



Mit innovativen Gasbrennwert-, Holzpellets- und Solarwärme-Systemen leistet Paradigma einen entscheidenden Beitrag zur Unabhängigkeit von hohen Brennstoff- und Energiekosten.

CAS **genesisWorld**

Auf einen Blick

Branche: Produzierende Unternehmen / Industrie

Ausgangssituation / Ziele

- ▶ Probleme bei der Datenverwaltung
- ▶ „Zettelwirtschaft“ hielt zähen Informationsfluss aufrecht
- ▶ Datenmenge konnte nicht mehr bewältigt werden
- ▶ Gebietsmanager hatten keinen Einblick in aktuelle Zahlen
- ▶ Bereitstellung der Vertriebsauswertungen für Gebietsmanager in mühsamer Handarbeit
- ▶ Adress- und Kundeninformationen in zahlreichen, nicht miteinander verbundenen Systemen
- ▶ Doppelt und dreifacher Pflegeaufwand führt zu Inkonsistenzen und zahlreichen Fehlern

Nutzen und Vorteile

- ▶ Gebietsmanager / Außendienst ist in einen effizienten Vertriebskreislauf integriert
- ▶ Einsparungen von Zeit und Portokosten
- ▶ Vereinfachte und optimierte Stammdatenpflege
- ▶ Verfügbarkeit aller Daten offline auf den Notebooks des Außendienstes
- ▶ Bessere Steuerung der Geschäftsprozesse → schneller und effizienter
- ▶ Komfortables und unverzichtbares Instrument zur komfortablen Gestaltung des Arbeitsalltages
- ▶ Mehr Zeit für die Beratung und Betreuung der Kunden → Kunden sind heute zufriedener
- ▶ Mitarbeiter sind begeistert

Anwenderbericht

Natürlich Wärme



Bundesweite Vertriebssteuerung mit Kunden-Informationssystem (KIS)

Das Phänomen der „bequemen“ Regelung ist ein Grundprinzip allen Lebens auf der Erde. So regulieren bestimmte Mechanismen den Körper des Menschen: Ist es uns zu warm, schwitzen wir und kühlen so den Körper. Ist es uns zu kalt, dann erzeugen wir durch Zittern Wärme. Auch die ökologische Heiztechnik der 1989 gegründeten Paradigma Energie- und Umwelttechnik GmbH & Co. KG funktioniert nach dieser Methode: Kühlen die Räume ab – erzeugt der Heizkessel mehr Wärme und die Leistung der Heizkreispumpe wird erhöht. Unternehmensvision war damals wie heute: Die Schadstoffreduktion zu maximieren und erneuerbare Energien technisch versiert und bestmöglich zu nutzen. Hierfür hat Paradigma die innovative Systemsteuerung MES entwickelt und übertrug das Prinzip der komfortablen Steuerung auf das CRM-System, das 2005 firmenweit eingeführt wurde.

Die Firmenzentrale von Paradigma liegt in Karlsbad-Langensteinbach bei Karlsruhe und ist bundesweit über ein Netz ausgewählter Partnerbetriebe vertreten. Diese werden von den Gebietsmanagern der Paradigma vertrieblich betreut. Ein großes Problem der regional orientierten Vertriebsstruktur war die Verwaltung der Daten. Bevor das CRM-System CAS genesisWorld eingeführt wurde, schickten die Gebietsmanager neue oder geänderte Adressen per Mail, Fax oder „Spickzettel“ in die Zentrale nach Karlsbad. Dort wurden sie erfasst, waren aber für die Gebietsmanager nicht greifbar. Viele Kontakte führten in den Datenbeständen der einzelnen Gebietsmanager weiterhin ein Einzelleben. Auch fehlende Anbindungen an das Warenwirtschaftssystem, behinderten den Informationsfluss – nicht jeder Gebietsmanager hatte Einblick in aktuelle Aufträge, Lieferungen oder Rechnungen. Diese wurden von der Zentrale in mühsamer Handarbeit per Mail oder Papier an die Gebietsmanager verschickt. Dass ein CRM-System hier entscheidende Zeit- und Kostenvorteile bringt, steht schon allein auf Grund der enormen Datenmengen außer Frage: Wir sprechen von 15.000 Kundenaufträgen, 2.500 Besuchsberichten des Vertriebs pro Jahr, 5.000 Servicefällen des Werkskundendienstes pro Jahr, monatlich 1.000 Kundenanfragen über das Internet und 800.000 Belegen mit über 2.500.000 Positionen, die jährlich anfallen.

