

Link: <https://www.computerwoche.de/a/druckspezialist-setzt-auf-branchenspezifisches-crm,1889728>

**Kundenmanagement im Maschinenbau**

## **Druckspezialist setzt auf branchenspezifisches CRM**

**Datum:** 19.03.2009  
**Autor(en):**Diego Wyllie

**Um die Vertriebsprozesse zu beschleunigen und transparenter zu gestalten, setzt die weltweit agierende Heidelberger Druckmaschinen AG in ihrer Niederlassung in der Schweiz auf die Branchenlösung "Infoman CRM Maschinenbau".**

Statt auf Notizzetteln oder in verstreuten Dateien, stehen nun bei der **Heidelberg Schweiz AG**<sup>1</sup> seit der Einführung der **CRM-Lösung von Infoman**<sup>2</sup> im August 2008 sämtliche Kunden- und Maschinendaten abteilungsübergreifend zur Verfügung. Dadurch kann der Druckspezialist laut eigenem Bekunden wesentlich zielgerichteter und schneller agieren.

### **Neues Modul soll Servicequalität sichern**

Nachdem das Vertriebsmodul erfolgreich in Betrieb genommen wurde, implementiert Heidelberg derzeit eine Komponente für den Service. Damit will der Hersteller in der Lage sein, die Kundenbeziehungen ganzheitlich verwalten zu können. Von Funktionen wie etwa das Verkaufschancen-Management oder die automatische Aufgabenzuteilung nach Kundenbesuchen verspricht sich der Druckexperte die Sicherung der **Servicequalität**<sup>3</sup> sowie die Entlastung der eigenen Mitarbeiter.

Die **Heidelberger Druckmaschinen AG**<sup>4</sup> betreut mit rund 250 Vertriebsniederlassungen weltweit über 200.000 Kunden. Zum 31. März 2008 beschäftigte die Heidelberg Gruppe nach eigenen Angaben rund 19.500 Mitarbeiter.

### **Links im Artikel:**

<sup>1</sup> <http://www.ch.heidelberg.com/www/html/de/startPage>

<sup>2</sup> <http://www.infoman.de/index.asp?page=24>

<sup>3</sup> [https://www.computerwoche.de/subnet/oracle\\_crm/1883603/](https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1883603/)

<sup>4</sup> <http://www.heidelberg.com/www/html/de/startPage>