



RATIO Entwicklungen GmbH

Starkes Wachstum mit CRM

RATIO
SOLUTIONS

▣ Situation

Der Hamburger IT-Spezialist RATIO Entwicklungen GmbH hat große Ziele. Das Unternehmen entwickelt und vertreibt Softwarelösungen für das großformatige Drucken technischer Zeichnungen und ist auf seinem Gebiet Marktführer.

Das Ziel ist starkes Wachstum. Peter W. Prieß - CEO - bringt die selbstgesteckten Erwartungen auf den Punkt:

„Wir sind mit unseren Produkten und Lösungen sehr erfolgreich und wir wollen wachsen. Das Ziel ist eine Verdreifachung in zwei Jahren. Zur Zeit vertreiben rund 500 Handelspartner in über 100 Ländern unsere Produkte. Wir werden dieses Händlernetz auf 1500 Händler erweitern und unseren Vertrieb systematisch ausbauen.“

Daher soll ein integriertes Händlermanagementsystem zur besseren Betreuung und Entwicklung des Händlernetzes eingeführt werden. Mit dem integrierten CRM sollen Informationen rund um den Handelspartner auf einen Blick dargestellt werden.

Schlanke Abläufe sollen vom Marketing bis zum Service ein durchgängiges und schnelles Geschäft mit dem Händler unterstützen. Dabei werden eingespielte Strukturen im bestehenden Produktgeschäft übernommen.

Der erwartete Nutzen des Systems liegt in der zentralen Datenhaltung, der verbesserten

internen und externen Kommunikation sowie in strukturierten und automatisierten Abläufen.

Für dieses Vorhaben wurde die Unternehmensberatung Stephan Bauriedel beauftragt, ein entsprechendes CRM Konzept zu entwickeln und ein geeignetes CRM System auszuwählen.

▣ Vorgehen

CRM beginnt beim Kunden. In einem Basis-Workshop wurde mit erfahrenen Mitarbeitern aus verschiedenen Bereichen des Unternehmens die Händlerbeziehung analysiert.

Mit der ganzheitlichen CRM Analyse von Herrn Stephan Bauriedel - der sogenannten „360° Händlerbeziehung“ - wurden die Anforderungen der internationalen Händler der Leistungsfähigkeit des Unternehmens gegenübergestellt.

Mit dieser Methode ist es möglich, die Leistungsfähigkeit des Unternehmens gezielt zu steigern und die relevanten Kernprozesse konsequent am Kunden auszurichten.

Die neuen Geschäftsprozesse basieren heute auf rollenbasierten Workflows, die mit dem CRM System abgebildet und weitestgehend automatisiert sind.

Für den Vertrieb wurden sehr schnelle, vorwärtsgerichtete Workflows eingeführt die es ermöglichen, mit geringem Aufwand möglichst viele Interessenten zu profitablen Händlern zu machen.

Das CRM Konzept beschreibt alle Prozesse, Workflows, Rollen, Aktivitäten und Informationsbedarfe sowie die Anforderungen an das Projektgeschäft und die Schnittstellen zu Fremdsystemen.

Vorab ausgewählte CRM Systemlieferanten präsentierten ihre Lösungen anhand einer genauen Aufgabenstellung. Die Aufgaben bestanden darin, zu beweisen, dass das CRM System die „echten“ Prozesse und Anforderungen in der gewünschten Form unterstützt.

Die Entscheidung für den CRM Anbieter fiel einstimmig.

▣ Fazit

Unternehmensberater Stephan Bauriedel resümiert:

„Mit der ausgewählten CRM Lösung können wir extrem effiziente Vertriebsprozesse abbilden und das Ziel - Starkes Wachstum - wird erreicht. Es gilt nun das Vertriebsteam aufzubauen und zu qualifizieren.“

▣ Kontakt:

Unternehmensberatung
Stephan Bauriedel

Neue Kantstrasse 25
D - 14057 Berlin

Telefon: 030 / 33 77 25 91
Telefax: 030 / 33 77 25 94

E-Mail: kontakt@SBauriedel.de
www.sbauriedel.de