Den Vertriebskreislauf in Schwung bringen

„Wir wollten unsere Gebietsmanager in einen effizienten Vertriebskreislauf integrieren und haben hierfür ein CRM-System eingeführt. Vor allem die Stammdatenpflege sollte vereinfacht und optimiert werden“, so Jörg Münchinger, Leiter Vertriebsinnendienst und Projektleiter KIS (Kunden-Informationssystem, so der interne Name des CRM-Systems) bei Paradigma. „Allein bei den Portokosten würden wir kräftig sparen und natürlich an Zeit, die heute vermehrt der Beratung und Betreuung unserer Kunden zur Verfügung steht.“

Paradigma hatte hohe Anforderungen an sein CRM-System. Ein Projektteam, in das alle Beteiligten eingebunden waren, erarbeitete die genauen Zieldefinitionen. Hierzu gehörten die bidirektionale Anbindung an das Warenwirtschaftssystem der SAP, um immer und überall aktuelle Daten zu haben, und die Verfügbarkeit aller Daten offline auf den Notebooks des Außendienstes. Dieser soll die Kontakte erfassen und sie einfach zur Zentrale replizieren.





„Die Geschäftsprozesse sind seit Einführung von CAS genesisWorld viel effizienter und schneller.“

Jörg Münchinger,
Leiter Vertriebsinnendienst und
Projektleiter KIS bei Paradigma

Projektdaten

- ▶ Im Einsatz seit 2006
- ▶ CAS genesisWorld an 100 Arbeitsplätzen
- ▶ Anbindung an die Warenwirtschaft von SAP
- ▶ Notebook-Replikation
- ▶ Große Datenmengen (15.000 Aufträge, 2.500 Besuchsberichte und 5.000 Service-fälle pro Jahr, 1.000 Internet-Anfragen pro Monat und 800.000 Belege mit 2.500.000 Positionen jährlich)
- ▶ Vertriebsauswertungen & Analysen mit Anbindung an HaPeC / COGNOS

Kunde

Paradigma Energie- und Umwelttechnik GmbH & Co. KG, Karlsbad
www.paradigma.de

- ▶ Hersteller von innovativen Gasbrennwert-, Holzpellets- und Solarwärme-Systemen
- ▶ Gründung 1989
- ▶ Gegründet von Alfred T. Ritter, Geschäftsführer und Mitinhaber der Ritter-Sport Schokoladenfabrik
- ▶ Über 160 Mitarbeiter im Mutterunternehmen, weitere 160 Mitarbeiter in zwei Tochterfirmen bei Stuttgart
- ▶ Einer der führenden Systemanbieter von regenerativer Heiztechnik für Ein- und Zweifamilienhäuser

Projektpartner

com:con solutions GmbH, Köln und Hanau
www.com-con.net

CAS genesisWorld

- ▶ Professionelles Kundenmanagement
- ▶ Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- ▶ Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- ▶ Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- ▶ Flexibel, integrierbar, erweiterbar
- ▶ Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- ▶ Über 110 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort

