



## PCO AG führt ITML > quickCRM in Rekordzeit ein: Strukturierte und durchgängige Vertriebsabläufe erhöhen Verkaufschancen

Die PCO AG, ein führender Hersteller von hochpräzisen digitalen Messkameras, hat innerhalb von nur 15 Tagen die CRM-Lösung ITML > quickCRM eingeführt. Das Unternehmen schafft, unterstützt von der webbasierten, benutzerfreundlichen und vollständig in SAP ERP integrierten CRM-Lösung, eine einheitliche und transparente Sicht auf alle Informationen zu Kunden. Das bringt mehr Effizienz in die Vertriebsabläufe, zugleich lassen sich Geschäftschancen schneller umsetzen.

Versierte Hobbyfotografen wissen: Im Vergleich zu früher ist Fotografieren heute denkbar einfach. Auslöser drücken, Belichtung abwarten – und das Foto ist im Kasten. Ganz anders verhält es sich bei digitalen Messkameras, die für wissenschaftliche und industrielle Zwecke benötigt werden. Die komplexen und hochpräzisen Kamerasysteme können in der Regel nur von ausgebildeten Spezialisten bedient werden.

### Vorsprung durch Innovation

Einer der weltweit führenden Anbieter dieser speziellen Kamerasysteme ist die PCO AG mit Sitz im bayerischen Kelheim. Das mittelständische Unternehmen mit seinen derzeit mehr als 55 hochqualifizierten Mitarbeitern hat sich seit der Gründung im Jahr 1987 durch innovative und qualitativ hochwertige Kameraprodukte mit hoher Funktionsvielfalt einen hervorragenden Ruf erworben.

Dabei erarbeitet sich die PCO AG ihren Entwicklungsvorsprung täglich neu, zum einen durch die Optimierung der bestehenden Produkte, zum anderen durch die Markteinführung neuer und innovativer Kamerasysteme. Das Produktportfolio umfasst „Standard-Kameras“ ebenso wie kundenspezifische Anpassungen und Sonderentwicklungen. Zu den Kunden gehören namhafte Unternehmen wie BASF, Bayer, BMW, Daimler oder EADS, außerdem Universitäten und Forschungseinrichtungen.

### Integrierte und transparente Abläufe

Bei der Abwicklung von Geschäftsprozessen, etwa bei der Verwaltung der zahlreichen Produktvarianten und bei der Einführung neuer Produktlinien, vertraut das Unternehmen seit Jahren auf die Vorzüge der integrierten ERP-Software von SAP. Dadurch konnten viele Abläufe transparent und flexibel gestaltet werden. Zum Jahreswechsel 2008/2009 wurde ein Upgrade auf SAP ERP 6.0 erfolgreich durchgeführt.

„Um neue Produkte marktgerecht zu entwickeln sowie bestehende Produkte kontinuierlich zu verbessern, ist ein direkter und enger Kontakt mit bestehenden und potentiellen Kunden sowie ein intensiver Erfahrungs- und Informationsaustausch zwingend erforderlich“, erklärt Vorstand Dr. Emil Ott. Vertriebsprozesse wickelte der Mittelständler bis vor kurzem mit der ERP-Komponente VIS für die Vertriebsunterstützung ab.

### Verkaufschancen besser wahrnehmen

Doch das Vertriebssystem war wenig bedienungsfreundlich, denn der Vertrieb musste die kundenrelevanten Daten umständlich auf unterschiedlichen Bildschirmmasken eintippen und pflegen. Die Folge war eine geringe Akzeptanz bei den Anwendern, was dazu führte, dass Vertriebsmitarbeiter Kundeninformationen wie Adressdaten sowie Vertriebsaktivitäten außerhalb der ERP-Software, etwa in Outlook-Clients, erfassten und verwalteten.

Es war nur unter hohem Aufwand möglich, Anfragen von Kunden, Kundenkontakte oder Bestellhistorien nachzuverfolgen sowie Vertriebsinformationen auszuwerten. So konnte es vorkommen, dass Verkaufschancen zu spät oder gar nicht erkannt wurden. „Um unsere Marktposition zu festigen und auszubauen, sind neben innovativen Produkten von hoher Qualität auch durchgängige und effiziente Vertriebsabläufe auf Grundlage einer konsolidierten Datenbasis ein wichtiger Faktor“, hebt Luitpold Kaspar, Vertriebsleiter der PCO AG, hervor.

## In nur 15 Tagen zur CRM-Lösung

Im Frühjahr 2008 informierte sich das mittelständische Unternehmen auf der ITK-Messe CeBIT deshalb eingehend über eine Reihe von CRM-Lösungen, darunter auch ITML > quickCRM. Das Unternehmen entschied sich für die CRM-Lösung der ITML GmbH. **„Die vorkonfigurierte und webbasierte Lösung erfüllte bereits im Standard unsere Anforderungen“, begründet Dr. Emil Ott die Wahl.** Zudem überzeugten die einfache und intuitive Bedienung der CRM-Anwendung sowie das Festpreisangebot.

