

Link: <https://www.computerwoche.de/a/entscheidung-fuer-on-demand-modell,1888596>

CRM-Projekt bei Alfred H. Schütte

## Entscheidung für On Demand-Modell

Datum: 09.03.2009  
Autor(en): Diego Wyllie

**Mit einem Web-basierenden CRM-System können die Außendienstler des Kölner Werkzeugmaschinenherstellers Alfred H. Schütte nun selbst Änderungen an der Software vornehmen. Das gab letztlich den Ausschlag für die Salesforce.com-Lösung.**

Ein zentrales Instrument im Vertrieb beim Präzisionshersteller sind die persönlichen Besuche der Außendienstler. Bis zum Abschluss eines Vertrages ist in der Regel eine ganze Reihe von Vor-Ort-Terminen notwendig. Um über den aktuellen Status Quo im Vertriebsprozess immer aktuell im Bilde zu sein und bestmögliche Unterstützung leisten zu können, ist das Management deshalb auf Besuchsberichte der externen Mitarbeiter angewiesen, die täglich abgerufen werden sollen.

### Kundendaten in selbstgestrickten Excel-Tabellen

Ein solch automatisierter Download von Besuchsberichten und Kundendaten sowie andere individuelle Anforderungen des Vertriebs- und Marketing-Teams waren in der Vergangenheit nicht umsetzbar. Denn es gab keine professionelle CRM-Lösung. Jede Abteilung, sei es der Vertrieb in den verschiedenen Ländern, **Marketing**<sup>1</sup> oder Konstruktion, arbeitete mit eigenen Kundendaten, Analysetabellen und Statistiken. Diese legten sie in selbst gestrickten **Office**<sup>2</sup>-Dokumenten an, was in Sachen Informationsaustausch und damit Vertriebsunterstützung nicht ideal war.

Nachdem die Anforderungen im Vertrieb bei Schütte deutlich gestiegen waren, entschied sich der Hersteller, eine professionelle **CRM**<sup>3</sup>-Lösung zu suchen. Von Anfang an hatte das Unternehmen laut eigenem Bekunden das **On-Demand**<sup>4</sup>-Modell im Blick, wollte aber auch On-Premise-Varianten in Betracht ziehen. So unterzog die Vertriebsleitung nach einem ausführlichen Auswahlverfahren letztendlich die **SaaS**<sup>5</sup>-Lösung "**Salesforce CRM**<sup>6</sup>" und das norwegische System "**SuperOffice**<sup>7</sup>" einer mehrwöchigen Testphase, um eine endgültige Entscheidung zu treffen.

### Super Office und Salesforce Kopf an Kopf

Wie der Hersteller berichtet, waren beide Applikationen in Sachen Funktionalität in etwa vergleichbar. Auch der Budgetaufwand hätte sich laut Schütte über die Jahre angeglichen.

- Was letztendlich ins Gewicht schlug, war die Tatsache, dass mit der SaaS-Lösung von Salesforce das Vertriebsteam selber Änderungen an der Software durchführen konnte. So war das Team ohne Programmierkenntnisse beispielsweise in der Lage, neue Gruppen und Workflows einfügen oder die Benutzeroberfläche anpassen zu können.

- Als zweites Argument pro Salesforce CRM führt Schütte die schnelle Implementierung auf: Das System war innerhalb von drei Monaten einsatzbereit. In diesem Zeitraum wurde die Prozessanalyse, das Customizing, die Aufbereitung wie der Import von Altdaten und auch die Programmierung einer Schnittstelle zum eingesetzten **SAP ERP**<sup>8</sup>-System abgewickelt.

Seit über 125 Jahren beschäftigt sich das Kölner Familienunternehmen Alfred H. Schütte mit Werkzeugmaschinen. Die Mehrspindel-Drehautomaten des Traditions Herstellers, der in den vergangenen Jahren durchschnittlich rund 650 Mitarbeiter am deutschen Hauptsitz beschäftigte, richten sich vor allem an die Automobil-, Armaturen- und Lagerindustrie sowie den allgemeinen Maschinenbau. Der zweite Produktbereich von Schütte sind 5-Achsen CNC-Schleifmaschinen.

### **Links im Artikel:**

- <sup>1</sup> [https://www.computerwoche.de/subnet/oracle\\_crm/1885887/](https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1885887/)**
  - <sup>2</sup> <http://office.microsoft.com/de-de/default.aspx>**
  - <sup>3</sup> [https://www.computerwoche.de/subnet/oracle\\_crm/1888019/](https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1888019/)**
  - <sup>4</sup> [https://www.computerwoche.de/subnet/oracle\\_crm/1885882/](https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1885882/)**
  - <sup>5</sup> [https://www.computerwoche.de/knowledge\\_center/mittelstands\\_it/1877894/](https://www.computerwoche.de/knowledge_center/mittelstands_it/1877894/)**
  - <sup>6</sup> <http://www.salesforce.com/de/>**
  - <sup>7</sup> <http://www.superoffice.de/de/>**
  - <sup>8</sup> <http://www.sap.com/germany/solutions/business-suite/erp/index.epx>**
- 

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.