

Referenzbericht Klüber Lubrication

Alles läuft wie geschmiert ...

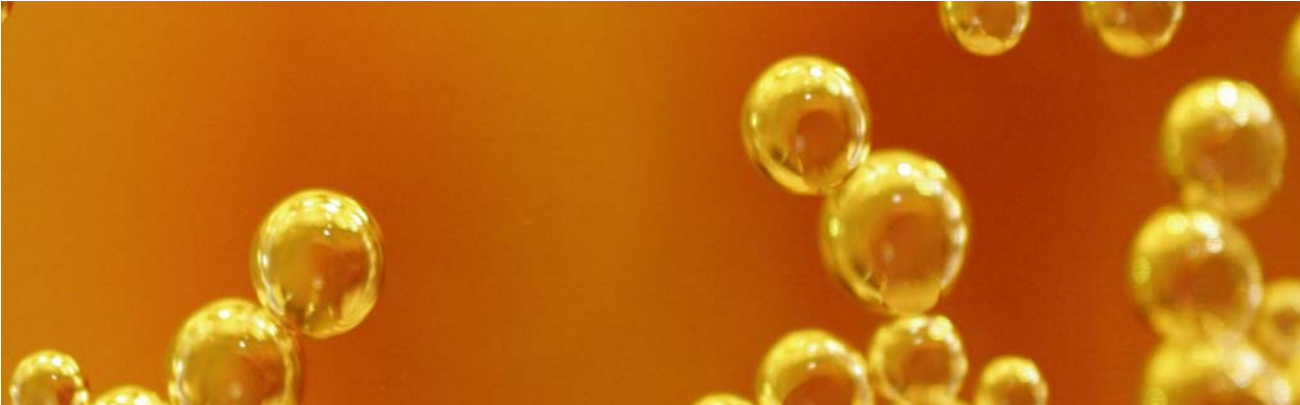


Foto: photocase.com/ OlatXIV

Solange sich die Erde dreht, wird es an allen Ecken und Enden, bzw. an allen Welten und Lagern, immer wieder Reibereien geben. Und immer wieder wird Klüber Lubrication, ein führendes Schmierstoffunternehmen, mit intelligenten Lösungen die Welt der Tribologie verändern.

Damit auch im Vertrieb alles wie geschmiert läuft, setzt die Klüber Lubrication Austria (Salzburg) auf Informationsmanagement mit DocHouse als CRM System. Ziel des Projektes war es, sämtliche Abteilungen, die mit Kunden zu tun haben, einzubinden und alle kundenrelevanten Daten zusammenzuführen. Das ERP System auf einer IBM iSeries (AS/400) verwaltet zentral Kunden, Adressen, Kontakte und Aufträge. E-Mail, Schriftverkehr und Dokumente wurden bisher in einzelnen Postfächern, auf Fileservern und Notebooks verstreut gespeichert. All diese Informationen werden jetzt in KUMAtronik DocHouse integriert und stehen Dank der Replikationstechniken in IBM Lotus Domino allen Außendienstmitarbeitern/-innen in Österreich, Tschechien, Polen, Ungarn und der Slowakei zur Verfügung. Als zentraler Server für DocHouse auf IBM Lotus Domino dient die AS/400. Für einen aktuellen Zugriff auf die Informationen können sich die Mitarbeiter neben der Möglichkeit, die Daten lokal auf ihren Notebook zu replizieren, auch über das Internet mit einer Citrix-Umgebung verbinden und so auf DocHouse zugreifen. Über eine bidirektionale Schnittstelle werden Adress- und Kontaktdaten

zwischen dem ERP System und DocHouse ausgetauscht. Eine besondere Herausforderung stellte hier die Vielzahl der Sprachen, insbesondere die ganzen Ostsprachen, dar. Aber das IT Team um den IT Leiter Heimo Feldhofer hat durch sein tiefes System Know-How hier eine funktionale Schnittstelle geschaffen. Mit Unterstützung des Dienstleisters und DocHouse Herstellers KUMAtronik wurde auch die DocHouse Seite entsprechend angepasst. Für Benutzer, die nicht in DocHouse arbeiten, wurde eine Integration in Microsoft Office vorgenommen. Somit werden diesen Benutzern DocHouse Dokumente zum Beispiel als Microsoft Word Dateien zur Verfügung gestellt. Aus dem ERP System werden Informationen wie Auftragsbestände und kumulierte Umsätze exportiert und in DocHouse zur Verfügung gestellt. Der Außendienst hat also immer aktuelle Kundeninformationen auf seinem Notebook mit dabei.

Die Einführung des Systems erfolgte zunächst im Innendienst und bei einigen Pilotanwendern im Außendienst. Diese wurden laut Herrn Feldhofer am Anfang intensiv geschult und betreut. Hierfür musste zwar für die IT Abteilung von Klüber am Anfang einen hohen Einsatz bringen, aber dies rechnete sich schnell. Die Pilotbenutzer akzeptierten die Software von Anfang an und machten auch den anderen Außendienstmitarbeitern schnell Appetit auf das System. So konnte DocHouse als neues CRM System bei Klüber Austria innerhalb eines halben

Jahres erfolgreich eingeführt werden. Für Klüber ergaben sich damit in kurzer Zeit Vorteile in der Kundenbetreuung. Heimo Feldhofer: „Dadurch, dass die Datenbank ständig vom Verkauf/Außendienst gepflegt wird, sind die Kundendaten immer aktuell. Wir können unsere werblichen Aktivitäten viel besser planen und haben keine „Karteileichen“ mehr, das schätzen auch unsere Kunden. Das neue System ist einfacher zu bedienen als die bisherigen. Qualifizierte und lösungsorientierte Anschreiben, Produktempfehlungen und Angebote an unsere Kunden lassen sich damit leichter und schneller verfassen. Wir können viel schneller auf Kundenanfragen reagieren und unsere Mitarbeiter des Außen- und Innendienstes sind auf dem gleichen Wissensstand. Die Aktualität der Daten macht die Arbeit des Außendienstes effizienter und lässt ihm mehr Zeit für die persönliche Kundenbetreuung. Und genau diese Leistung ist es, die für den Kunden zählt.“