

CRM und Intranet bei Zeller+Gmelin

Kunden in Produktionsprozesse einbinden



Wie eng Vertrieb und Service eines Chemieherstellers mit der Produktion seiner Kunden verzahnt werden können, zeigt das Beispiel von Zeller+Gmelin. Das Unternehmen nutzt seit Sommer 2005 CAS genesisWorld und CAS teamWorks im kombinierten Einsatz, um seinen Kunden zusätzliche Dienstleistungen anzubieten.

Die Zeller+Gmelin GmbH & Co. KG wurde 1866 im württembergischen Eislöwen gegründet und ist heute ein weltweit tätiger Hersteller von Auto- und Industrieschmierstoffen, von chemischen Produkten und Druckfarben. Mit gruppenweit über 650 Mitarbeitern an elf Standorten in Deutschland und im Ausland hat das Unternehmen 2004 einen Umsatz von 130 Millionen Euro erwirtschaftet. Zu den Kunden zählen u. a. BMW, Bosch, DaimlerChrysler und Dyna-mit Nobel.

Zeller+Gmelin versteht sich auch als Dienstleister für seine Kunden: Gut ausgebildete Serviceteams kontrollieren und warten vor Ort die Produktionsanlagen und schulen bei Bedarf die Mitarbeiter. Für Vertrieb und Kundenservice im Bereich „Chemische Produkte“ hat das Unternehmen im Sommer 2005 die CRM-Software CAS genesisWorld im kombinierten Einsatz mit der Intranet-Lösung CAS teamworks an insgesamt 30 Arbeitsplätzen eingeführt.

Per Extranet Produktionsanlagen überwachen

„Der Vertrieb von chemischen Produkten für die Industrie setzt ein großes Wissen über die Produktionsanlagen beim Kunden voraus“, erklärt Dr. Michael Schlipf, Bereichsleiter Chemische Produkte bei Zeller+Gmelin. „Wir sind nicht nur Hersteller, sondern bieten auch zahlreiche Dienstleistungen rund um unsere Produkte an, zum Beispiel die komplette, chemisch-verfahrenstechnische Steuerung von Lackieranlagen. Deshalb hat für uns das Thema Kundenbeziehungsmanagement eine besonders große Bedeutung.“

Die Implementierung der beiden CAS-Lösungen erfolgte innerhalb von drei Monaten durch den CAS-Partner com:con solutions GmbH aus

Köln. Seit Sommer 2005 arbeitet der Chemiehersteller produktiv mit den Systemen. Mit CAS genesisWorld bildet Zeller+Gmelin den gesamten Vertriebs- und Serviceprozess vom ersten Kundenkontakt über Dokumentation, Angebotserstellung, Kundenbesuch, Auftragserteilung, Produkteinführung und Einrichten der Anlage bis zur Anlagenüberwachung ab.

Auch Daten aus dem Warenwirtschaftssystem fließen in die Kundenakten. „In diesem Informationsgrad lagen uns Kunden- und Produktionsdaten noch nicht vor“, so Schlipf. „Auf dieser Basis können wir jetzt gezielte Nachsorge-



„Für internationale Partner- und Geschäftsbeziehungen ist CAS teamWorks die ideale Kommunikationsplattform.“

Dr. Michael Schlipf, Bereichsleiter
Chemische Produkte, Zeller+Gmelin

und Cross-Selling-Aktivitäten durchführen und weitere Interessenten mit ähnlichen Produktionsanlagen ansprechen.“

CAS teamWorks kommt derzeit als Kommunikations- und Informationsportal zum Einsatz; zukünftig wird Zeller+Gmelin die Software im Rahmen einer Extranet-Lösung für das Kunden-

einfachte Informationsaustausch trägt wesentlich zur Stärkung der Kundenbeziehung bei“, erklärt Schlipf. „Zukünftig werden wir auch ausländische Handelsfirmen, die für uns als Servicedienstleister tätig sind, in dieses Netz-

werk integrieren. Für internationale Partner- und Geschäftsbeziehungen ist CAS teamWorks die ideale Kommunikationsplattform.“

Derzeit plant Zeller+Gmelin weitere CAS teamWorks-Lizenzen für den Helpdesk-Bereich anzuschaffen;

außerdem ist der Ausbau des Extranets auf insgesamt 50 Partner vorgesehen. Auch zusätzliche Workflows für das Einkaufs- und Beschaffungsmanagement, die Erweiterung der Warenwirtschaftsanbindung, die Einführung eines Zusatzmoduls für die Außendienststeuerung sowie der unternehmensweite Einsatz der beiden

CAS-Lösungen an rund 200 Arbeitsplätzen stehen auf der Agenda.

Fokussierung auf einen Geschäftsbereich

„Unsere CRM-Einführung ist erfolgreich verlaufen, weil wir die Prozesse schon im Vorfeld optimiert haben und sich die Mitarbeiter vorab mit den neuen Abläufen vertraut machen konnten“, so Dr. Michael Schlipf abschließend. „Im nächsten Schritt haben wir dann ganz gezielt das System in einem Geschäftsbereich eingeführt. Auf dieser Basis ist es nun mittelfristig möglich, das Kundenbeziehungsmanagement mit einigen abteilungsspezifischen Anpassungen in weiteren Unternehmensbereichen sukzessive aufzubauen. Diese Vorgehensweise kann ich jedem mittelständischen Entscheider nur empfehlen.“ ✪



Im kombinierten Einsatz bei Zeller+Gmelin: CAS genesisWorld und CAS teamWorks

und Partnerbeziehungsmanagement nutzen. Besonders wichtig ist dabei das neue CAS genesisWorld-Objekt „Anwendungen“, in dem zahlreiche Daten rund um die Produktionsanlagen von Kunden zusammenfließen.

„Die Kunden, die wir in der laufenden Pilotphase in dieses Projekt eingebunden haben, sind sehr zufrieden mit dieser Lösung. Der ver-

www.zeller-gmelin.de
www.com-con.net
www.cas.de

