

# Erfolg durch Nähe zum Kunden

Ein CRM-System schafft ein effizienteres Kundenmanagement und eine einheitliche Sicht auf den Kunden.

Lange Zeit war der Name FujiFilm unweigerlich mit Film und Fotografie verbunden. Heute gilt dies so nicht mehr. FujiFilm Deutschland als Niederlassung der FujiFilm Europe GmbH bedient dabei den deutschen Markt mit Produkten und Lösungen in den Segmenten grafische Systeme, Medizintechnik, Industrieröntgen, Life Science und fotografische Bilderservices. Um auch in Zukunft die Wünsche und Bedürfnisse ihrer Kunden optimal dokumentieren und erfüllen zu können, entschied man sich bei FujiFilm Deutschland für den Einsatz einer CRM-Lösung.

mente zugreifen. Ein effizientes Arbeiten über und mit dem Kunden war so unmöglich. „Für uns ein enormer Leidensdruck, lautet doch eine Maxime, alle unsere Kunden kompetent und partnerschaftlich zu begleiten“, fährt Jan Wessling fort. Die Konsequenz dieser Einsicht war die Entscheidung zur Einführung eines computergestützten Kundenmanagementsystems. Die Verantwortlichen bei FujiFilm Deutschland versprachen sich davon nicht nur einen vereinfachten Kundeninformationsaustausch, sondern auch eine einfache, vollständige und zentral abgespeicherte Historie zu jedem Kunden.

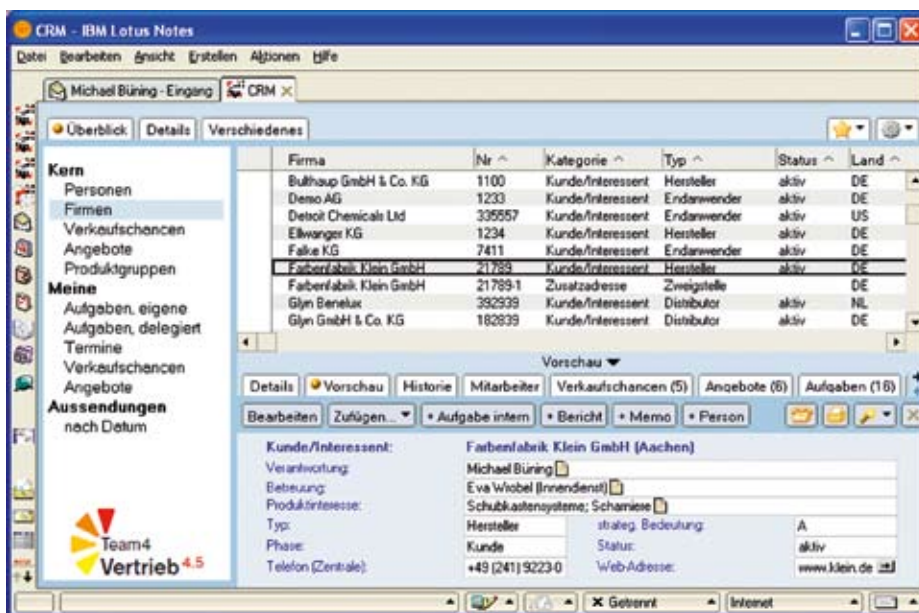
das Rechtemanagement mussten hier beachtet werden“, legt Jan Wessling dar. „Auch war uns wichtig, dass der CRM-Anbieter die Denk- und Arbeitsweise gerade im Vertrieb nachvollziehen kann.“ Fündig wurde man bei der Team4 GmbH aus Herzogenrath.

Bei FujiFilm Deutschland arbeitete man bereits mit dem Groupwaresystem Lotus Notes/Domino. Somit konnte die Team4 CRM Software direkt auf die vorhandene Infrastruktur aufgesetzt werden. Vorteil einer gemeinsamen Infrastruktur ist, dass das CRM-System wie eine Erweiterung der gewohnten Notes-Mail-Anwendung wirkt. Dies führt zu einer höheren Akzeptanz bei den Anwendern. Im Folgenden wurde die Grundsoftware entsprechend der vorgegebenen Rahmenbedingungen konfiguriert. Davon betroffen waren alle Stammdaten und alle Bewegungsdaten.