**Ein weiterer wesentlicher Vorzug der CRM-Anwendung liegt darin, dass sie vollständig mit SAP ERP integriert ist und die im ERP-System hinterlegten Daten verwendet. „Damit entfällt der kostenintensive Aufbau einer gesonderten Datenbasis sowie von Schnittstellen zu SAP ERP“, verdeutlicht Thomas Kreuzer, IT-Leiter der PCO AG.** Technisch gesehen basiert die Lösung auf dem SAP NetWeaver Web Application Server, wobei standardisierte SAP-Techniken wie BAPIs (Business Application Programming Interface) sowie das SAP-Schnittstellenprotokoll Remote Function Call (RFC) die Interaktion mit dem ERP-Backend steuern.

In partnerschaftlicher Zusammenarbeit konnte die Lösung innerhalb von nur 15 Beratertagen sowie zum vereinbarten Festpreis eingeführt und für die Key-User produktiv gesetzt werden. Seit Juli 2008, nach Abschluss einer Optimierungsphase, arbeiten auch die acht Endanwender bei der PCO AG mit der CRM-Software.

## Mehr Transparenz in die Vertriebsabläufe gebracht

Bereits kurz nach dem Echtstart, machten sich die vielfältigen Vorteile der webbasierten CRM-Lösung im Vertrieb bemerkbar. **„Wir greifen jederzeit auf aktuelle Kundendaten zu und haben durchgängige und transparente Vertriebsprozesse – von der Anfrage bis zum Auftragsabschluss“, verdeutlicht Dr. Emil Ott den Nutzen.**

Vertriebsmitarbeiter können mit wenigen Mausklicks alle relevanten Daten von Kunden und Interessenten abrufen. Dazu gehören unter anderem Adressdaten, Anfragen, bisherige Vertriebskontakte sowie Informationen über gekaufte Produkte oder Reklamationen. Die in der Vertriebskomponente hinterlegten Daten und Informationen zu Kunden und Interessenten inklusive der Angebots- und Auftragsdaten aus der ERP-Software werden dabei auf einer intelligenten und prozessorientierten Benutzeroberfläche visualisiert.

## Strukturierter Verkaufsprozess, effizienteres Marketing

Dank der benutzerfreundlichen Oberfläche lassen sich zudem vertriebsrelevante Daten heute schnell und strukturiert erfassen sowie ablegen, ändern oder ergänzen. Beispielsweise kann der Vertrieb die qualifizierte Anfrage eines Interessenten oder Kunden zu bestimmten PCO-Produkten sofort als Verkaufschance in der Lösung anlegen und dokumentieren. Die Anfrage durchläuft dann alle weiteren durch das Kontaktmanagement unterstützten Phasen im Vertriebsprozess – idealerweise bis zum Auftragsabschluss. Aufgrund der dokumentierten und medienbruchfreien Abläufe im Vertrieb sind alle Arbeitsschritte lückenlos nachvollziehbar. **„Jeder Mitarbeiter kann in der CRM-Lösung sofort sehen, in welchem Bearbeitungsstadium sich eine Kundenanfrage befindet“, erklärt Luitpold Kaspar.** Dadurch und mit einer verbesserten Adressselektion lassen sich auch Marketingaktionen effizient sowie kostenoptimiert planen und durchführen.

## Tagesaktuelle Auswertungen

Dank der einheitlichen Datenbasis kann die PCO AG alle Vertriebsinformationen mit Hilfe der in der CRM-Anwendung integrierten Reporting-Lösung tagesaktuell analysieren. Die aussagekräftigen und grafisch übersichtlich aufbereiteten Berichte liefern dem Management nun eine klare Sicht auf wichtige Kennzahlen. **Dr. Emil Ott: „Dadurch bewerten wir Auftragschancen, die im Verkaufstrichter stecken, wesentlich besser und exakter und schließen Geschäfte schneller ab.“**

In naher Zukunft will die PCO AG ihre Abläufe im Vertrieb noch weiter verbessern und verfeinern. Das gilt insbesondere für das Reporting der Kennzahlen aus dem Vertrieb. Da die CRM-Software flexibel und einfach anzupassen ist, wird die PCO AG hierfür die erforderlichen Einstellungen selbst durchführen.

Weitere Informationen zum Thema ITML > quickCRM finden Sie unter [www.crm.itml.de](http://www.crm.itml.de)



**ITML GmbH**  
Stuttgarter Straße 8  
D-75179 Pforzheim  
Tel.: +49 7231 145 46 0  
Fax: +49 7231 145 46 99

**ITML AG**  
Zürichstrasse 3  
CH-2504 Biel/Bienne  
Tel.: +41 32 342 70 10  
Fax: +41 32 342 70 14

