

Turbo-CRM mit ION/5 für IBM System i

[14.09.07] +++ Die Wilka Schließtechnik GmbH setzt künftig das CRM-System der EBO GmbH ein. Es ist für IT-Infrastrukturen mit IBM System i als Server und Windows-PCs als Clients designt und führt alle Informationen und Daten zu den am Vertriebsprozess beteiligten Personen und Organisationen zusammen. Dazu greift die Software native auf die DB2/400 zu und...

„holt“ die Daten von dort in die Windows-Welt. 42 Inhouse-Vertriebsmitarbeiter und 15 externe Vertreter haben jetzt von ihren PCs aus direkten Zugriff auf alle Informationen, die auf der IBM System i liegen: Kontaktdaten, Preislisten, Debitoren etc. Dies vereinfacht ihre Vertriebsarbeit erheblich und sorgt für mehr Umsatz.

Die WILKA Schließtechnik GmbH hat in den letzten Jahren sehr erfolgreich neue Produktlinien eingeführt, beispielsweise Komplettlösungen für Fluchttürsysteme nach EN 179 und EN 1125 sowie mechatronische und elektronische Zutrittslösungen. Um den Anfangserfolg zu sichern, wollte WILKA ein CRM-System einführen, das alle Informationen und Daten zu den am Vertriebsprozess beteiligten Personen und Organisationen zusammenführt. Als Endergebnis schwebte WILKA ein 360-Grad-Infocenter vor, das die Daten für den Vertrieb kundenorientiert und per Mausklick auf einen Blick präsentiert. Neben den funktionellen Anforderungen waren einige technische Randbedingungen zu beachten: Als Datenbank war die DB2/400 auf einer IBM System i gesetzt. Richtung Clients musste eine reibungslose Outlook-Synchronisierung und die Datennutzung mit Windows-Applikationen gewährleistet sein.

WILKA setzt schon seit Jahren Kommunikationslösungen der MCA GmbH, eine der EBO-Gesellschafterfirmen, ein und faxt und mailt mit den Lösungen des Unternehmens direkt aus dem ERP-System Cimdata und aus Windows-Applikationen heraus. Über EBO hat WILKA auch das konzipierte 360-Grad-Vertriebscenter in „Reinform“ realisiert. Mit ION/5 hat die EBO ein CRM-System im Portfolio, das sich ideal in eine System-i-Windows-Umgebung einpasst. Es greift native auf die DB2/400 zu und „holt“ die Daten in die Windows-Welt. So haben jetzt 42 Inhouse-Mitarbeiter und 15 externe Vertriebsbeauftragte von ihren Windows-PCs aus direkten Zugriff auf alle Informationen, die auf der System i liegen: Kontaktdaten, Preislisten, Debitoren etc. Das vereinfacht ihre Vertriebsarbeit erheblich.

Neben der System-i-Tauglichkeit war die Ausbaufähigkeit von ION/5 das zweite Kriterium für die Einsatzentscheidung. In einer ersten Stufe wurde die Lösung bereits von 25 auf insgesamt 57 Arbeitsplätze aufgerüstet. Neben dem bereits implementierten Fax wird künftig CTI das Telefonieren direkt aus der Software heraus erlauben. Nach dem Vertrieb werden jetzt auch Einkauf und Qualitätsmanagement ION/5 und seine Fähigkeit, Daten aus verschiedenen Daten-Quellen unter einer Oberfläche zusammenzuführen, nutzen. Ebenfalls integriert wird der externe Vertrieb/Außendienst. Mit ION/5 erhalten Handelsvertreter direkten Zugriff auf das Unternehmens-CRM. Im Wettbewerb um die Ressourcen der Vertriebsmitarbeiter ist dies ein wichtiger Punkt.

In das Projekt waren sowohl die Fachabteilungen des Vertriebes als auch die IT-Abteilung von WILKA integriert. Entsprechend hoch ist bei beiden die Zufriedenheit. IT-Leiter Uwe Simsch freut sich, dass „die ION/5-Implementierung nach der sehr schnellen Einführung den hohen IT-Anforderungen des Hauses entspricht und bei den Nutzern bereits eine hohe Akzeptanz genießt.“ Wolf Sausmikat und Volker Mann aus der Vertriebsleitung ergänzen: „Die CRM-Software löst das Problem „Informationslogistik“ für den Vertrieb vollständig. So können sich unsere internen und externen Mitarbeiter voll auf die Beratung der Kunden konzentrieren und sind dabei über den Kundenstatus des Gegenübers immer voll im Bilde.“

Link zum Originaldokument

<http://www.midrangemagazin.de/news/meldung.html?id=4114>

Link zum Midrange Magazin:

<http://www.midrangemagazin.de/>

