

Pressemitteilung

CRM Partners reduziert Anpassungs- und Implementierungsaufwand

CRM-Lösung für die Chemiebranche mit SAP-Anbindung und aktionsgetriebenem Besuchsbericht

Eschborn, 09. August 2018 +++ Die CRM Partners AG aus Eschborn bei Frankfurt (www.crmpartners.de), Unternehmensberatung für die Implementierung und strategische Betreuung von CRM-Systemen auf Basis von Microsoft Dynamics CRM, hat ein Template auf Basis von Microsoft Dynamics entwickelt, das speziell die CRM-Bedürfnisse in der chemischen Industrie erfüllt. CRM Partners hatte festgestellt, dass seine Chemie-Kunden sich zu 75 Prozent im Wesentlichen mit den gleichen CRM-Anforderungen und -Prozessen befassen. Da lag es nahe, ein für diese Branche angepasstes Template zu entwickeln. Das neue CRM-Template für Microsoft Dynamics bringt den Nutzern gleich mehrere Vorteile: Es trägt den Besonderheiten der Chemiebranche Rechnung, das System ist am Markt bereits ausgetestet, und es ist deutlich kostengünstiger als eine eigene, individuell angepasste Lösung.

Chemie-Template reduziert signifikant den Planungsaufwand

Für das Customizing eines CRM-Systems bedarf es in der Regel mehrerer Workshops mit Mitarbeitern aus allen betroffenen Unternehmensbereichen: Sie müssen zunächst klar ausarbeiten, welche Prozesse zu berücksichtigen sind und was das System leisten soll. Dieser Aufwand entfällt mit dem neuen Template größtenteils, denn die spezifischen Prozesse der Chemieindustrie sind in ihm schon hinterlegt, ebenso wie die gängigen Funktionalitäten. Auch das Wording und die Formulare sind bereits an die Branche angepasst.

Das CRM-System mit SAP und Lieferantenmanagement verknüpfen

Ein ganz spezieller Vorgang in der Chemieindustrie ist die sogenannte „Sample Order“: CRM Partners hat im neuen Template eigens dafür zusätzliche Prozessstufen eingerichtet: Nun lassen sich die Lieferantenkontakte gleichzeitig auch zur Leadgenerierung nutzen. Ein weiterer ganz wesentlicher Vorteil des Chemie-Templates ist die Anbindung an SAP, das in der deutschen Chemieindustrie das vorherrschende ERP-System ist. Verantwortliche aus Vertrieb, Marketing und Service können nun bei der Kundenpflege und -Kommunikation auf alle in SAP vorhandenen Informationen, Zahlen und Berichte in Echtzeit zugreifen.

Actiontreiber Besuchsbericht – nichts für die Schublade

Ein weiterer Schritt hin zur proaktiven Kundenbetreuung ist der Besuchsbericht, den CRM Partners eigens für das Chemie-Template entwickelt hat: Er ist nicht nur für alle Akteure jederzeit einsehbar, sondern mit Aktionen wie etwa der automatischen Nachverfolgung von Kundenkontakten verbunden. Überdies ist er nicht nur dem Kunden zugeordnet, sondern auch den jeweils relevanten chemischen Produkten, was nicht zuletzt das Produktmanagement vereinfacht.

Man sieht nur das, was man wirklich sehen darf

Das neue Template zeichnet sich durch eine ausgeklügelte Berechtigungsstruktur aus. Es hat nur derjenige Zugriff auf bestimmte Daten, der dazu befugt ist. Überdies lassen sich diese Berechtigungen im Bedarfsfall einfach und schnell ändern. Ein zuverlässiges Rechtesystem ist in der Branche schon deswegen wichtig, um konzerninterne Wettbewerbssituationen zwischen einzelnen Units zu vermeiden und den häufigen Umstrukturierungen und etwaigen kartellrechtlichen Anforderungen Rechnung zu tragen.

Die Preisentwicklung verfolgen können

Im neuen Template sind außerdem die gebräuchlichsten Pricing-Tools integriert. Damit hat der Vertrieb nicht nur stets aktuelle Preisinformationen, sondern kann auch ERP-Daten einsehen, um das Target Pricing zu optimieren.

Praxisgeprüft und weiterentwickelt

CRM Partners betreut nahezu das komplette Who is Who der führenden deutschen und europäischen Chemiebranche. Die umfangreichen Erfahrungen aus der Zusammenarbeit mit all diesen Unternehmen sind in die Entwicklung und Optimierung des Templates eingeflossen – beispielsweise in die Weiterentwicklung für den Einsatz auf mobilen Endgeräten. Das System hat seinen Praxistest inzwischen mehrfach bestanden. Damit verkürzt sich die Testphase bei der CRM-Einführung in einem Chemieunternehmen erheblich, und der gesamte Implementierungsaufwand sinkt.

Über CRM Partners

CRM Partners (www.crmpartners.de) ist die Unternehmensberatung für Customer Relationship Management auf der Basis von Microsoft Dynamics CRM. CRM Partners wurde 2005 in den Niederlanden gegründet und ist seit 2011 mit der CRM Partners AG mit Niederlassungen in Frankfurt und München auch in Deutschland vertreten. 2016 übernahm die CRM Partners Group den IT- und Kundenservice-Spezialisten brightONE IT und wurde damit zu einem der führenden Anbieter rund um CRM und Customer Engagement in den Niederlanden und im Benelux-Raum. Seit Februar 2018 gehören die beiden niederländischen Unternehmen Pulse und AXtension zur CRM Partners Group, und im März kam die schwedische Endeavor hinzu. CRM Partners verfügt dadurch nun sowohl über CRM- als auch ERP-Know-how – für einen integralen Customer Engagement-Ansatz über alle Geschäftsprozesse hinweg. Die CRM Partners Group hat 400 Mitarbeiter und einen Jahresumsatz von insgesamt 55 Millionen Euro.

Als Microsoft Gold Certified Partner für CRM zählt CRM Partners zu den führenden Implementierungspartnern für Microsoft Dynamics CRM in Europa. 2018 wurde das Unternehmen bereits zum sechsten Mal in Folge in den „Microsoft Dynamics Inner Circle“ der weltweit erfolgreichsten Partner aufgenommen. Zudem ist CRM Partners Microsoft Cloud Solution Provider (CSP) und bietet damit eine kompetente Rundum-Betreuung für alle Microsoft Cloud Services – darunter Office 365, Enterprise Mobility Suite, MS Azure. Zu den deutschen Kunden von CRM Partners zählen unter anderen: Bayer, Bearing Point, Deutsche Fußball Liga, Liebherr, OTTO und Microsoft Services.

Kontakt

CRM Partners AG
Ralf Haberich
Helfmann-Park 7
D-65760 Eschborn
Tel. +49 (0)6196/775750
ralf.haberich@crmpartners.com
www.crmpartners.de

Möller Horcher Public Relations GmbH
Dr. Venera D'Elia
Ludwigstraße 74
D-63067 Offenbach
Tel. +49 (0)69/809096-48
venera.delia@moeller-horcher.de
www.moeller-horcher.de