julitec
Wir machen Software einfach!

CASE STUDY – AUS DER PRAXIS

DEPAC
The better Seal

DEPAC Establishment

julitecCRM verkauft Packungen und Dichtungen

Branche: Produktion von High Tech-Gleitringdichtungen für den weltweiten Markt

Homepage: www.depac.de

Eingesetzte Lösungen:
julitecCRM

Einsatzbereich:
Interessenten- und Kundenverwaltung zur Unterstützung der Depac-Zentrale sowie aller deutschsprachigen Vertriebs- und Servicebüros

„Vor allem die Flexibilität der Software und seiner Entwickler bei julitec hat mich beeindruckt. Wir haben uns zusammengesetzt, alles besprochen und die Software dann ganz unseren Wünschen angepasst."

Frank Lutz, Assistent der Geschäftsleitung

Zuständig: Frank Lutz, Assistent der Geschäftsleitung

Highlights d. Implementierung:
Sämtliche deutschsprachigen Vertriebs- und Servicebüros greifen über VPN und Terminalserver auf die zentrale julitecCRM-Installation zu. Ein ausgefeiltes Zugriffsrechtemanagement garantiert, dass jedem Vertriebsbüro nur die eigenen Adress- und Umsatzdaten zur Verfügung stehen. Die Depac verfügt so über eine zentrale Vertriebssteuerung.

Projektlaufzeit:
Nach einem eintägigen Workshop, an dem die Umsetzung der Vertriebshierarchie festgelegt wurde, konnte julitecCRM in nur drei Tagen vor Ort installiert und eingeführt werden.

Nicht nur zahlreiche Dienstleister, auch das produzierende Gewerbe setzt auf Kundenbindung mit Software von julitec. DEPAC Establishment, ein Spezialist für Gleitringdichtungen mit Sitz in Liechtenstein, steuert seine Vertriebsaktivitäten mittlerweile ausschließlich mit julitecCRM. Die Customer Relationship Management (CRM) Software der julitec GmbH löst damit viele kleinere Insellösungen ab.

2008 ist ein wichtiges Jahr für DEPAC Establishment. Das Unternehmen mit Sitz in Liechtenstein feiert sein 25jähriges Jubiläum. 1983 in Österreich gegründet, produziert das Spezialunternehmen mittlerweile am Standort Liechtenstein hochentwickelte Gleitringdichtungen und verkauft diese weltweit. Deutschland wird dabei von einem eigenen Vertriebsnetz bearbeitet, in den ausländischen Märkten wie den USA oder Asien wird DEPAC von einem ausgedehnten Händlernetz unterstützt. Gleitringdichtungen werden – kurz zusammengefasst – zur Abdichtung einer rotierenden Welle gegenüber einer Wand, zum Beispiel einem Pumpgehäuse, eingesetzt. DEPAC beliefert zum einen Hersteller entsprechender Geräte mit standardisierten Dichtungen, hat sich aber auch als Speziallieferant mit besonderem Augenmerk auf Wünsche und Anforderungen von Einzelkunden einen Namen gemacht.

Mit dem wachsenden Erfolg der letzten 25 Jahre stiegen auch die Anforderungen an das Kundenmanagement. Reichte es am Anfang aus, dass jeder Vertriebsmitarbeiter mehr oder weniger selbstständig seine Kundenkontakte organisierte, musste mit wachsendem Umsatz das CRM vereinheitlicht werden. Die Zentrale in Liechtenstein begann also mit der Suche nach einer geeigneten Software und wurde in den Reihen der eigenen Mitarbeiter fündig, wie Frank Lutz, Vertriebsverantwortlicher für Deutschland und Mitentscheider der Softwareeinführung, berichtet: „Einer unserer Vertriebsmitarbeiter erzählte mir von julitecCONTACT Free, welches er privat zur Adressverwaltung nutzte. Also haben wir uns zusammengesetzt, er hat mir die verschiedenen Funktionen gezeigt und ich hatte schnell das Gefühl, dass diese Software genau die Richtige für uns wäre."

Nach der grundsätzlichen Entscheidung für die Einführung von julitecCONTACT, später dann julitecCRM, ging man einen ungewöhnlichen, aber im Nachhinein sehr erfolgreichen Weg: Man vereinbarte einen ganztägigen Workshop direkt mit den Entwicklern von julitec in Erlangen, um die Anforderungen von DEPAC