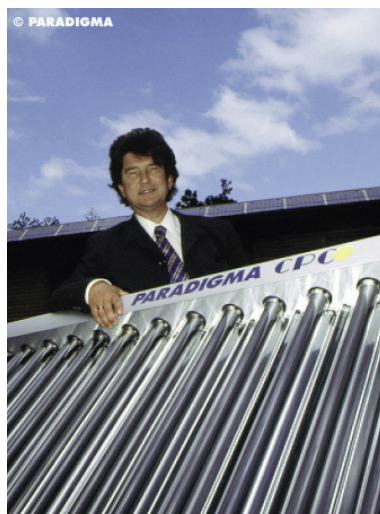
Die Zentrale legt neue oder geänderte Kontakte nach einem automatischen Prüf- und Validierungsprozess in der Warenwirtschaft als Debitor an, die angereicherten Daten werden wieder ins CRM-System übertragen und damit auch zurück auf die Notebooks des Außendienstes. Der soll zudem auch die Bewegungsdaten der verkauften Produkte, Belegdaten wie Angebote, Aufträge, Lieferscheine, Rechnungen erhalten. Ein Rechkonzept sorgt dafür, dass der Gebietschutz des Außendienstes eingehalten wird und jeder im CRM-System nur das sieht, was er benötigt und sehen darf. So haben die Mitarbeiter im Außendienst jederzeit und offline auf alle wichtigen Daten Zugriff und können Geschäftsprozesse besser steuern.

Zügige Implementierung

Nachdem die Anforderungen fest standen, sondierte Paradigma den CRM-Markt und entschied sich in 2005 für die Lösung CAS genesisWorld des führenden CRM-Spezialisten im Mittelstand, der CAS Software AG. Für die Implementierung legte sich Paradigma auf den CAS-Partner com:con solutions GmbH aus Köln fest. Bis Mitte 2005 folgte eine ausführliche Beratungs- und Workshopphase und im Anschluss fanden die Installation und das Customizing statt. Die Mitarbeiter der Paradigma wurden Anfang 2006 geschult und gleichzeitig wurde das CRM-System ausgerollt. Heute arbeiten knapp 100 begeisterte Mitarbeiter mit CAS genesisWorld, darunter 25 Gebietsmanager mit Notebooks im Außendienst.

In der Praxis schnell bewährt

„Durch genaue Zielvorgaben, konnten wir CAS genesisWorld schnell einführen. Die Mitarbeiter waren begeistert“, stellt Holger Degroot, Geschäftsführer com:con solutions GmbH, fest. Heute laufen die integrierte Stammdatenpflege der Kunden- und Partneradressen sowie die Debitorenanlage über das Warenwirtschaftssystem reibungslos, wie in der Zieldefinition festgehalten.



Paradigma entwickelt und vermarktet ökologische Heizsysteme.

Mit CAS genesisWorld verwaltet Paradigma heute Schulungen und Veranstaltungen, versendet Unterlagen- und Infomaterial an Kunden und Partner, managed Reklamationen, verwaltet Informationen über Bonus- und Wertpunkte der Kunden und Partner, arbeitet Kundenanfragen per E-Mail, Telefon und Fax standardisiert ab und stellt den Partnern technische Dokumentationen wie Montageanleitungen zur Verfügung. Zusätzlich organisieren die Gebietsmanager Termine und Aufgaben mit dem CRM-System. CAS genesisWorld wurde so zu einem komfortablen und unverzichtbaren Instrument, das den Arbeitsalltag komfortabler gestaltet. Das Resultat: „Unsere Kunden sind heute zufriedener. Die Geschäftsprozesse sind seit Einführung von CAS genesisWorld viel effizienter und schneller“, so Münchinger. Das KIS hat sich in kurzer Zeit bewährt.

Der Kreislauf wird laufend gestärkt

Paradigma optimiert das CRM-System laufend: So wurde nach der Einführung das analytische CRM über die Anbindung an HaPeC / COGNOS für die Vertriebsauswertungen erweitert. Detailliertere Daten von der Warenwirtschaft und digitale Endkundenanfragen werden direkt und automatisch ins CRM-System übertragen. Die neuen Informationen und Auswertungen erleichtern einerseits das Arbeiten und haben die Grundlagen geschaffen, um das Prinzip der komfortablen Steuerung bei Paradigma professionell umzusetzen.

Auf Grund des Erfolges werden in Kürze weitere 15 Mitarbeiter mit Notebooks, Werkkundendienst und Service mit Außendienst, in das CRM-System eingebunden. Außerdem sollen die Töchter RNO-Kesselfabrik und Ritter Solar integriert werden.