



**SuperOffice CASE STORY: PMA Prozeß- und Maschinen-Automation GmbH**

# Verbessertes Reklamationsmanagement durch Abbildung des 8D-Reports in SuperOffice

**„Mit SuperOffice erhalten die Mitarbeiter umgehend einen aussagekräftigen Überblick über den Stand der Bearbeitung der Reklamationen.“**

Norbert Gräfe, Director Operations bei PMA Prozeß- und Maschinen-Automation GmbH

## Die Herausforderung

PMA gehört zu den Marktführern in Deutschland für digitale Temperaturregler. Die Kernkompetenz ist die industrielle Regelungstechnik. Das Unternehmen vertreibt seine anspruchsvolle Produktpalette in der ganzen Welt. Getreu dem Firmenslogan: "Wir kriegen's geregelt" reifte im Jahr 2005 bei PMA in Kassel die Idee, Customer Relationship Management auf eine neue Stufe zu heben. „Unser altes CRM System "Efonia" war auf Projektbasis erstellt worden und somit unseren Ansprüchen mit der Zeit nicht mehr gewachsen. Unsere Schwesterfirmen nutzten kein CRM, so dass wir uns bei der Suche gleich auf ein international einsetzbares System konzentrieren wollten" stellt Norbert Gräfe, Director Operations, fest. „Wichtig war uns die Abbildung unserer Vertriebsmethodik im System, um eine effektive Unterstützung bei der Vertriebsplanung zu gewährleisten. Wir arbeiten bei PMA mit einem Sales Funnel; so können wir einen übersichtlichen Forecast erstellen sowie den Vertrieb optimal steuern!“

Der Vertriebsfunnel ist ein Trichter, in den die identifizierten Verkaufsprojekte eingesteuert und bis zum Auftrag immer weiter verdichtet werden. Die einzelnen Verkaufsprojekte werden von den jeweiligen Vertriebsmitarbeitern gepflegt. Der Fortschritt dieser Projekte wird regelmäßig bewertet und aus den geplanten Abschlussdaten wird eine Auftragseingangsprognose erstellt. Desweiteren wird bewertet, wie lange ein Verkaufsprojekt in den einzelnen Funnelstufen verharret. So wird schnell erkannt, wenn Projekte keinen Fortschritt machen. Die

Verkaufsleitung kann hier gezielt eingreifen.

Ein anderer Schwerpunkt war die leichte Bedienbarkeit und die Abbildung eines 8D-Reports, so wie er bei PMA für das Reklamationsmanagement benutzt wird.



## Die Lösung

Mit der Installation von SuperOffice und der Integration von Vertriebsfunnel und 8D-Report hat sich für den Vertriebsaußendienst vieles geändert. Zeitgleich mit der Einführung erhielten die Key-User aus den einzelnen Ländern eine eintägige Schulung. In einem relativ kurzen Zeitrahmen haben die Mitarbeiter erkannt, dass es mit dem System nicht um Kontrolle, sondern um Effektivität und Transparenz geht. Ein Nutzen für das ganze Unternehmen. Zu erledigende Angebote werden in einem Projekt dargestellt. Hierdurch sehen die verantwortlichen Mitarbeiter auf einen Blick, welche Angebote noch zu bearbeiten sind. Das bedeutet auf der einen Seite

## Der Kundennutzen auf einen Blick

- 12% höhere Abschlussquote durch Vertriebsfunnel und Angebotsverfolgung in Projekten sowie effektivere Vertriebsplanung
- 15% Zeitersparnis im Vertriebsinnendienst durch 360 Grad Sicht auf den Kunden
- 20% Kosteneinsparungen durch gezielte und messbare Marketingaktionen
- Standardisierte Reklamationsabwicklung durch Abbildung des 8D-Reports

selbständiges Arbeiten, auf der anderen Seite hat der Bereichsleiter die Möglichkeit zu führen und zu motivieren.

