



Bei MÜLLER & BAUER gibt es nicht nur für jede Dose den passenden Deckel, sondern auch für jeden Kunden die passende Betreuung.

CAS **genesisWorld**

Auf einen Blick

Branche: Produzierende Unternehmen

Ziele/Anforderungen

- ▶ Kundenbetreuung, -beratung und -ansprache dauerhaft optimieren
- ▶ Keine papierbezogene Ablage mehr, sondern zeitsparende, elektronische Kundenakte
- ▶ Alle Mitarbeiter auf den gleichen Wissensstand setzen
- ▶ Transparenz in der Kommunikation mit dem Kunden
- ▶ Unterstützung des Vertriebs und Marketing
- ▶ Arbeitserleichterung für die Mitarbeiter durch eine zentrale elektronische Datenablage

Nutzen und Vorteile

- ▶ Jederzeit über den aktuellen Projektstatus informierte Kunden
- ▶ Sämtliche Informationen in digitalen Projekttakten in einer zentralen Datenbank
- ▶ Alle Informationen stehen den Mitarbeitern an ihren Arbeitsplatzrechnern zur Verfügung
- ▶ Komplette Kunden- und Projektverwaltung der Bereiche „Vertrieb und Einkauf“ sowie „Technik und Entwicklung“ mit dem CRM System
- ▶ Alle Aktivitäten im Abstimmungsprozess mit dem Kunden und die gesamte Kommunikation auf einen Knopfdruck in der Kundenakte verfügbar
- ▶ Dokumente sind abteilungsübergreifend für alle Prozessbeteiligten verfügbar: von der Planungsskizze bis zum fertigen Produkt
- ▶ Zielgerichtete Kunden- und Interessentenansprache durch effizientes Kampagnenmanagement
- ▶ Kompetente, begeisterte Mitarbeiter

Anwenderbericht



Glänzende Kundenbeziehungen

Mit einer Dose Schuhcreme fing alles an: Als vor über hundert Jahren Terpentinöl-Wachscreme als modernes Schuhpflegemittel den Siegeszug rund um die Welt antrat, fehlte dieser Innovation nicht nur der Deckel, sondern auch das passende Töpfchen. Für beides sorgten Friedrich Müller und Friedrich Bauer aus Metzingen bei Stuttgart. Sie kamen auf die Idee, dicht schließende Blechdosen zu produzieren, die das neuartige Pflegewachs auslaufsicher machten. Heute fertigt die MÜLLER & BAUER GmbH & Co. KG mit rund 70 Mitarbeitern Metallverpackungen jeglicher Art und Größe, die in der Kosmetikbranche genauso Anwendung finden wie im chemisch-technischen und pharmazeutischen Bereich.

Egal ob bedruckte Schmuckschatulle oder blanke Eindrückdeckeldose zum Transport von Gefahrgütern – das individuelle Eingehen auf die Kundenwünsche aus aller Welt gehört für den schwäbischen Mittelständler seit Jahrzehnten zur gelebten Firmentradition. In gleicher Weise setzt das Unternehmen auf Innovation in Form moderner Software. So investierte das Unternehmen 2007 in das CRM-System CAS genesisWorld der Karlsruher CAS Software AG, um die Kundenbetreuung, -beratung und -ansprache dauerhaft zu optimieren.

Feinabstimmung mit dem Kunden

Der enge Draht zum Kunden ist für den Metallverpackungsproduzenten unentbehrlich, wie Joachim Just, Leiter der EDV- und Lohnabteilung, im Interview erklärt: „Wir verkaufen keine Dosen ‚von der Stange‘, sondern ausschließlich individuell gefertigte Serien. Der Planungs- und Produktionsprozess erfordert deshalb ein hohes Maß an Feinabstimmung mit unseren Kunden.“ Dementsprechend hoch ist der Schriftverkehr. Bevor in der Produktionsstätte das Rohmaterial aus Weißblech- oder Aluminiumplatten bedruckt, bearbeitet und in die richtige Form gezogen wird, dokumentieren die Mitarbeiter den Projektverlauf



