Weltweites CRM und Projektmanagement im Textiltechnologiesektor

BRÜCKNER be first in finishing

Systemlösung:

- Global verfügbares CRM-System und DMS
- Zentrales Adressverwaltungs- & Vertriebsinformations-System
- Weltweites Projekt- & Dokumenten-Management für Auftragsabwicklung
- Automatisierte Kampagnen- & Mailingfunktionen
- IBM System i, IBM x-Series, IBM Lotus Notes und Domino, Weilgut CRM Suite

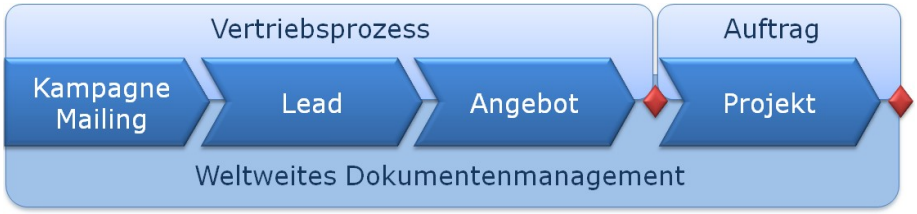
BRÜCKNER Trockentechnik
GmbH & Co. KG
Benzstrasse 8-10
71229 Leonberg
Deutschland

Telefon: +49-(0)7152-12-0
Fax: +49-(0)7152-12-92 54
E-Mail: mail@brueckner-tm.de
Internet:
www.brueckner-tm.de

Die Unternehmen der BRÜCKNER-Gruppe nehmen weltweit eine führende Stellung als Systemanbieter von Anlagen für die textile Trockenveredlung und artverwandte Industriezweige ein. Die schnelle globale Entwicklung der letzten Jahre wurde erfolgreich von der unternehmenseigenen IT begleitet: Heute verfügt die Brückner-Gruppe über ein weltweit durchgängiges CRM-System und zentrales Dokumenten- und Projektmanagement für die Auftragsabwicklung.

Zu Beginn des CRM-Projekts waren die Anforderungen des weltweit expandierenden Unternehmens vielfältig. Aufgrund des hohen Dokumentenaufkommens stellte man von Papierakten auf elektronische Akten um und benötigte dafür ein zentrales Dokumentenmanagement. Die Mitarbeiter sind in Kundenprojekten wochenlang im Ausland unterwegs und müssen von dort aus auf alle Kundendaten zugreifen können.

Dafür benötigte das Unternehmen eine zentrale Adress- und Kontaktverwaltung, eine elektronische Aktenablage und ein Vertriebsinformationssystem mit voll integriertem Projektmodul. Die IT-Abteilung musste zudem eine bestmögliche Verbindung zum bestehenden ERP-System auf einer IBM System i schaffen. Aus einem Marktvergleich heraus entschied sie sich für die Module der CRM Suite von Haus Weilgut und erhielt damit eine integrierte Lösung auf Basis von IBM Lotus Notes und Domino.



Vertriebs- und Projektsteuerung in Einem

Brückner steuert mit dem CRM-System den gesamten Kundenprozess vom Erstkontakt über die Angebotsphase bis hin zur Projektabwicklung und Auftragserfüllung. Jede Aktivität gestaltet sich um die klar strukturierte Aktenablage im zentralen Dokumentenmanagement. Der typische Ablauf wird durch einen vordefinierten Workflow unterstützt und sieht folgendermaßen aus:

Der Vertriebsmitarbeiter legt Kundenkontakte in Form eines Leads an. Er klassifiziert den Kunden aus einer Brückner-spezifischen Auswahl. Das Marketing erstellt anhand der Klassifikationen Verteiler nach detaillierten Kriterien, beispielsweise nach Interessenten für bestimmte Maschinentypen. Für die Aussendung stehen automatisierte Serienbrieffunktionen zur Verfügung. Dadurch erfolgen Marketingkampagnen oder Mailings zügig und zielgruppengenau. ➲

BRÜCKNER
be first in finishing

BRÜCKNER-GRUPPE

Die BRÜCKNER Gruppe ist ein weltweit agierendes, inhabergeführtes Maschinenbauunternehmen mit 60 Jahren Tradition und Erfahrung. Diese Tradition ist zugleich Verpflichtung, nicht nach kurzfristiger Gewinnmaximierung zu streben, sondern langfristigen Erfolg und nachhaltiges Wachstum zu erreichen.

Das Unternehmen ist Systemanbieter auf den Gebieten der Trockenveredelung von Maschen- und Webwaren und der Veredelung technischer Textilien. Seinen Kunden bietet BRÜCKNER Service und Teile, so lange sie mit BRÜCKNER-Maschinen produzieren.

Durch die nachhaltige Erreichung hoher Kundenzufriedenheit will das Unternehmen seine Stellung im Markt festigen und ausbauen. Die Marke BRÜCKNER steht für innovative Technik und hohe Qualität - zur Erfüllung der Wünsche ihrer Kunden.

(Fortsetzung)

Der Vertrieb erstellt Angebote mit Begleitdokumenten in Form von Zeichnungen, die direkt aus dem CAD-Programm der Entwicklung stammen. In Forecasts wird jeder potenzielle Auftrag auf Erfolgschancen in der Projektumsetzung bewertet. Ist der Auftrag gewonnen, erzeugen die Mitarbeiter direkt ein Projekt zur Auftragsabwicklung und verwalten kontinuierlich alle Auftragsdaten und Dokumente zentral. Bei Projekten variiert das Volumen zwischen 200 bis 1.000 Dokumenten, so dass sich in der aktiven Datenbank derzeit 400.000 Dokumente befinden mit einem Volumen von 55 Gigabyte. Weltweit verfügen Außendienstmitarbeiter per Datenreplikation immer über den aktuellsten Stand ihrer relevanten Kundeninformationen.

Nutzen durch weltweites CRM bei reduzierter Komplexität

Die Einführung erfolgte schrittweise und sorgte schnell für erste Erfolge. Das CRM-System unterstützt den Vertrieb und die weltweit tätigen Außendienstmitarbeiter flexibel – auch bei Projekten mit langen Laufzeiten. Die Komplexität wird über benutzergerechte und durch vordefinierte Workflows gesteuerte Benutzeroberflächen reduziert.

Insgesamt 200 Mitarbeiter arbeiten bei Brückner in vielfältigen Projekten mit dem CRM-System. »Das Denken in Projekten ist heute selbstverständlich geworden und wird optimal durch das CRM-System gestützt«, bekräftigt Joachim Huber, IT-Leiter der Brückner Holding.