

Referenzkundenbericht

Dörken MKS-Systeme GmbH & Co. KG

CRM @ WORK – Mobiles Arbeiten mit dem iPad



Auf einen Blick



Das Unternehmen

Seit über 30 Jahren entwickelt Dörken in Herdecke Mikroschicht-Korrosionsschutz-Systeme. Unter dem Markennamen DELTA-MKS® produziert und konfiguriert das Unternehmen extrem leistungsfähigen Oberflächenschutz, vor allem für den Einsatz in der Automobil- und der Windkraftindustrie.

Die weltweit spezifizierten Produkte sind frei von Schwermetallen wie etwa Chrom(VI).

Die Anforderung

- iPad als Endgerät am Point Of Sale
- Zentrales Mobile Device Management mittels *MobileIron*®
- Berücksichtigung aller notwendigen Sicherheitsaspekte
- Global verfügbare mobile Applikation
- Auch offline verfügbare Daten
- Erweiterung des bestehenden CRM-Systems
- Möglichkeit zur Erhebung von Daten vor Ort
- Einbindung der geräteeigenen Hardware (z.B. Kamera)

Die Highlights

- Bidirektionaler Datenaustausch zwischen der App und dem CRM
- Native iOS App ermöglicht Zugriff auf alle Systemressourcen
- Konfiguration, Absicherung und Kontrolle der Geräte mittels *MobileIron*®
- Volle Offlinefähigkeit durch lokale Datenhaltung
- Signifikante positive Außenwirkung auf Kunden
- Optimierte Zusammenarbeit von Außendienst, KeyAccount, Marketing und Innendienst
- Modularer Aufbau ermöglicht Hinzunahme weiterer Prozesse und Funktionen

„Die Einführung der CRM-App hat die Aktionsgeschwindigkeit unseres Teams entscheidend erhöht.

Die intuitive Bedienung und das moderne Design stellen eine erhebliche qualitative Erweiterung des CRM-Systems dar.

Die Realisierung dieses Projektes erfolgte durch unseren langjährigen Partner ITBALANCE..“

Christian Schwalm
Head of Global Customer Service

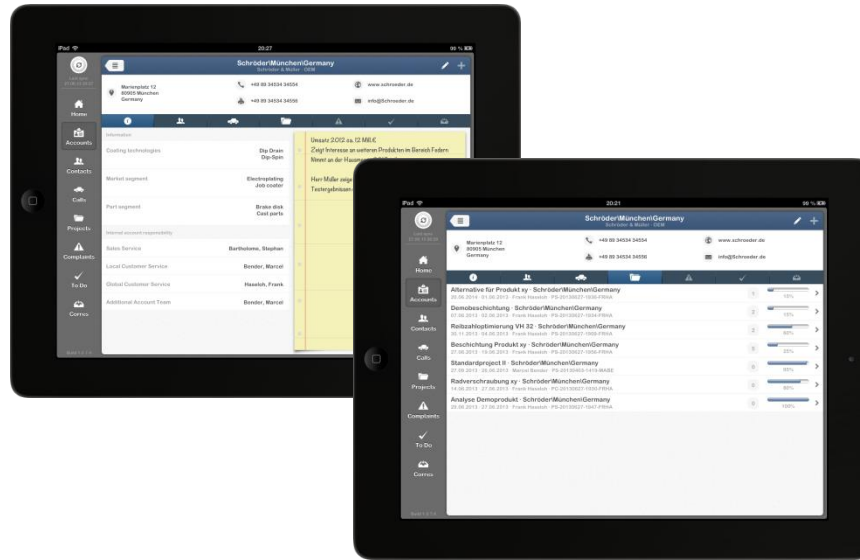
Das Projekt

Die Problemstellung

Die Dörken MKS-Systeme sind mit ihren Produkten weltweit sehr erfolgreich und haben Niederlassungen auf nahezu allen Kontinenten dieser Welt. Zur Betreuung der Kunden und der Beratung beim Einsatz der komplexen Produkte sind die Dörken MKS-Mitarbeiter einen großen Teil ihrer Zeit vor Ort bei den Kunden. Um sowohl die Reisezeiten wie auch die Besuche vor Ort bei den Kunden effizient gestalten zu können, wurde neben dem Laptop als mobilem Endgerät das iPad als weiterer Baustein des CRM implementiert.

Roadmap und Strategie

Bereits vor dem Rollout des auf Basis Lotus Notes entwickelten CRM-Systems fiel die Entscheidung, als Ergänzung zum Laptop auch das iPad als Frontend einzusetzen. Das Projektteam analysierte daraufhin alle Module des CRM dahingehend, ob eine Darstellung auf dem iPad sinnvoll erscheint und versah diese mit Prioritäten. Zusätzlich wurden spezielle Wünsche wie z.B. das Einbinden von Fotos und die Offline-fähigkeit genannt, die eine browser-basierte Lösung ausschlossen.