Alle Mitarbeiter auf den gleichen Wissensstand setzen – das war das Ziel von MÜLLER & BAUER bei der Einführung von CAS genesisWorld.

fein säuberlich in der Ablage. Bisher verließ sich MÜLLER & BAUER dabei auf die klassische Aufbewahrung im Aktenregal. Doch die Nachteile der papierbezogenen Ablage wurden immer offensichtlicher: „Das Herausuchen der jeweiligen Dokumente kostete die Vertriebsmitarbeiter enorm viel Zeit und Nerven“, beschreibt der IT-Verantwortliche die Situation, „Auf der anderen Seite erwartet der Kunde heute zu Recht, jederzeit über den aktuellen Projektstatus informiert zu werden“ – ein Dilemma, dem sich MÜLLER & BAUER nicht länger aussetzen wollte.

Der Ausweg: ein CRM-System mit ERP-Anbindung an infor:Com

Um wie viel effizienter schien da die Aussicht, sämtliche Informationen in digitalen Projekttakten zentral in einer Datenbank abzulegen und allen Mitarbeitern an ihren Arbeitsplatzrechnern dezentral zur Verfügung zu stellen. „Uns





„Customer Relationship Management ist ein entscheidender Faktor für unseren Unternehmenserfolg geworden. Das einfache Handling und die intuitive Bedienbarkeit

von CAS genesisWorld sorgten für eine überdurchschnittliche Akzeptanz von Anfang an.“

Joachim Just, Leiter der EDV- und Lohnabteilung bei MÜLLER & BAUER

Projektdaten

- ▶ CAS genesisWorld seit 2007 im Einsatz
- ▶ Schnittstelle zu infor:Com:
Abgleich von Adressdaten
Spezifische ERP-Daten wie Aufträge, Rechnungen, Statistiken oder Produkte sind in der zentralen Kundenakte an allen Arbeitsplätzen verfügbar
- ▶ Problemlose Implementierung in nur wenigen Wochen
- ▶ Sehr hohe Akzeptanz von Anfang an

Kunde

MÜLLER & BAUER GmbH & Co. KG, Metzingen
www.mueller-bauer.de

- ▶ Hersteller von blanken und bedruckten Verpackungen aus Aluminium und Weißblech für die Kosmetikbranche sowie den chemisch-technischen und pharmazeutischen Bereich
- ▶ Gegründet 1899
- ▶ Rund 70 Mitarbeiter
- ▶ Kunden in Deutschland, Europa und Übersee
- ▶ Zahlreiche Auszeichnungen für verschiedene Verpackungslösungen

Projektpartner

aptus BS GmbH & Co. KG, Backnang
www.aptus-bs.de

mpl Software GmbH, Stuttgart
www.mpl.de

CAS genesisWorld

- ▶ Professionelles Kundenmanagement
- ▶ Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- ▶ Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- ▶ Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- ▶ Flexibel, integrierbar, erweiterbar
- ▶ Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- ▶ Über 110 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort

Als unverzichtbare Voraussetzung sollte das neue CRM-System über eine Schnittstelle mit dem bereits eingesetzten ERP-System „infor:Com“ verfügen, damit Daten wie z. B. Adressen zukünftig nicht doppelt erfasst und gepflegt werden müssen und spezifische ERP-Daten wie Aufträge, Rechnungen, Statistiken oder Produkte in der alles umfassenden Kundenakte für Mitarbeiter, insbesondere im Vertrieb, zur Verfügung stehen.

