

Customer Relationship Management

Filetierte Kundendaten

Im Trüben ist schlecht Fischen, heißt ein altes Sprichwort. Das gilt auch für das Thema Kundenmanagement. Wer über seine Kunden nichts weiß, verliert sie oft schneller, als ihm lieb ist. Mit Fischen kennt sich der Filetiermaschinen-Hersteller Baader aus - und mit einem effektiven Customer Relationship Management (CRM) auch: Das Lübecker Unternehmen setzt die CRM-Lösung GoldMine von FrontRange ein.

Eine schillernde Regenbogenforelle, ein langer Aal, ein dicker Karpfen, ein glänzender Silberlachs oder eine platte Scholle: Schon seit Menschengedenken stehen die Flossentiere auf dem Speiseplan des Menschen. Gebraten, gebacken, gekocht, als Steckerlfisch, Fischstäbchen oder als Fischfilet - die Rezepte werden immer ausgefeilter. Dafür, dass aus einem Fisch ein Filet wird, sorgen Maschinen. Allen voran die Filetiermaschinen der Nordischen Maschinenbau Rud. Baader GmbH & Co. KG (NML). Bei dem Maschinenbauer aus Lübeck ist die Verarbeitung von Fisch schon lange Tradition. Bereits im Jahr 1919 gründete Rudolph M. J. Baader das Unternehmen. Inzwischen ist daraus ein weltweit führender Hersteller von Maschinen für Lebensmittelbearbeitung entstanden. "Fast jedes maschinell hergestellte Fischfilet, das jemand isst, ist vorher über eine Baader-Maschine gelaufen", veranschaulicht Robert Demke, Leiter EDV beim NML, die Bedeutung des weltweit tätigen Unternehmens. Die großen Firmen in der fischverarbeitenden Industrie arbeiten alle mit den Produkten des NML, die Lübecker sind in diesem Bereich seit Jahren Marktführer.

Fisch ist nicht gleich Fisch

"Ein Fisch, der ganz unten in einem großen Netz ist, hat eine andere Struktur, als einer, der oben liegt. Aber beide sollen in der gleichen Form verarbeitet werden", so der EDV-Leiter weiter. Deshalb ist Hochtechnologie gefragt. Die Lübecker arbeiten daher mit Fotoerkennung. Ein Fisch wird elektronisch vermessen und dann werden die Messer exakt eingestellt, die daraus ein optimales Filet schneiden.

Fisch ist nicht gleich Fisch und Kunde ist nicht gleich Kunde. Beim Maschinenbauer NML sind die Kunden über die ganze Welt verteilt. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Lübeck hat weltweit neun Tochterunternehmen und ist in 70 Ländern mit Niederlassungen und Service-Stationen vertreten. Die größte Niederlassung befindet sich in den USA. NML hat sich zum Ziel gesetzt, seine Kunden vor Ort zu bedienen und jeweils vor Ort starke Präsenz zu zeigen. Das heißt, die Kommunikation zwischen den Länderniederlassungen und dem Mutterhaus in Lübeck muss möglichst effizient koordiniert werden. "Das ist einer der Gründe, warum wir GoldMine eingesetzt haben", berichtet Demke. Mit der CRM-Lösung von FrontRange Solutions können auch kleine und mittlere Unternehmen ihre Geschäftsprozesse durch webbasierte Anwendungen einfach und bequem automatisieren.

Die Kundenkommunikation im Griff

Der Maschinenbauer synchronisiert mit GoldMine sämtliche Informationen aus allen Ländern auf einem Server. So haben die Mitarbeiter, die vom Mutterhaus die Maschinen betreuen, immer alles Wissenswerte zur Verfügung. Das können zum Beispiel Aktivitäten sein, die ein Vertreter vor Ort in Norwegen durchgeführt hat. Die Form spielt dabei keine Rolle. Ob das Briefe, E-Mails, Besuchsberichte oder Berichte von Monteuren über Probleme an den Maschinen sind – all diese Informationen werden erfasst und in Lübeck ausgewertet. So können Mitarbeiter in einem Gespräch mit dem Kunden und für Planungen auf diese Informationen zurückgreifen. "Die Entscheidung für GoldMine fiel uns leicht. Unser Tochterunternehmen in den USA hatte die Software bereits seit einigen Jahren erfolgreich im Einsatz", erzählt der EDV-Leiter. Einige Mitarbeiter aus Lübeck reisten in die USA und überzeugten sich dort vom Nutzen des Produkts.