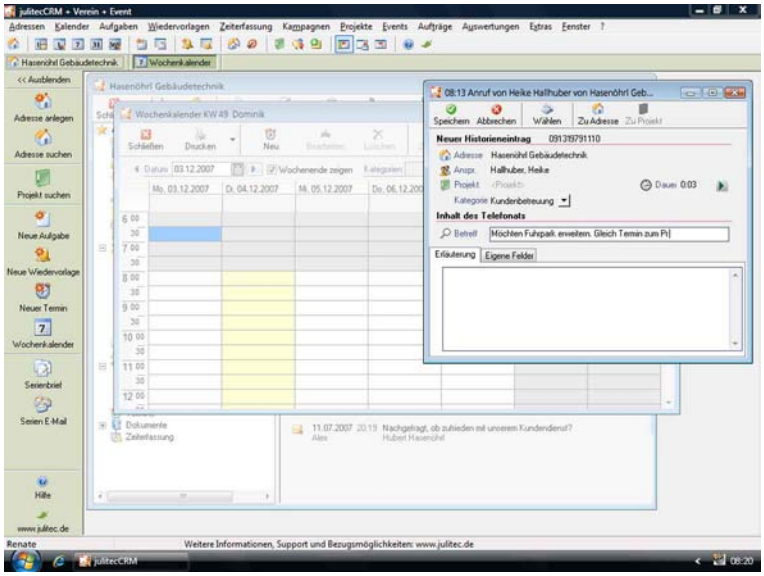
julitec
Wir machen Software einfach!

DEPAC
The better Seal

mit den Möglichkeiten von julitec abzustimmen: „Wir hatten ganz spezielle Anforderungen an die Software formuliert, deren Durchführbarkeit während dieses Workshops direkt mit den Entwicklern durchgesprochen werden konnte. So hatten beide Seiten die Möglichkeit, ihre Vorstellungen zu kommunizieren und eine geeignete und gleichzeitig einfach einsetzbare Lösung zu finden“, freut sich Lutz.

Neben der Verwaltung der zahlreichen Kundendaten realisierte die julitec GmbH im Anschluss an den Workshop einige kundenspezifische Erweiterungen. Da die deutschlandweit tätigen Vertriebsmitarbeiter per Terminalserver auf julitecCRM zugreifen, wurde das Rechtemanagement in soweit angepasst, dass jeder Mitarbeiter auch nur „seine“ Kundendaten einsehen kann. Darüber hinaus prüft julitecCRM nun bereits beim Anlegen einer neuen Kundenadresse anhand der Postleitzahl, ob der jeweilige Neukunde im zugewiesenen Verkaufsgebiet des betreuenden Vertriebsmitarbeiters liegt. Ist dies nicht der Fall, wird der Mitarbeiter per Pop-up darüber informiert und die Zentrale erhält eine Info per E-Mail über den Sachverhalt. Danach wird im Einzelfall entschieden, ob der Kunde beim Vertriebsmitarbeiter bleibt, oder an den zuständigen Kollegen weitergegeben wird.

Durch die umfangreichen Auswertungsmöglichkeiten, vor allem auch der Kontakthistorie, ist eine stetige Erfolgskontrolle der Vertriebsaktivitäten möglich geworden. Jeder einzelne Mitarbeiter ist angehalten, nach jedem Kundenkontakt, zum Beispiel einem Verkaufsgespräch oder einer Präsentation, einen Bericht darüber in der Kontakthistorie abzulegen. So können zum einen die Kundenkontakte durch die Zentrale schnell und einfach ausgewertet werden, zum anderen der Kundenstamm leichter von einem ausscheidenden Mitarbeiter auf einen neuen Kollegen übertragen werden. Im Ernstfall hat die Zentrale auf diese Weise direkt die Möglichkeit zu reagieren, wenn Probleme auftreten oder Umsätze stagnieren.
Neben der Verwaltung der Kundendaten wird auch das umfangreiche Händlernetz in aller Welt über julitecCRM betreut. In der zentralen Datenbank in Liechtenstein werden nicht nur die Stammdaten des jeweiligen Partners hinterlegt, auch Ansprechpartner, Termine und Historieneinträge geben ein umfassendes Bild der Aktivitäten mit und für den jeweiligen Händler.



Mit der Kontakthistorie behalten Sie immer den Überblick!

Frank Lutz ist immer noch begeistert: „Vor allem die Flexibilität der Software und seiner Entwickler bei julitec hat mich beeindruckt. Wir haben uns zusammengesetzt, alles besprochen und die Software dann ganz unseren Wünschen angepasst.“ Seitdem gibt es keine technischen Probleme und die Zusammenarbeit läuft weiterhin super: „Wir konnten vom ersten Tag an einfach durchstarten“, so Lutz.

Gerne beraten wir Sie über die Einsatzmöglichkeiten unserer Softwarelösungen oder senden Ihnen Informationsmaterial und CDs zu.

julitec GmbH – Wir machen Software einfach!
Flößaustraße 22 a, 90763 Fürth

Fon +49 (0)911 979070-0 info@julitec.de
Fax +49 (0)911 979070-14 www.julitec.de

© 2011 julitec GmbH

www.julitec.de

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieser Publikation darf in irgendeiner Form ohne schriftliche Genehmigung der julitec GmbH reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Verwendete Produktnamen, Warenzeichen und geschützte Warenzeichen sind im Besitz ihrer jeweiligen Eigentümer und wurden in der Regel nicht als solche kenntlich gemacht. Die Verwendung dient nur zur Information. Das Fehlen einer solchen Kennzeichnung bedeutet nicht, dass es sich um einen freien Namen im Sinne des Waren- und Markenzeichenrechts handelt. Die julitec GmbH erkennt alle Produktnamen und Warenzeichen an.

julitec – Wir machen Software einfach!