

Effizient und flexibel mit der Einführung eines CRM-Systems Einfaches Partnergeschäft

In der ITK-Branche sind die vertrieblichen Kanäle in der Regel sehr gut organisiert. Hersteller verkaufen an Großhändler oder Distributoren, die die Produkte an den Einzelhandel verteilen. Am Ende der Kette steht der Kunde. Dadurch ergibt sich für die Hersteller von ITK-Produkten eine komplexe Kundenstruktur.

Reseller wie Distributoren, Fachhändler und Systemhäuser – sie alle sind wertvolle Partner, zu denen intensive Beziehungen gepflegt werden. Deshalb entschied sich der Hersteller professioneller Netzwerklösungen in den Bereichen Network Connectivity und Wireless LAN – die LANCOM Systems GmbH aus Würselen – für ein Kundenmanagement (CRM) System, das solche komplexen Kunden- und Partnerstrukturen optimal abbilden kann.

Die Wahl fiel auf das CRM-System der Team4 GmbH aus Herzogenrath. Dieses System kann nicht nur die vielschichtigen Kundenbeziehungen verwalten, sondern es integriert auch Partnerdaten ins CRM, die über das Webportal eingegeben werden.

Hohe Anforderungen an CRM

„Das Partnergeschäft an sich stellt schon besondere Anforderungen an ein CRM-System. Im Vergleich zum Privatkundengeschäft sind die abzubildenden Datenstrukturen im B2B-Bereich um ein Vielfaches komplexer“, berichtet Paul Moll, verantwortlicher Projektleiter für die CRM-Einführung bei LANCOM. „Wir mussten das CRM-System also auf vorhandene Strukturen und Daten regelrecht aufpfropfen und hatten zudem noch Sonderwünsche. Hier die richtige Lösung zu finden war nicht einfach.“

„Wir suchten ein echtes B2B-CRM, das auf unsere Groupware Plattform Lotus Notes/Domino aufsetzt und indi-

viduell an unsere Bedürfnisse anpassbar ist“, so Paul Moll weiter. „Das System soll die Projekte zwischen Systemhäusern und Endkunden steuerbar und verfolgbar machen, Kundenaktivitäten in einem einheitlichen Datensatz kon-

Notes/Domino gearbeitet, hier konnte das Team4 CRM-System auf die vorhandene Infrastruktur aufgesetzt werden. Dabei galt es, die Grundsoftware Team4 CRM gemäß den vorgegebenen Rahmenbedingungen zu konfigurieren.



solidieren und die Daten der Webanmeldungen zum Partnerprogramm direkt integrieren. Diese Bedingungen konnte unser Partner, die Team4 GmbH, erfüllen. Mit Team4 beauftragten wir nicht nur einen der führenden Anbieter für Lotus Notes basiertes B2B-CRM, sondern auch einen Partner quasi um die Ecke. Ist die Team4 GmbH doch in Herzogenrath und somit nicht unweit unseres Firmensitzes angesiedelt.“

Bei LANCOM vor Ort wurde bereits mit dem Groupwaresystem Lotus

Betroffen waren alle Stammdaten wie Ansprechpartner, Firmendaten und Produktdaten, aber auch Bewegungsdaten wie Berichte, E-Mails, Briefe und Informationen zu Verkaufschancen, bezeichnet als Opportunities. Dadurch, dass Team4 CRM ein flexibles „Relation Framework“ unterliegt, konnten auch tiefgreifende strukturelle Anpassungen rein durch Konfiguration erfolgen. Durch die passgenaue Modellierung der kompletten Struktur ist eine Rundumsicht auf Kunden und

Interessenten möglich. Verkaufschancen und Berichte, aber auch E-Mails und Briefe lassen sich aus dem vollen Informationskontext heraus einfacher und schneller erstellen. Allen Mitarbeitern mit Kundenkontakten wird ein einheitlicher, aktueller und kompletter Informationszugriff ermöglicht sowohl den Mitarbeitern im Büro, als auch den Außendienstlern bei ihren Besuchen vor Ort, denn die Replikationsfunktion von Lotus Notes verteilt die Daten von Team4 CRM auch auf die Festplatten der Notebooks.