## ■ Gleiche Informationen für alle

Allen Mitarbeitern bei FujiFilm Deutschland, egal ob Mitarbeitern im Büro oder Außendienstlern, wird ein einheitlicher, aktueller und kompletter Informationszugriff ermöglicht. Hierzu nutzt Team4 die Replikationstechnik von Lotus Notes. Diese verteilt die Daten auf die Festplatten der Notebooks. Resultat ist, dass das CRM-System mit der kompletten Funktionalität mobil zur Verfügung steht. Bei jedem Abgleich werden alle Daten, aber auch Veränderungen von Vorlagen, Textbausteinen, Konfigurationen oder der Anwendung selbst weitergegeben. „Somit arbeiten unsere Außendienstler stets mit der aktuellsten Version“, erläutert Jan Wessling. „Jeder Mitarbeiter erhält nur die Daten auf seinem Notebook, auf die er auch sonst Zugriffsrechte hat. Das war uns wichtig.“

Neben der Integration mit Lotus Notes war auch eine Anbindung an das zum Start eingesetzte ERP-System JDEdwards notwendig. Wenn schon ein ganzheitliches CRM-System aufgesetzt wird, dann sollten auch die ERP-Daten zu einem Kunden eingebunden werden. Zur Anbindung setzte Team4 als Integrationswerkzeug auf die Microsoft SQL Server Integration Services (SSIS) als Plattform und erlaubt durch den Team4 Notes Konnektor SSIS die nahtlose Integration der ERP-Daten ins CRM-System



Einführung eines computergestützten Kundenmanagementsystems

## ■ Situation vorher

„Eigentlich haben wir schon immer alle notwendigen Daten zu unseren Kunden gesammelt. Da wir jedoch nicht über ein CRM-System verfügten, lagen die Daten stets heterogen verteilt vor“, erläutert Jan Wessling, Leiter Administration und Control Bereich Consumer Products bei FujiFilm Deutschland. „Uns war klar, dass wir viel über unsere Kunden wissen, aufgrund der verteilt vorliegenden Daten konnten wir die Wünsche und Bedürfnisse jedoch nur schwer bedienen.“ E-Mails, Aufträge, Rechnungen und Kundenanschriften lagen mal digital, mal in Papierform und meist in verschiedenen Abteilungen vor. Nur verzögert konnten die Angestellten auf die Kundendoku-

## ■ Evaluierung

Auf die Suche nach einem geeigneten CRM-Anbieter machte man sich vor allem im Internet und auf Messen. Für FujiFilm Deutschland, im reinen B2B-Geschäft tätig, war die Umsetzung einer solchen CRM-Lösung nur mit einem Spezialisten im B2B-Bereich vorstellbar. Weiter eingeschränkt wurde die Anbieter-Auswahl aufgrund der vorhandenen Plattform. „Wir suchten einen Anbieter, der nicht nur über eine Expertise im B2B-Bereich verfügte, sondern auch auf unsere bestehende Lotus Notes/Domino Umgebung aufsetzt“, so Jan Wessling weiter. Daneben standen besonders die Bedürfnisse der Mitarbeiter im Außendienst im Vordergrund. „Aspekte wie Datenverteilung und

von Team4. Der Konnektor bezieht dabei Lotus Notes-Datenbanken in Datenflüsse ein und berücksichtigt spezielle Eigenschaften dieser, wie etwa die Leser-, Autoren- oder Namens-Felder. Die enge Verknüpfung und Synchronisation von JDEdwards und Team4 CRM stellt Firmendaten, Ansprechpartner, Berichte, E-Mails, Briefe und Informationen zu Opportunities einheitlich bereit. Dadurch ist eine Rundumsicht auf Kunden und Interessenten möglich, was wiederum zu einer schnelleren und fundierteren Auskunft der FujiFilm Deutschland Mitarbeiter auf Kundenanfragen führt.

## ■ Auftragsabwicklung durch Angebotsgenerator

Ein besonderes Highlight der CRM-Lösung ist eine Funktion zur Auftragsabwicklung über ei-



FujiFilm Germany's central channel of distribution is retail trade.

The key to success is optimal coordination of the new CRM solution to meet the specific needs of this sales channel. Therefore, FujiFilm Germany decided to team up with Team4 GmbH for a CRM partner with extensive experience in commercial and consumer products business. For the professional support of their business partners, Team4 CRM integrated all relevant information into the CRM solution with an easy-to-use interface (see figure). This included CRM-collected information in form of reports, contact persons or annual agreements on the one hand, and on the other hand, sales-relevant information received from Fuji's SAP, such as customer data, summarised order and sales data, outstanding bills or advertising costs allowances. Technically, Team4 CRM relies on FujiFilm's established e-mail and calendaring platform, Lotus Notes. Through the Lotus Notes replication mechanisms, the entire CRM-information is available on the notebook on the road - even without an Internet connection. Another advantage is the seamless integration of e-mail and calendar. Thus, no dates or mails need to be moved manually between systems. As an integration tool for SAP, Team4 uses the Microsoft SQL Server Integration Services (SSIS) together with the Team4 Notes Connector, therefore implementing the periodic differential alignment of the ERP data into the CRM system.

