

DocHouse\BRM im internationalen Geschäft

Referenzbericht Schroff GmbH



Schroff, mit Firmensitz in Straubenhardt (nördlicher Schwarzwald, zwischen Pforzheim und Karlsruhe), ist ein führender Entwickler und Hersteller von Elektronik-Packaging-Systemen für die Elektronik, Automatisierung, Informations- und Kommunikationstechnik weltweit.

Das Standardproduktprogramm reicht von Schränken, Gehäusen und Baugruppenträgern über Stromversorgungen, Busplatinen bis hin zu Mikrocomputer-Aufbausystemen.

Die Schroff GmbH wurde 1962 gegründet. Heute gehört Schroff zur Pentair Technical Products Gruppe, die europaweit über 1300 Mitarbeiter beschäftigt und ihren Hauptsitz in Straubenhardt hat. Die Gruppe ist Teil der Pentair Inc. Der Pentair-Konzern hat seinen Hauptsitz in Minnesota/USA und beschäftigt 15000 Mitarbeiter an 50 Standorten weltweit.

Produktions- und Entwicklungsstandorte in ganz Europa machen weltweite Marktkompetenz möglich. Dezentrale Vertriebsnetze mit Partnern in mehr als 35 Ländern

garantieren gleichzeitig Nähe zum Kunden und optimale Erfüllung lokaler Marktanforderungen die die Globalisierung mit sich bringt.

Die Veränderung der Weltmärkte brachte auch bei Schroff die Notwendigkeit, die bisher vorhandenen Insellösungen zu ersetzen. Vor der Einführung von DocHouse\BRM wurde mit verschiedenen Lotus Notes Datenbanken gearbeitet. Teilweise wurden Informationen auch in Papierform dezentral vorgehalten. Die Kommunikation zwischen den einzelnen Mitarbeitern und Bereichen erfolgte meist per E-Mail oder auch telefonisch. Viele Daten waren mehrfach an verschiedenen Stellen vorhanden und nicht immer auf dem gleichen Stand. Einen zentralen Zugriff auf Adressen, Dokumente und Aktivitäten gab es nicht.

Single Point of Information

Neben dem Wunsch über Firmen- und Kontaktdatenätze direkten Zugriff auf Dokumente zu ermöglichen, sollte das System einfach zu handhaben sein. Mehr-

sprachigkeit stand aufgrund der globalen Aktivitäten von Schroff ebenso auf der Wunschliste.

Im Herbst 2004 traf die Vertriebsleitung den Beschluss, das Projekt »Schroff CRM für Europa« in Angriff zu nehmen. Das Auswahlverfahren lief bis Mitte 2005, anschließend wurde die Entscheidung zur Auftragsvergabe getroffen.

DocHouse\BRM auf Basis von Lotus Notes

Beste Bedingungen für DocHouse\BRM unter den genannten Anforderungen: Das Design ist ansprechend und modern. DocHouse\BRM bietet eine hohe Performance durch modulare Datenbankarchitektur und ist skalierbar. Die Implementierungszeit ist im Vergleich zu anderen Systemen gering und vor allem ist das System sehr flexibel bei kundenspezifischen Anpassungen. Als Kommunikationsplattform wurde bei Pentair weltweit Lotus Notes eingesetzt. DocHouse\BRM auf Basis von Lotus Notes passte also perfekt in die Kommunikationsumgebung.

Die RM Informationstechnologie GmbH erhielt mit der auf Lotus Notes basierenden Lösung DocHouse\BRM von KUMAsoft den Zuschlag. »Erste positive Gehversuche im Rahmen von Workshops mit der Firma RM« so Andreas Beffert, IT Coordinator Sales bei Schroff »haben uns dann bestärkt mit diesem Partner die Implementierung umzusetzen.« Ausschlaggebend hierfür waren letztlich die hohe Flexibilität, schnelle Reaktionszeiten, Kompetenz, Team- und Kooperationsfähigkeit sowie die räumliche Nähe zum Standort Straubenhardt.

»Schroff CRM für Europa« mit DocHouse\BRM von KUMAsoft

Im Herbst 2005 ging Pentair Technical Products in Deutschland mit 130 Usern an den Start, im Frühjahr und Sommer 2006 folgten Frankreich, England, Italien und Skandinavien. Insgesamt arbeiten jetzt ca. 213 User mit DocHouse\BRM.

Anforderungen erfolgreich gemeistert

Eine Herausforderung bei der Projektumsetzung war vor allem das Thema Mehrsprachigkeit für die verschiedenen internationalen Niederlassungen von Pentair Technical Products. Die abzubildenden Prozesse variierten von Niederlassung zu Niederlassung. Französisch als dritte Unternehmenssprache war in DocHouse\BRM noch nicht vorhanden und mußte für Schroff implementiert werden. Da die Architektur von DocHouse\BRM aber Mehrsprachigkeit unterstützt, konnte dies mit einem überschaubaren Aufwand realisiert werden.

Weitere wichtige Aspekte waren die Integration der bestehenden Notes Datenbanken ohne Informationsverlust in das neue CRM-System, Schnittstellen zum ERP-System JD Edwards und ein mehrstufiges Security Konzept für alle europäischen Lokationen.

Schroff involvierte fachlich kompetente Ansprechpartner in das Projekt und auch die Schnittstelle zwischen IT und Endbenutzern war laut Reinhard Merz, Geschäftsführer von RM Informationstechnologie, sehr gut.

Und was sagen die Mitarbeiter bei Schroff zu DocHouse\BRM?

Nach anfänglicher Skepsis ist das CRM Projekt aus heutiger Sicht (März 2008) ein voller Erfolg und das System ist bei der täglichen Arbeit inzwischen unverzichtbar geworden. Die Vorteile sind jetzt ganz klar ersichtlich, da durch den nun erstmalig vorhandenen Single Point of Information die Kommunikation zwischen den verschiedenen am CRM angebotenen Personen aus verschiedenen Unternehmensbereichen deutlich beschleunigt und qualitativ verbessert wurde. Der Nachteil des erhöhten Aufwands für die Datenpflege wird durch die bereits oben erwähnten Vorteile mehr als ausgeglichen.

Gerade laufen bei Schroff zwei DocHouse\BRM Caredesk Projekte, die Ende 2007 gestartet wurden. Ein Bereich für DocHouse\BRM Caredesk wird die Vertragsverwaltung im vertrieblichen Bereich sein, das zweite Caredesk Projekt beschäftigt sich mit Kundenservice für den Servicebereich bei Schroff.



Foto: Schroff GmbH

DocHouse BRM

DocHouse GmbH

DocHouse GmbH
Oberfischbach 3
88677 Markdorf
Germany
Telefon + 49 . 75 44 . 9 66 - 290
Telefax + 49 . 75 44 . 9 66 - 320
vertrieb@dochose.de
www.dochose.de



RM Informationstechnologie GmbH
Wasenstraße 20
72359 Dotternhausen
Germany
Telefon + 49 . 74 27 . 914 - 472
Telefax + 49 . 74 27 . 914 - 719
info@rm-infotech.de
www.rm-infotech.de

Schroff®

Schroff GmbH
Langenalber Straße 96-100
75334 Straubenhardt
Germany
Telefon + 49 . 7082 . 794 - 0
Telefax + 49 . 7082 . 794 - 200
info@schroff.de
www.schroff.de