

Referenz SalesLogix

Branche: Hersteller – Chemische Baustoffe

Wasserdicht dokumentiert

Wenn es darum geht, Keller, Tiefgaragen oder Schwimmbäder abzudichten, sind die Produkte der Schomburg GmbH & Co. KG gefragt. Im Jahr 1937 gegründet hat sich das Unternehmen als Hersteller von Spezialbaustoffen für die Bauwerksabdichtung und -instandsetzung international etabliert. In der eigenen Forschungsabteilung im Stammwerk in Lippe werden chemische Baustoffe entwickelt, an internationalen Standorten produziert und weltweit vertrieben.



„Viele Daten zu Kunden und Artikeln gingen uns früher verloren. Mit SalesLogix erfassen wir jetzt alle Informationen systematisch und werten sie nach unseren Anforderungen aus. So konnten wir bereits Abläufe optimieren und für Transparenz sorgen.“

Anatol Wiebe,
Leiter IT der Schomburg GmbH & Co. KG.

Informationen zur Kommunikation rund um Artikel und Kunden erfasste das Unternehmen lange gar nicht oder nicht systematisch. „Im Bedarfsfall mussten wir sämtliche Informationen per Hand zusammensuchen, etwa über Kunden-Kampagnen, Reklamationen oder Beratungs-Historien“, erklärt Anatol Wiebe das Problem. Zu zeitaufwendig und zu viele Daten gehen ungenutzt verloren, befand das Unternehmen und entschied sich für die Einführung einer professionellen CRM-Software. Nach einer Marktanalyse fiel die Wahl auf SalesLogix von Sage. Überzeugt hat zum einen die

Integrationsfähigkeit in das bestehende System. Der Datenaustausch mit der IBM-iSeries läuft reibungslos, ohne Probleme wird etwa eine Email-Adresse aus dem System von Outlook übernommen.

Wichtig war Anatol Wiebe aber vor allem die Anpassbarkeit der Software. „Wir wollten unsere Daten nicht nur wie üblich kundenorientiert erfassen, sondern zusätzlich auch produktbezogen.“ Mit der entsprechenden Erweiterung des Sage Partners Pro Active GmbH sind jetzt die Aktivitäten der Kunden ebenso einfach auszuwerten

Info Referenzkunde

Firma:

Schomburg GmbH & Co. KG

Software-Lösung:

SalesLogix

Anwendungsgebiete:

Kunden- und Kontaktmanagement,
Service, Marketing

wie die Informationen zu einem Artikel. „Auf einen Blick sehen wir, wenn es zu einem Artikel besonders viele Nachfragen oder Reklamationen gibt und können schneller reagieren“, erklärt Anatol Wiebe. Besonders für den Service zahlt sich SalesLogix aus. Kontakte sind für die Mitarbeiter jetzt so transparent, dass sie genau nachvollziehen können, welche Beratung ein Kunde erhalten hat und welches Angebot ihm gemacht wurde. „So sind wir beim Thema Baugarantie auf der sicheren Seite. Gleichzeitig vermeiden wir, dass Kunden unsere Beratungsleistungen missbrauchen.“

Erreichte Ziele

- Anpassung der Software an die spezifischen Bedingungen im Unternehmen
- Integration in das bestehende System
- Aussagekräftige Auswertungen zu Kunden und Artikeln

Betreuender Business-Partner

ProActive
Business Solutions

Pro Active GmbH
33699 Bielefeld
Telefon: 0521 29908-0
www.pro-active.de