## ■ Überblick

### Ein professionelles CRM-System ermöglicht:

- eine einheitliche Datenbasis zu (potenziellen) Kunden
- die Abbildung komplexer Partnergefüge (z.B. Handelshierarchien)
- schnellen Informationsaustausch zw. Außen- u. Innendienst sowie weiteren Abteilungen
- Automatisierung von Routinetätigkeiten (z.B. Planungs- oder Forecastdaten konsolidieren)
- informiertere und damit kompetentere Behandlung von Kunden
- ein einfacheres Umgehen mit Vertretungs- und Fluktuationssituationen
- eine effizientere Interessenverfolgung
- gezielteres, einfacheres Direktmarketing
- regelmäßig Standard-Auswertungen auf Knopfdruck

### Ein CRM-System führt:

- zu einer größeren Produktivität von Innen- und Außendienst
- zu einer größeren Kundenzufriedenheit, -bindung und -treue
- zu umfassendem Wissen über Kunden und Märkte und daraus resultierend zu fundierteren operativen und strategischen Maßnahmen
- ultimativ zu mehr Umsatz, Marge und Unternehmensrendite

nen Angebotsgenerator. Die im Projektgeschäft anfallenden Spezifikationen, Projektpläne, Protokolle, Berichte werden zunächst erfasst und strukturiert abgelegt. Ist ein neues Angebot nötig oder ein Auftrag erteilt, werden dem Außendienstler die bestehenden Berichte, Protokolle und Abnahmen eines Kunden sowie dessen Rabatte und Konditionen angezeigt. Der Mitarbeiter kann damit ein Angebot erstellen, ein bestehendes Angebot kopieren oder modifizieren sowie einen neuen Auftrag einstellen – auch dezentral und offline. Highlight dabei ist die vortagsaktuelle Darstellung von Lagerbeständen aufgrund der Anbindung ans ERP-System.

Im B2B-Bereich werden zwischen Hersteller und Vertriebspartner im Rahmen von Vergütungsregelungen oft auch Werbekostenzuschüsse (WKZ) vereinbart. Mit diesen Zahlungen übernimmt der Hersteller einen Teil der Marketing- und Werbeaufwände des Vertriebspartners. Das neue CRM-System versetzt FujiFilm Deutschland in die Lage, die WKZ nach Kunden sortiert zu verwalten. „Die Abbildung der WKZ im CRM-System löst die ehemals papierne Verwaltung ab“, freut sich Jan Wessling. Heute verhandelt und erfasst der Außendienstler beim Kunden vor Ort die WKZ. Diese Daten kommen im Innendienst an und wandern von dort zur weiteren Bearbeitung und Betreuung automatisch in das CRM-System. Zu jedem Kunden liegt im System genau ein Formular mit allen Anträge, Belege, Budgets oder auch produktbezogenen Sonderrabattaktionen vor. All diese Informationen lassen sich im CRM-System einsehen und abholen. „Für uns lebt ein

WKZ-Antrag im CRM-System, alles was nicht im CRM zu sehen ist, gibt es für uns nicht“, erläutert Jan Wessling.

## ■ Von JDEdwards zu SAP

Nach Einführung der CRM-Lösung erfolgte jüngst die Umstellung des ERP-Systems von JDEdwards auf SAP. Diese Umstellung war mit der Team4-Architektur kein Problem, denn die Integration erfolgt über einen bei der CRM-Einführung sauber aufgesetzten CRM-Data Mart. Dieser ist die verbindliche Zentralstelle für alle kundennahen Daten. Integrationsschnittstellen verbinden den Data Mart mit allen Systemen, die Kundendaten erzeugen oder benötigen. Der Data Mart ist flexibel bezüglich der Einbindung weiterer Systeme mit Kundendaten. Das CRM-System selbst bekommt von den Veränderungen nichts mit. Bei Fujifilm erforderte die Umstellung von JDEdwards auf SAP im Wesentlichen den Austausch einer Schnittstelle und sorgte so für eine Integration von SAP ohne Bauchschmerzen. ■



### Autor Michael Büning

ist Mitgründer und Gesellschafter der Team4 GmbH. Er berät seit mehr als 15 Jahren bezüglich CRM und dessen Integration mit ERP.