Datenaustausch CRM – iPad App

Die Schnittstelle für den Datenaustausch wurde über das von ITBALANCE entwickelte Framework realisiert. Dieses erlaubt einen bidirektionalen Austausch der Daten. Die Zugriffsrechtestruktur im CRM wird ebenfalls automatisch in der App abgebildet, so dass bei Änderungen im CRM keine zusätzlichen Entwicklungen in der App notwendig sind. Eine Offlinerecherche und -bearbeitung von Daten ist gegeben, da erfasste Daten bei Aufbau einer Verbindung direkt mit dem CRM-Server abgeglichen werden.

Stammdatenmanagement

Sämtliche Daten der Kunden und deren Ansprechpartner stehen in der App lesend und schreibend zur Verfügung. Auch eine Neuanlage ist sowohl on- als auch offline möglich. Neu angelegte Kunden werden dabei wie im CRM von der Clearingstelle kontrolliert und bei Bedarf nachbearbeitet. Zu allen Kunden werden die tagesaktuellen Umsätze sowie alle Projekte, Tickets sowie Aktivitäten angezeigt. Damit ist eine lückenlose Darstellung aller Informationen rund um einen Kunden gewährleistet.

Effizient durch Aktivitätensteuerung

Die im CRM und in der App implementierte Aktivitätensteuerung trägt erheblich zur transparenten und beschleunigten Abwicklung von Kundenprojekten und -anfragen bei. Neben der für den Kundenbesuch optimierten Informationsdarstellung kann der Mitarbeiter noch während eines Kundengesprächs auf dem iPad Aufgaben an die vorgesehenen Kollegen delegieren und Ergebnisse einsehen.

Managementfunktionen

Über den Portalbereich der App werden alle direkten Kundenkontakte wie Reiseberichte und Telefonate chronologisch aufgelistet.

Neue und ungelesene Aktivitäten werden entsprechend gekennzeichnet. So gehen keine wichtigen Informationen verloren. Bei Bedarf kann an den Autor der Aktivität eine Mail mit der Verknüpfung zur Aktivität verschickt werden.

Das Projekt

Zugriff auf Dokumentenarchiv

Im Onlinemodus können alle im CRM abgelegten Dokumente in der App aufgerufen und angezeigt werden. Diese haben immer Bezug zu den Kunden, Projekten, Tickets oder Aktivitäten. Dadurch entfällt eine mühsame Recherche nach den benötigten Dokumenten. Auch an dieser Stelle werden natürlich die im CRM geltenden Zugriffsrechte berücksichtigt.

Betrieb und Sicherung

Dank der Mobile Device Management Software MobileIron werden alle Aspekte des Betriebs und der Sicherung einer mobilen Lösung abgedeckt. So wird neben der Softwareverteilung die App Security über Policies gesteuert. Das gewährleistet die zentrale Erfassung der im Unternehmen verteilten mobilen Anwendungen. Über den internen App Store werden gekaufte Apps bereitgestellt.

Systemeinführung

Die Pilotphase des Systems erfolgte mit 5 Usern. Das Team bestand aus Mitarbeitern des Innen-, und Außendienstes. Die Ergebnisse der Pilotphase flossen ständig in die Entwicklung der App ein. Im Vordergrund standen hierbei eine intuitive Bedienung, ein modernes Design und die Erweiterung um Funktionen. Mittlerweile ist der komplette Außendienst mit der App ausgestattet.

Geplante Erweiterungen

Um die Vorteile der iPads zukünftig noch intensiver nutzen zu können, ist eine Integration der Kamerafunktionen in das CRM geplant. So sollen Fotos und Videos direkt in Aktivitäten eingebunden werden und stehen somit schneller zur weiteren Bearbeitung zum Beispiel im Falle von Kundenbeschwerden zur Verfügung.



„Die Entscheidung pro iPad App fiel aufgrund unseres eigenen Anspruchs an ein modernes Unternehmen und ergänzt hervorragend den kompetenten Auftritt bei unseren Kunden.“



Dr. Martin Welp
Geschäftsführer

DELTA MKS

Dörken MKS-Systeme
GmbH & Co. KG

Wetterstraße 58
D-58313 Herdecke/Ruhr

www.doerken-mks.de

Branche: Chemie

Herstellung von Produkten zum
chemischen Mikroschicht-
korrosionsschutz

ITBALANCE GmbH

Stockholmer Allee 30c

44269 Dortmund

T: +49 (0) 231 3348-3545

F: +49 (0) 231 3348-3547

E: kontakt@itbalance.de

I: www.itbalance.de

© 2013 – ITBALANCE GmbH

