

## Auf dem Weg zum Kunden

*Was auch einer aktuellen IDC-Studie zu entnehmen ist, ist dem Unternehmen Theysohn Extrusionstechnik schon seit langem klar: Das Management von Kundenbeziehungen ist ein wettbewerbsentscheidender Faktor. Um hier jedoch optimal agieren zu können, wurde eine Vertriebslösung gesucht, die den vielfältigen Ansprüchen des Konzerns gerecht werden konnte.*

### Die Ausgangssituation

Die international tätige Theysohn Extrusionstechnik GmbH ist Mitglied der HTI High Tech Industries AG Beteiligungsholding und Anbieter von kompletten Systemlösungen für die PVC verarbeitende Industrie. Das erfolgreiche Unternehmen vertreibt seine Produkte im Bereich der Profil-, Rohr-, Siding- und Plattenproduktion weltweit mit Niederlassungen in Amerika, Deutschland, Indien, Russland und China.

### Die Herausforderung

Durch die stete Expansion konnte Theysohn Extrusionstechnik eine globale Präsenz schaffen, die neue Vertriebswege eröffnete und den weltweiten Kundenstamm vergrößerte. Dadurch entstand jedoch der Bedarf an einer Kunden- und Interessentendatenbank, die den Datenbestand zentralisieren und Vereinheitlichung und Übersicht gewährleisten sollte. Jegliche Informationen sollten in logischem Zusammenhang abgespeichert und rasch wieder aufgefunden werden können.

Durch periodischen Abgleich wollte man die Aktualität des gesamten Datenbestandes sichern. Die einfache Selektion und Auswertung von Daten war ebenfalls ein wichtiges Kriterium bei der Entscheidung für eine Lösung.

### Die Lösung

Auf der Suche nach einem geeigneten System stieß man auf die DocHouse\BRM Produktfamilie. Es wurde beschlossen, die auf Lotus Notes basierenden Produkte DocHouse\BRM Office und DocHouse\BRM Sales einzuführen. Die implementierte Vertriebslösung bietet Theysohn Extrusionstechnik GmbH nun eine optimale Unterstützung in der Arbeitsorganisation.

Durch die zentrale Ablage von Abnehmerinformation zum jeweiligen Kontakt im so genannten „Single Point of Information“ kann jede/r MitarbeiterIn ortsunabhängig und auch offline sofort auf alle relevanten kundenbezogenen Detailinformationen wie Schriftverkehr, Finanzdaten oder Verkaufschancen zugreifen. Standardprozesse können in Workflows definiert werden, die aus einer Verkettung von Aktivitäten bestehen. Beschränkungen dieser Abfolgen durch Freigaben oder Genehmigungen sind einsetzbar.

Durch übersichtliches Kampagnenmanagement können Kontakte nach speziellen Suchkriterien gefiltert und weiterverarbeitet werden. Dies wird bei Theysohn Extrusionstechnik zum Beispiel für Serienjobs oder die Erstellung von Weihnachtslisten genutzt.

Es besteht die Möglichkeit von Datenauswertungen durch Verdichtung und Konsolidierung der vorhandenen Informationen.

### Key Features:

#### Kunde:

Theysohn Extrusionstechnik GmbH

#### Anforderungen:

Kunden- und Interessentendatenbank

#### Lösung:

- DocHouse/BRM

#### Vorteile:

- weniger Suchvorgänge durch zentrale Ablage
- immer aktuelle Kundeninformation durch periodischen Abgleich
- Ortsungebundenheit durch on- und offline-Zugriff auf Daten
- Zeitgewinn durch reibungslosen Arbeitsablauf

S O L 4 I T

### Das Fazit

Mag. Johannes Sautner, Projektleiter und Vertriebscontroller bei Theysohn Extrusionstechnik GmbH, ist sehr zufrieden mit der Einführung der Lösung: „Die Entscheidung, DocHouse\BRM als zentrales Vertriebssteuerungsinstrument gruppenweit einzusetzen, hat uns entscheidende Vorteile verschafft. Durch den jederzeit möglichen Zugang zu aktueller Kundeninformation können wir die Bedürfnisse unserer Abnehmer bestens berücksichtigen. Die Zeit, die durch den reibungslosen Ablauf im Arbeitsalltag gewonnen wird, investieren wir in unsere Kundenbetreuung.“

SOL4 IT Consulting GmbH  
Paradisgasse 51/4  
1190 Wien  
Telefon: +43 1 253 00 00  
Fax: +43 1 253 00 00 - 50  
e-Mail: [office@sol4.at](mailto:office@sol4.at)  
Web: <http://www.sol4.at>