Überzeugende Präsentation begeistert

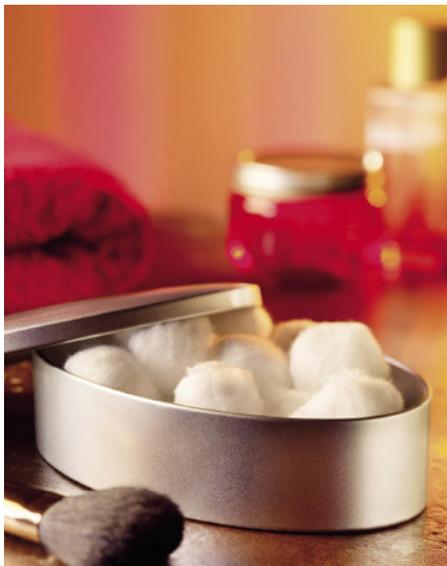
Zurück in Metzingen ließ sich Just gemeinsam mit der Geschäftsleitung dann das favorisierte CRM-System CAS genesisWorld eingehend präsentieren. „Wir waren sofort begeistert!“, erinnert er sich. Der Präsentation folgte bald darauf die Kaufentscheidung. Für die problemlose Implementierung innerhalb von nur wenigen Wochen sorgte CAS-Partner aptus BS GmbH, Backnang gemeinsam mit dem CAS Gold- und Entwicklungspartner mpl Software GmbH aus Stuttgart. Dabei wurde auch die gewünschte Anbindung zum ERP-System realisiert. Zu guter Letzt wurden die Mitarbeiter geschult. „Das einfache Handling und die intuitive Bedienbarkeit von CAS genesisWorld trugen sehr stark dazu bei, dass die Akzeptanz von Anfang an überdurchschnittlich gut war“, berichtet Just.

Per Knopfdruck alle Informationen auf einen Blick

Im Mittelpunkt der CRM-Nutzung steht heute die komplette Kunden- und Projektverwaltung bei MÜLLER & BAUER für die Abteilungen „Vertrieb und Einkauf“ sowie „Technik und Entwicklung“. Die Erleichterungen sind deutlich zu spüren: Statt der mühsamen Suche in der Aktenablage genügt den Mitarbeitern der Blick auf den Bildschirm. Die Kundenakte zeigt auf Knopfdruck alle Aktivitäten im Abstimmungsprozess genauso wie die gesamte Kommunikation mit dem Kunden via E-Mail, Telefon oder persönlich in Form eines Geschäftstermins. Von der ersten Planungsskizze bis zum fertigen Produkt sind sämtliche Dokumente sicher aufbewahrt und für alle Prozessbeteiligten abteilungsübergreifend jederzeit verfügbar.

Neue Vertriebskanäle und Marketingwege öffnen

Die Transparenz in den elektronischen Kunden- und Projektakten wird ergänzt durch hilfreiche Management-Tools im Vertriebs und Marketing. Zusammen mit der professionellen Pflege der Kundendaten ermöglicht dies dem Unternehmen beispielsweise ein effizientes Kampagnenmanagement, das Kunden und Interessenten zielgerichtet und individuell via Newsletter anspricht und über neue Produkte und Angebote aufmerksam macht. In planungstechnischer Perspektive unterstützt das Anlegen von Verkaufschancen die Mitarbeiter im Vertrieb.



Damit jedes Döschen perfekt zu seinem Inhalt passt, werden bei MÜLLER & BAUER keine Dosen von der „Stange“ verkauft, sondern ausschließlich individuell gefertigte Serien.

richten können.“ Damit erhält beim Metallverpackungsspezialisten nicht nur jede Dose den passenden Deckel, sondern jeder Kunde und jedes Projekt die optimale Betreuung. Glänzender könnten Kundenbeziehungen nicht sein.

CRM entscheidender Faktor für Unternehmenserfolg

Die genannten Funktionen tragen seit der Einführung bei MÜLLER & BAUER zu beträchtlichen Arbeitserleichterungen bei und sorgen für engere Kundenbeziehungen. „Customer Relationship Management ist ein entscheidender Faktor für unseren Unternehmenserfolg geworden“, bestätigt Joachim Just abschließend. „Unsere Mitarbeiter freuen sich dank CRM auf jeden spontanen Kundenanruf, und unsere Kunden freuen sich über kompetente Ansprechpartner, die sofort über den aktuellen Projektstatus berichten können.“