Eine saubere Lösung

Maschinenbau Silberhorn GmbH setzt auf persönlichen Kundenkontakt durch individuellen Service

Innovative Technik und das Hineindenken in den Kunden – beides gehört für die Silberhorn GmbH einfach zusammen. Diesen Anspruch verfolgt Deutschlands führender Hersteller von Reinigungs- und Entgratungsanlagen auch im Kundenbeziehungsmanagement – und baut dazu auf die datenbankbasierte CRM-Lösung CAS genesisWorld. Die positiven Folgen sind von Anfang an spürbar.

Das Familienunternehmen aus Lupburg in der Oberpfalz expandiert derzeit weltweit. Mit der Einführung einer CRM-Lösung wollte man auch künftig der stetig zunehmenden Pflege der Kunden- und Maschinendaten gewachsen sein. Statt der bisherigen, einzelnen Excel-Tabellen werden nun sämtliche Informationen abteilungsübergreifend im zentralen, datenbankbasierten CRM CAS genesisWorld zusammengeführt. „Auf diesem Weg haben wir die internen Prozesse und Kundenorientierung auf eine neue Basis gestellt", berichtet Alban Silberhorn, Assistent der Geschäftsführung. Von den insgesamt festangestellten 320 Mitarbeitern arbeiten 70 täglich mit der CRM-Lösung. Via Datenreplikation sind auch die acht Mitarbeiter in der Niederlassung im niedersächsischen Emsbüren in das zentrale System und in die Kommunikation eingebunden.

Die doppelte Datenpflege entfällt

Eine integrierte Standard-Schnittstelle zu Infor COM sorgt dafür, dass auch Stamm- und Maschinendaten aus dem ERP im CRM zur Verfügung stehen. Der Vorteil: „Dadurch entfällt die doppelte Datenpflege und es eröffnen sich zahlreiche Möglichkeiten der Auswertung und Aufgabenverteilung bei Kundenprojekten", erklärt Markus Bauer von der aptus IT GmbH aus Backnang, die als Projektpartner die Einführung und Standardintegration realisierte.

Berichte auf Knopfdruck

Besonders greif- und erlebbar wird die Integration im Servicebereich: „Heute erstellen wir für unsere Mitarbeiter auf Knopfruck Berichte, die sämtliche Details zu einem Projekt oder Angebot beinhalten – angefangen beim Lieferschein, über den Garantiezeitraum bis hin zum individuellen Maschinennamen und Standort im Kundenbetrieb", hebt Alban Silberhorn hervor.

Alban Silberhorn
Assistent der Geschäftsleitung
E-Mail: a.silberhorn@maschinenbau-silberhorn.de
Projektpartner: aptus IT GmbH
www.aptus.de

Intelligente Suche

Positives Feedback aus der Belegschaft gibt es für die automatische E-Mail-Archivierung nach Projekten und die intelligente Suche SmartSearch, die Suchbegriffe automatisch vervollständigt und das stressfreie Wiederfinden sämtlicher Informationen möglich macht. „Die Funktionen unterstützen uns dabei, im Kontakt mit neuen Interessenten zu bleiben und dabei die Wünsche unserer Stammkunden nicht aus dem Auge zu verlieren", bestätigt Alban Silberhorn aus der Praxis. Zudem schätzt der CRM-Verantwortliche die Flexibilität der CRM-Lösung. Sie erlaubt es, Eingabefelder und Reiter individuell an die eigenen Bedürfnisse anzupassen. Auf diese Weise lassen sich ohne größeren Aufwand zusätzliche Arbeitsprozesse mit CRM ausstatten und maßgeschneidert einbinden.

Unterm Strich hat sich die Einführung bereits heute ausgezahlt: Die zeitgemäße Vereinfachung der Geschäftsprozesse im Sinne der Kunden und Mitarbeiter sorgt nicht nur für passgenaue Anlagen, sondern auch für maßgeschneiderte Prozesse und Customer Centricity – „eine saubere Lösung", so Alban Silberhorn über den CRM-Einsatz in Verbindung mit der Infor-Schnittstelle.