„Betrachtet man rückblickend die Implementierung, so muss man feststellen, dass sie sehr, sehr reibungslos verlief. Von der Entscheidung für SuperOffice bis zur effektiven Nutzung vergingen gerade mal sechs Wochen“ berichtet IT-Leiter Michael Löber. „Dank der technischen Unterstützung durch SuperOffice gab es keine Probleme bei der Datenmigration von unserem ERP-System.“



**SuperOffice®**

SuperOffice CASE STORY: PMA Prozeß- und Maschinen-Automation GmbH

**Der Erfolg**

Seit Juni 2006 arbeitet PMA mit seinem neuen CRM-System. Heute nutzen es bereits 109 User. Tendenz steigend!

Alle Kundenkontakte sind integriert, Ergebnisse von Kundenbesuchen werden kommuniziert, Produktmailings verschickt, Angebote und Aufträge bearbeitet, Preislisten erstellt und zugänglich gemacht, Verteiler gepflegt, der komplette Schriftverkehr der Firma sichtbar gemacht, Berichte für die Vertriebsleiter und Informationen aus dem Markt und von Wettbewerbern zugänglich gemacht. Jeder Vertriebsingenieur erstellt in SuperOffice einen Bericht über seinen Besuch. Daraus erkennt der Innendienst, ob ein Angebot geschrieben werden muss oder andere Aufgaben zu erledigen sind. "Der Vertriebsingenieur kennzeichnet Highlights oder Lowlights des Besuchs. Diese Informationen bestehen nicht nur aus Textbausteinen, sondern sind klassifiziert nach Preis oder Qualität. Daraus erkennt der Vertriebsleiter schnell Schwachstellen und kann zeitnah darauf reagieren, es fallen keine Angebote mehr vom Tisch." erläutert Norbert Gräfe.

Mit SuperOffice können wiederkehrende Prozesse effektiv organisiert werden. So werden bei PMA z. B. alle zu einer Reklamation gehörenden Tätigkeiten und der zugehörige Schriftverkehr in Projekten zusammengefasst.

Automatisch werden die sieben „Do's“ angelegt und terminiert. So erhalten die Mitarbeiter umgehend einen Überblick über den Stand der Bearbeitung der Reklamationen.

PMA hat SuperOffice auch erfolgreich im Marketing-Bereich eingesetzt. So wurde zum Beispiel eine Recall Maßnahme bei Altkunden durchgeführt. Diese war von großem Erfolg gekrönt und man hat erkannt, wie wichtig es in der heutigen Zeit ist, seine Kunden kontinuierlich zu betreuen. „Und ein sehr positiver Nebeneffekt war, dass wir uns von unnötigem Datenballast befreit haben. Nach einer Analyse haben wir gesehen, wie oft welche Daten verwendet wurden. Diese aussagekräftigen Fakten führten dazu, dass der Nutzer jetzt schneller einen effektiven Überblick erhält.“ freut sich Michael Löber.



Die Unternehmensorganisation hat große Vorteile aus der Arbeit mit SuperOffice gezogen. So wird der Forecast für die zirka 3.500 Kunden am Anfang des Jahres festgelegt. Das gibt nicht nur Handlungssicherheit, sondern auch Spielraum für neue Projekte und schafft einen erheblichen Wettbewerbsvorteil.

"Seit der Einführung von SuperOffice kann ich sofort sehen, welchen Umsatz jeder einzelne Kunde gemacht hat. Die Kollegen spielen mir von außen Aufträge ein, die dann gleich bearbeitet werden. Dadurch hat sich natürlich nicht nur die Kommunikation mit dem Außendienst verbessert, sondern auch das Betriebsklima. Mit SuperOffice haben wir sofort alle Daten auf einen Blick. Das geht nicht nur schneller als früher, sondern die Daten sind auch qualifizierter. So hat sich unsere Außenwirkung verbessert und wir können kompetenter in Kundengesprächen agieren. Vertrieb, Verkauf, Einkauf und Innendienst sind jetzt miteinander verbunden, so dass jeder über den Stand der Aufgabenerfüllung informiert ist." erklärt Fred Kraus, der seit 35 Jahren für die Firma arbeitet.



**SuperOffice**®

SuperOffice GmbH  
www.superoffice.de