

Referenzkundenbericht

Dörken MKS Systeme GmbH & Co. KG

Globale Vertriebssteuerung durch
passgenaue CRM-Software



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

- Global verfügbares CRM
- Ersatz von Siebel Sales inkl. Datenmigration
- Integration in das ERP
- Integration Mail / Kalender
- Zentrale Steuerung des Außendienst
- Optimierung der Serviceprozesse
- Prozessautomation via Workflow
- Mobiles Arbeiten mittels iPad und Laptop

Die Highlights

- Optimiertes Stammdatenmanagement dank zentraler Clearingstelle
- Volle Transparenz über alle Geschäftsprozesse dank Workflowsteuerung
- Fokussierung auf kundenrelevante Vorgänge
- Alle Daten auch offline verfügbar auf Laptop und iPad
- Fühl- und messbare Effizienzsteigerung
- Optimierte Zusammenarbeit von Aussendienst, KeyAccount, Marketing und Innendienst
- Vom Konzept bis zum Go Live in nicht mal 6 Monaten

„Durch die Einführung des CRM sind unsere Prozesse erheblich transparenter und effizienter geworden.“

Die schnelle und reibungslose Einführung trug wesentlich zur hohen Akzeptanz des Systems bei.

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

Christian Schwalm
Head of Global Customer Service

Das Projekt

Die Problemstellung

Dörken MKS ist mit seinen Produkten weltweit sehr erfolgreich und hat Niederlassungen in 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. Damit sie jederzeit ihre Tätigkeiten durchführen können, ist der Einsatz einer CRM Software, die alle notwendigen Informationen zu Kunden, Produkten und Vorgängen zur Verfügung stellt sowie alle erforderlichen Kundenprozesse unterstützt ein ganz entscheidender Baustein des wirtschaftlichen Erfolgs.

Daten offline verfügbar

Durch die Wahl von Lotus Notes als Basistechnologie war es einfach möglich, Daten des zentralen Systems mittels Replika-



tion an die dafür berechtigten Personen zu verteilen. So hat jeder Mitarbeiter genau die Informationen, die er für seine Aufgaben benötigt. Dies spart Synchronisationszeiten und sichert den Zugriffsschutz auf sensible Daten wie Umsatz oder Offene Posten.

Stammdatenclearing

Dubletten und falsch zugeordnete Kundendaten waren vor dem

neuen System an der Tagesordnung. Inkonsistenzen zwischen ERP und CRM waren die Folge.

Durch das Stammdatenclearing, in dem alle relevanten Änderungen in einer Clearingstelle auflaufen und dort von autorisierten Mitarbeitern kontrolliert und nachbearbeitet werden, wurde die Datenqualität wesentlich verbessert.

Projekte mittels Workflow steuern

In der Abwicklung von Kundenprojekten und -anfragen sind die Faktoren Zeit und Transparenz von ganz entscheidender Bedeutung. Mit der ITBALANCE CRM Lösung kann über das verwendete Workflow Modul zielgerichtet definiert werden, welcher Mitarbeiter in welchem Status was zu tun hat, wer den Vorgang sehen und wer ihn bearbeiten darf. So wird die Auskunftsfähigkeit gegenüber dem Kunden erhöht und die Durchlaufzeit minimiert. Die lange Suche, wer gerade zu welchem Fall die aktuellen Informationen hat, gehört der Vergangenheit an.

Aktivitätenmanagement

Jede Aktivität, die im System erfasst wird, hat eine eindeutige Zuordnung zu einem Kunden, zu einem verantwortlichen Mitarbeiter und zu einem definierten Zeit-

Das Projekt

raum. Über den Home-Bildschirm hat jeder Mitarbeiter direkten Zugriff auf alle Aktivitäten, die er erstellt hat oder die ihm zugewiesen wurden. In diesem Bereich sind auch der persönliche Kalender und die Mails integriert. Somit können keine wichtigen Tätigkeiten mehr „verloren“ gehen.

Besuchssteuerung

Mittels Kundensegmentierung kann für jeden Kunden über vordefinierte Intervalle bestimmt werden, wann der nächste Besuch eines MKS Mitarbeiters ansteht. Das nächste vorgeschlagene Besuchsdatum resultiert dabei aus dem Datum des letzten getätigten Besuchs. Vollautomatisiert entstehen so Besuchsvorschlaglisten.

Datenabgleich mit ERP

Mittels des Lotus Enterprise Integrator werden täglich alle geschäftsrelevanten Daten wie direkte Kunden, Umsätze, OPs

etc. aus dem ERP System geladen und stehen Innen- und Außendienst nach definierten Berechtigungsstrukturen zur Verfügung.

Ablösung von Siebel Sales

Das bisherige CRM System Siebel Sales (Oracle) hat die Anforderungen nur unzureichend erfüllt, der Ansatz einer reinen Online-Lösung war insbesondere bei den ausländischen Dependancen aufgrund der nach wie vor nicht ausreichenden Netzkapazitäten mit Problemen behaftet. ITBALANCE hat das gesamte Projekt gemeinsam mit Partnern inkl. der Migration der Altdaten durchgeführt.

Kostenvorteile

Das gesamte Projekt wurde von der Konzeption bis zum Go Live in 6 Monaten durchgeführt. Neben einem kompletten Redesign der Prozesse hat Dörken MKS nun

eine individuell auf die Bedürfnisse angepasste Software. Durch die Wahl von IBM Notes / Domino ist für Dörken der Investitionsschutz trotzdem gewährleistet, da man als Kunde einer IBM Plattform von den stetigen Weiterentwicklungen profitiert.

Die Gesamtkosten der neuen Anwendung belaufen sich auf ca. 25-30 % der Kosten für die Siebelimplementierung

„Das gemeinsam mit der ITBALANCE eingeführte CRM-System unterstützt optimal die neu eingeführte Organisations- und Prozessstruktur.“



Dr. Martin Welp
Geschäftsführer

DELTA MKS

Dörken MKS Systeme
GmbH & Co. KG

Wetterstraße 58a
D-58313 Herdecke/Ruhr

www.dorken-mks-de

Branche: Chemie

Herstellung von Produkten zum
chemischen Mikrokorrosions-
schutz

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

