobei mehrere Währungen unterstützt werden. Um drohende Liquiditätsengpässe rechtzeitig zu erkennen, wird bei allen Umsätzen jeweils der Zeitpunkt der tatsächlichen Fakturierung zugrunde gelegt. „KUMAVISION ist in die sehr komplexe Materie tief eingestiegen und hat eine CRM-Lösung umgesetzt, die uns richtig weiterbringt“, lobt John das Engagement des Partners.

Rollierende Planung

Bei den in den Reporting-Übersichten dargestellten Fix- und Plan-Daten kann es in der Praxis immer wieder zu Verschiebungen kommen, beispielsweise wenn Lieferungen später als geplant abgerufen werden. KUMAVISION setzte daher ein Werkzeug für eine rollierende Planung direkt im

CRM um, mit dem sich erwartete Umsätze einfach per Drag and Drop verschieben lassen. Während Umsatzzahlen, die bereits fakturiert sind, schreibgeschützt sind, lassen sich prognostizierte Werte auf Basis von Markt- und Kundenanalysen ändern, um verschiedene Szenarien durchzuspielen und so auch die Ressourcen-Auslastung zu optimieren.

Verkaufschancen identifizieren und qualifizieren

Zur Qualifizierung von Leads setzt die exceet Group Fragebögen ein, die direkt im CRM-System abgebildet sind. Dabei wird zweistufig vorgegangen: In einem ersten Schritt wird der Interessent bewertet – noch ohne projektspezifische Details. Kriterien sind hier beispielsweise die Branche oder die strategische Ausrichtung des potenziellen Neukunden. Erst anschließend wird das konkret angefragte Projekt bewertet, etwa nach Komplexität oder Umfang. Ein in Microsoft Dynamics CRM abgebildeter Algorithmus berechnet aus den gewählten Antworten eine Gesamtpunktzahl zur Bewertung des Leads. „Die Lösung ist einfach zu bedienen und erlaubt eine viel genauere Identifizierung von Verkaufschancen als in der Vergangenheit, wo oft nur der Auftragseingang herangezogen werden konnte“, erklärt John.

Intelligente Workflows

Benutzerfreundliche Oberfläche, Terminplanung, Kontaktmanagement, Besuchsberichte, Outlook-Integration, Aktivitätsmanagement, Dokumentenablage über SharePoint, Vertriebssteuerung, mobile Clients – Microsoft Dynamics CRM bringt neben den beschriebenen Funktionen für Vertrieb und Unternehmenssteuerung auch die Standardfunktionen mit, die ein Unternehmen von einer modernen CRM-Lösung erwartet. Um die interne Zusammenarbeit – beispielsweise zwischen Vertrieb, Entwicklungsabteilung und Einkauf – transparenter zu gestalten, wurden in Microsoft Dynamics CRM Workflows zur Freigabe von Angeboten abgebildet.

Neue Perspektiven

„Reports, die wir früher mit viel Aufwand manuell aus verschiedenen Quellen erstellen mussten, erhalten wir heute auf Knopfdruck“, resümiert John. Nicht nur die Unternehmensleitung, sondern auch die Fachabteilungen profitieren von einem Instrument, das die Trennung zwischen Vertrieb und Auftragsabwicklung überwindet und so eine belastbare, ganzheitliche Sicht auf die einzelnen Unternehmen und Sparten ermöglicht. Auch mit der Wahl des Partners ist die exceet Group zufrieden: „Wir schätzen die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit KUMAVISION. Herausforderungen, die bei einem Projekt dieser Größenordnung völlig normal sind, wurden schnell gemeistert“, so John. ■

KUMAlive facts

Eingesetzte Lösung

Microsoft Dynamics CRM

Herausforderung

Datenaustausch mit unterschiedlichen ERP-Systemen

Besondere Effizienz

Unternehmensübergreifende Betrachtung von Kennzahlen und Vertriebsaktivitäten für die gesamte exceet Group