CRM auf Knopfdruck

Der NML nutzte in der gesamten Logistik bereits eine Lösung von Baan. Doch diese Software bot dem Unternehmen nicht die Marktinformationen, die es gerne haben wollte. In diesem Bereich sollte GoldMine zum Einsatz kommen. Die Erfahrung der Kollegen aus den USA zahlte sich aus. Demke bestätigt: "Alle Strukturen wurden genau so aufgebaut wie in den USA. Auf diese Weise konnten wir quasi auf Knopfdruck anfangen." Ein großer Vorteil für die Lübecker: Die Implementierung der Software-Lösung dauerte gerade einmal knapp drei Wochen. Die Mitarbeiter wurden nach und nach an das neue System herangeführt. Den Anfang machten drei Mitarbeiter. Sie erhielten Unterstützung vom externen Support der Firma MegaSolution, die GoldMine-Lösungen vertreibt.

Alle Vorlagen wurden aus den Übersee-Firmenniederlassungen übernommen. Der Maschinenbauer stellte sofort Regeln für die Mitarbeiter auf, welche Daten in welcher Form zu pflegen sind. Demke weiß warum: "Ein System ist nur so gut, wie die Datenpflege ist. Wenn jeder völlig individuell seine Informationen einpflegt, funktioniert auch die beste Software nicht." Nach

der zügigen Einführung arbeiten heute 15 Mitarbeiter mit GoldMine. Die am Projekt beteiligten Mitarbeiter haben vor Ort andere Anwender in die Software eingewiesen. So sind zum Beispiel Leute nach Russland gereist, haben die Lösung dort installiert und die Nutzer der Tochterunternehmen vor Ort geschult.

Den Kunden weltweit im Blick

Heute schicken Anwender aus den verschiedenen Ländern ihre Informationen an GoldMine. Der Service-Leiter in Lübeck sieht sich die Daten an und kann entsprechend handeln. In einem Pool werden alle unternehmensrelevanten Informationen gesammelt und ausgewertet: über Kunden und Märkte, über bestimmte Verhaltensmuster am Markt und über die Maschinen. Obwohl das Wissen über die ganze Welt verteilt ist, ist es doch für einzelne Mitarbeiter transparent. "Wir wollten die Betreuung vor Ort stärker durchführen, aber die Gesamtsteuerung des Vertriebs von der Zentrale aus machen. Dazu war ein Werkzeug wie GoldMine notwendig", ist Demke überzeugt.

Ein Däne trifft Entscheidungen für den dänischen Markt, ein Norweger für den norwegischen Markt – GoldMine fasst die Daten der Länder zusammen, so dass diese als Basis für Planungs- und Steuerungsmaßnahmen in der Konzernzentrale genutzt werden können. Der Filetiermaschinen-Hersteller plant, die GoldMine-Lösung auch in anderen Ländern zum Einsatz zu bringen. Demnächst soll die Software in Niederlassungen in Dänemark, Norwegen und Großbritannien installiert werden. "Wir wollen auch auf die neue Version 5.5 umsteigen, weil wir dann ODBC-Verknüpfungen realisieren können. Es scheint uns sehr reizvoll, durch diese Verknüpfung auch auf Dokumente und Daten zuzugreifen, die in anderen Software-Produkten stecken", äußert sich Demke über den zukünftigen Einsatz von GoldMine.

Fisch ist nicht gleich Fisch. Niederlassung ist nicht gleich Niederlassung. Und Kunde ist nicht gleich Kunde. Die Firma Nordischer Maschinenbau Rud. Baader GmbH & Co. KG ist für die kleinen Unterschiede gewappnet: mit Maschinen, die das Beste aus Fisch machen, mit Mitarbeitern, die das Beste aus ihrer Arbeit machen, und einer CRM-Lösung, die das Beste aus Kundenbeziehungen macht.

Britta Viets