



DOCHOUSE CRM: effiziente Außendienst-Anbindung für CONSTAB

Aktueller Datenstand steht nun auch offline jederzeit zur Verfügung

Wie können Außendienstmitarbeiter jederzeit auf den aktuellen Datenstand zugreifen, auch wenn sie offline sind? Eine wichtige Frage für die IT-Abteilung der CONSTAB Polyolefin Additives GmbH, Rüthen. Die Antwort heißt DOCHOUSE CRM – und dank acceptIT erfüllt die Software Suite auch die anspruchsvollen CONSTAB-spezifischen Anforderungen optimal.

Wenn wichtige Daten aus unterschiedlichen Quellen zusammengeführt werden müssen, erschwert das die tägliche Arbeit. Nachdem acceptIT DOCHOUSE CRM eingeführt hat, liegen alle CONSTAB Daten zentral und sicher, und alle Außendienstmitarbeiter können auch offline damit arbeiten.

Aktuelle Daten im Außendienst
CONSTAB gehört zu den deutschen Mittelständlern, die international aktiv sind – und das sehr erfolgreich. CONSTAB Produkte stecken in Kunststoffen auf der ganzen Welt – bis hin zur Überdachung des Olympiastadions in Beijing. Damit die CONSTAB Außendienstmitarbeiter ihre anspruchsvollen Aufgaben erfüllen können, brauchen

sie jederzeit und überall Zugriff auf die aktuellsten Unternehmensdaten. Und das war in der Vergangenheit eine Herausforderung:

- Alle kundenspezifischen Daten wurden in Access-Datenbanken und/oder direkt im Dateisystem zentral auf einem File-Server gehalten
- Adressdaten der Auftrag gebenden Unternehmen lagen im ERP-System
- E-Mail-Korrespondenz und die Adressdaten der Ansprechpartner lagen verteilt in den Postfächern der jeweiligen Mitarbeiter

Hohe Anforderungen an die Lösung

Eine zentrale Forderung stand im Vordergrund: Die Außendienstmitarbeiter sollten auch offline stets auf den aktuellen Datenstand im CRM zugreifen können. Dazu galt es, zunächst die Daten aus den unterschiedlichen Quellen zusammenzuführen und eine sichere Form der Datenhaltung zu etablieren – plus flexibles und absolut zuverlässiges Datenmanagement. Die zugrunde liegende Datenbankstruktur sollte so gestaltet sein, dass die Mitarbeiter auch ohne Netzwerkverbindung arbeiten können – Angebote kalkulieren und

Auf einen Blick

Kunde

CONSTAB Polyolefin Additives GmbH

Industriezweig

Produkte für die Kunststoff verarbeitende Industrie

Arbeitsprämisse

- » Kundenspezifische Daten / Adressen / E-Mail-Korrespondenz an unterschiedlichen Stellen
- » Gesucht war eine Lösung, die alles zusammenführt und Arbeiten auch offline möglich macht

Lösung

- » DOCHOUSE CRM
- » Inklusive CONSTAB-spezifischer Anpassungen

Nutzen

- » Alle Kundeninformationen samt Korrespondenz zentral im CRM-System
- » Außendienstler können offline mit aktuellsten Daten arbeiten, keine doppelte Arbeit mehr
- » CONSTAB-spezifische Kalkulation inklusive Anbindung an das ERP-System
- » Intensives Training durch acceptIT

sämtliche Adressdetails verwenden.

Die neue Lösung sollte noch mehr bieten:

- Verknüpfung mit dem CONSTAB ERP-System
- Skalierbarkeit
- Mandantenfähigkeit

Umsassende Anforderungen, und alles andere als trivial.

Einführung und Anpassung in mehreren Steps

acceptIT empfahl DOCHOUSE CRM als Lösung – und machte sich in enger Abstimmung mit CONSTAB an die Umsetzung. Auf technischer Seite lief die Implementierung reibungslos: Dank der Integration in IBM Notes/Domino war die Verteilung über das gesamte System hinweg kein Problem.



Torsten Claus
Projektleiter, acceptIT GmbH

Nicht ganz so schnell ging die Schulung der Mitarbeiter, denn viele hatten noch keinerlei Erfahrungen mit CRM- oder Dokumentenmanagementsystemen. Zudem gab es eine ganze Reihe von CONSTAB-spezifischen Anforderungen zu berichtigen, die nur schrittweise umgesetzt und trainiert werden konnten.

DOCHOUSE CRM übertrifft Erwartungen

Inzwischen arbeiten rund 40 der insgesamt 90 Mitarbeiter am Standort Rüthen mit DOCHOUSE CRM. Als Hauptnutzen schätzen Sie am neuen System, dass Kundeninformationen samt



„Anfangs waren unsere Außendienstler durchaus skeptisch – aber inzwischen wollen sie die neuen Arbeitsmöglichkeiten längst nicht mehr missen!“

*Jan Macdonald, Administrator (IT-Service),
CONSTAB Polyolefin Additives GmbH*

Korrespondenz zentral im CRM System vorhanden und nutzbar sind – auch offline. Denn auf Basis von IBM Notes/Domino kann man lokale Repliken der nötigen Datenbanken zur Verfügung stellen, wo sie auf Grund der Standardlogik von DOCHOUSE reibungslos zusammenspielen und eingebettet in das umfassende IBM Notes/Domino Sicherheitskonzept hochverschlüsselt auf den Notebooks der Benutzer abgelegt werden. So werden die Geschäftsressourcen optimal geschützt und die Dokumentenauthentizität sichergestellt.

DOCHOUSE CRM bietet CONSTAB außerdem

- Aufgabensystem mit Benachrichtigungen, für klaren und transparenten Workflow
- Praktisch sämtliche CRM-Informationen lassen sich jetzt miteinander verknüpfen

Kundenportrait

CONSTAB

Kurzprofil

CONSTAB ist ein innovatives, mittelständisches Unternehmen, das weltweit aktiv ist.

Am Standort Rüthen sind rund 90 Mitarbeiter beschäftigt.

Seit 1971 entwickelt und produziert CONSTAB Masterbatche für Polyolefine und ist einer der führenden Partner der Kunststoff verarbeitenden Industrie.

Seit 2003 gehört CONSTAB zu 100 Prozent zur Kafrit Group und hat damit seine Position im internationalen Markt erfolgreich gestärkt.

www.constab.com
www.kafrit.com

- CONSTAB-spezifische Kalkulation inklusive Anbindung an das ERP-System

Als ratifizierter DOCHOUSE-Partner brachte acceptIT das entsprechende Know-how und die Erfahrung zur Umsetzung der CONSTAB spezifischen Anforderungen mit.

Die acceptIT GmbH mit Sitz in Paderborn bietet mittelständischen Unternehmen ein abgestimmtes, modulares IT-Leistungskonzept für Internet, Intranet und Extranet. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf integrierten Lösungen rund um Prozess- und Workflow-Management. Als IBM Premier Business Partner betreut acceptIT mittelständische Unternehmen flexibel und kompetent – in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Die langjährige Erfahrung der hoch qualifizierten, verantwortungsvollen Berater und Planer und eine erprobt zuverlässige Projektmethodik sorgen dafür, dass acceptIT-Kunden maßgeschneiderte Systeme erhalten und alle Anwender aktuell und technologiesicher geschult werden.

acceptIT GmbH
Klingenderstraße 22
33100 Paderborn
Germany

Tel. +49 5251 69398-0
Fax +49 5251 69398-23
info@accept-it.de
www.accept-it.de

acceptIT 

Advance Your Business. Now.