

## Sei smart Prozessoptimierung durch CRM-Systeme

***Die Kundenzufriedenheit ist den Unternehmen so einiges wert. Welche positiven Effekte die Einführung eines professionellen CRM-Systems auf die Prozesse und das Qualitätsmanagement hat, kann bei der DELTA-V GmbH beobachtet werden.***

Die DELTA-V GmbH, Hersteller von Büro- und Betriebseinrichtungen, beliefert aus der Zentrale in Wuppertal alle Ländergesellschaften. Das Unternehmen entwirft in Zusammenarbeit mit internen und externen Designern und Ingenieuren komplette Einrichtungssysteme, entwickelt diese bis zur Serienreife, sichert Qualitätsstandards und steuert den Produktionsprozess wie auch die gesamte Logistik von der Lieferung bis zur Montage.

### **Smart seit 2007**

2007 führte DELTA-V das CRM-System SMARTCRM der B&R DV-Informationssysteme GmbH ein. Derzeit arbeiten 36 Mitarbeiter in den Bereichen Verkauf, Einkauf, Service und Qualitätsmanagement mit dem CRM-System. Schwerpunkte der Installation sind Adress- und Aktivitätenverwaltung, Absatzauswertungen, Reklamationsbearbeitung sowie die Verwaltung von Mitarbeiterzielen. „Mit Einführung von SMARTCRM konnten wir die Qualität bei der Adressbearbeitung und in der Kundenkommunikation entscheidend verbessern. Wir stellen den Mitarbeitern das Wissen für die optimale Kundenbetreuung zur Verfügung. Die Tatsache, dass jede Information in SMARTCRM als Quelle für weitere Aktionen dienen kann, hat auch bei anfangs skeptischen Nutzern den Aha-Effekt erzeugt und so zur Akzeptanz beigetragen“, erläutert Tim Rucker, CRM-Projektleiter bei der DELTA-V GmbH.

### **Digitale Adressakte**

Um bei mehr als 270.000 Kundenadressen und mehr als 25.000 Artikeln effektiv arbeiten zu können, müssen wichtige Informationen mit wenigen Klicks erreichbar sein und Prozesse innerhalb von SMARTCRM automatisiert ablaufen. Über die Rufnummernerkennung öffnet sich automatisch ein Fenster mit den Daten des Anrufers. Von dort gelangen die Mitarbeiter in dessen digitale Adressakte und haben alle Informationen für eine umfassende Betreuung auf einen Blick verfügbar. „Im Verkaufsprozess hilft

es unseren Verkäufern, die wichtigsten Informationen über den Kunden auf einen Blick zu haben“, so Tim Rucker.

### **Aktivitätenhistorie**

In der Aktivitätenhistorie dokumentiert SMARTCRM die gesamte Kommunikation mit dem Kunden. Eingehende E-Mails, Faxe sowie im ERP-System Manus erstellte Angebote und Aufträge werden automatisch importiert. Ebenso automatisch werden abhängig vom Angebotswert Folgeaktionen ausgelöst, z. B. der Versand von Aufgaben. Vom Aufgabenkorb aus gelangt der Fachberater sofort zu den Kundendaten und dem Angebot. Eine umständliche Informationssuche entfällt somit. Ein ähnlicher Workflow läuft auch bei der Nachbearbeitung von Aufträgen, Rechnungen und bei Lieferverzögerungen ab. Das CRM-System ermöglicht so Zeitersparnis sowie effektive Kundenbetreuung. Bei der Erfassung jedes eingehenden Servicefalls listet das CRM-System alle Aufträge des Kunden in einer Auswahl auf, sodass die Mitarbeiter Zugriff auf den Rechnungsbeleg haben. Sie wählen die entsprechende Position des Auftrags aus und erfassen Beanstandungsgründe, Ursachen sowie Folgeaktionen. Alle Aktivitäten rund um den Servicefall sind in SMARTCRM dokumentiert und dienen somit dem Qualitätsmanagement als Grundlage für ständige Verbesserungen.

Mehr Informationen unter [www.smartcrm.de](http://www.smartcrm.de) und [www.delta-v.de](http://www.delta-v.de).



Die DELTA-V GmbH, Hersteller von Büro- und Betriebseinrichtungen, optimiert durch die Einführung von SMARTCRM ihre Kundenbetreuung und Unternehmensziele.