

## Kurzer Draht zum Kunden: Actricity CRM Portal vernetzt Vertrieb und Service weltweit

### Die Herausforderung: Mehrwert generieren durch Kundenbindung

Während die Margen bei Produkten immer kleiner werden, liegt im After-Sales-Bereich noch großes Wertschöpfungspotenzial – darüber war man sich beim mittelständischen Schweizer Maschinenhersteller Aebi & Co. AG im Klaren. Mit dem im Jahr 2002 eingeführten neuen ERP-System konnte ein qualifizierter After-Sales-Service jedoch nicht gewährleistet werden. Um das weit verzweigte Händlernetz sowie die Endanwender der Aebi-Maschinen stärker an das Unternehmen zu binden und die Kundendienstprozesse schneller und effizienter zu gestalten, war eine leistungsfähige CRM-Lösung mit umfassender Service-Funktionalität gefragt.



### Die Lösung: 360°-Rundumsicht auf Kunden und Produkte

Actricity CRM Portal arbeitet vollständig webbasiert und ermöglicht eine 360°-Rundumsicht auf alle relevanten Vertriebs- und Serviceprozesse bei Aebi. Qualifizierte Informationen über 600 Händler, 60.000 Endkunden und weit über 100.000 gelieferte Maschinen weltweit sind per Mausklick jederzeit verfügbar. Actricity CRM Portal wurde seit 2002 sukzessive in die bestehende ERP-Landschaft integriert; heute sind Actricity-Module u.a. zur Ersatzteilbestellung, für die Bearbeitung von Kundenanfragen, zur Reparatur-, Garantie- und Kulanzabwicklung, zur Kunden- und Maschinenhistorie, zum Fehlermanagement und zur Ressourcenplanung im

„Vorher hatten wir viele Medienbrüche in unserem Informationsfluss. Mit Actricity CRM Portal können wir unsere Arbeitsprozesse jetzt viel effizienter gestalten und unsere Händler und Endkunden einbeziehen.“

Thomas Werner, Leiter Aebi Services

Einsatz. Zur Unterstützung der Händler bei der Gewinnung von Endkunden wurde im August 2007 ein Online-Produktkonfigurator für Neubestellungen ergänzt.

### Der Erfolg: Schlanke Prozesse, konsistente Wissensbasis

Sowohl unternehmensintern als auch auf Kundenseite wurde Actricity CRM Portal sehr gut angenommen: Heute werden über 70 % der Ersatzteilbestellungen und 80 % der Garantieanträge online abgewickelt. Über 100 Händler nutzen täglich das System, Ersatzteil- und Serviceprozesse wurden um bis zu

30% beschleunigt. Durch die optimale Nutzung des gesamten Wissens aller an den Kundenprozessen Beteiligten kann Aebi seine strukturellen Nachteile gegenüber multinationalen Wettbewerbern kom-

pensieren und eine wesentlich verbesserte Wertschöpfung im After-Sales-Bereich realisieren.

### Der Anwender: Aebi & Co. AG

Die Aebi & Co. AG ist ein führender Anbieter von Landmaschinen und Kommunalfahrzeugen.

### Der Lösungsanbieter: Actricity AG

Die Actricity AG ist Spezialist für webbasierte CRM-Prozesse in Vertrieb und Service.

#### Highlights

- Vollständig webbasierte Lösung, kein Roll-out erforderlich
- Verwaltet umfangreiches Wissen zu Kunden und Produkten
- Integrierte Wissensbasis für Vertrieb und Service
- Hohe Sicherheit durch rollenbasierten Datenzugriff
- Abbildung von komplexen Strukturen (Mandanten, Hubs)
- Datenkonnectoren zu allen üblichen ERP-Systemen