Eine Besonderheit der Lösung ist die Verknüpfung des CRM-Systems mit dem webbasierten Partner-Anmeldesystem von LANCOM Systems. Auf der Website des Unternehmens können sich Partner und solche, die es noch werden wollen, über eine entsprechende Maske zum Partnerprogramm anmelden. Die Daten kommen im Vertriebsinnendienst an und werden zur weiteren Bearbeitung und Betreuung automatisch in das CRM-System überführt.

Automatische Daten-Überführung

Ist ein Distributor, Händler oder Systemhaus zum Partner geworden, muss sich das Unternehmen als Partner von LANCOM jedes Jahr neu qualifizieren. Dazu kann der LANCOM Mitarbeiter direkt aus dem CRM-System die aktuellen Partnerdaten entnehmen und eine E-Mail an den Partner schreiben, die diesen zur Re-Qualifikation auffordert. „Die automatische Überführung der Daten unserer Partner aus dem Webportal direkt in das CRM und die Entnahme dieser Daten zur Versendung der E-Mails zur Re-Qualifikation ist für unser Unternehmen ein Gewinn. Liegen doch immer aktuelle Daten für den Dialog mit dem Partner vor“, erklärt Paul Moll.

Messeleadtool und Eventabbildung

Außerdem wurde eine Messeleadtool integriert, das es LANCOM Systems ermöglicht, Leads besonders schnell

zu erfassen und nach einem Klärungsprozess lediglich die interessanten als Stammdaten in das CRM zu überführen. Auch eine Abbildung von Events, wie etwa „Round-Table“ oder „Road-Shows“ ist möglich.

Wegen hoher Anforderungen bezüglich der Gestaltung und Versendung von unterschiedlichen Newslettern an verschiedene Zielgruppen plante LANCOM schon zum Start des CRM-Projektes die zusätzliche Einführung eines eigenständigen, professionellen

ANZEIGE

Docuware

Schön, wenn's besser läuft!

So senken Sie Ihre Kosten!
www.nutzenkonfigurator.de

Dokumenten-Management schafft Platz.
www.docuware.com

Newsletter-Tools und dessen Koppelung mit dem CRM. Nach einer kurzen Evaluierungsphase entschieden sich die beiden Projektpartner Team4 und LANCOM für die professionelle E-Mail Marketing-Lösung „Inxmail“.

Der Vorteil dieses externen Programms liegt beispielsweise in der möglichen Erstellung unterschiedlich gestalteter Newsletter für unterschiedliche Partnergruppen. Dabei werden gruppenspezifische Inhalte und Textblöcke sowie Personalisierungselemente wie Anrede und Betreffzeile je nach

Einsatzzweck miteinander kombiniert. All das basiert auf hochwertigen Vorlagen, die immer für einen CI-konformen, professionell aussehenden HTML-Newsletter sorgen. Weiterhin bietet das „Inxmail-System“ Feedback-Funktionen an, die die „Click-to-open-Raten“ sammeln oder eine An- und Abmeldestatistik der Empfängerdaten liefern.

Eine Integration des externen Newsletter-Tools mit dem CRM-System durch Team4 ist geplant. Diese Integration ermöglicht eine Übernahme der entsprechenden Stammdaten direkt aus dem CRM in die Newsletter-Lösung, um damit partnerspezifische Newsletter zu verschicken.

„Die enge Verknüpfung des CRM-Systems mit dem Partnerprogramm ist nicht nur eine Erleichterung für den Vertrieb, seitdem kennen wir auch unsere Partner besser“, so Paul Moll. Das CRM-System muss jede Änderung im Partnerprogramm sofort abbilden und unseren Vertrieb bei der Zusammenarbeit mit den vielen unterschiedlichen Kunden unterstützen. Hier sehen LANCOM Systems und Team4 ein ständiges Optimierungspotenzial.

Folgeprojekte stehen an

Aber nicht nur die Anpassung des CRM an das Partnerprogramm gilt es in Zukunft umzusetzen, auch mehrere weitere Folgeprojekte stehen an. So ist ein Tool zur Kundenbewertung und zur Wertanalyse geplant. Auch Schnittstellen vom CRM zum Support-Tool sollen realisiert werden.

Projektleiter Paul Moll resümiert: „Das CRM-System unterstützt unsere Geschäftsprozesse optimal. Team4 begleitete die Einführung mit großer Flexibilität und hat sich ganz an unseren Wünschen orientiert. Wir werden auch in Zukunft auf Team4 setzen.“

Michael Büning ■

Team4 GmbH, Herzogenrath

 www.team4.de