



## Referenz



**Industrietechnik  
Salzburg**

## **BIS Industrietechnik Salzburg setzt auf ein neues Customer Relationship Management System (CRM)**

Pharma- und Biotechnologieunternehmen stellen hohe Ansprüche an ihre Produktionsanlagen und ihre Infrastruktur. BIS Industrietechnik Salzburg (BIS-IS) plant und fertigt Rohrleitungen für die Wirkstoffproduktion in solchen Betrieben. Die meisten Projekte haben lange Laufzeiten und BIS-IS wird von ihren Kunden über Jahre hinweg immer wieder beauftragt. Das Aufbauen von Kundenbeziehung ist daher sehr wichtig. Zuvor gab es im Unternehmen mehrere Kundendatenbanken, die in verschiedenen Programmen gespeichert waren. Die Mitarbeiter des Vertriebs und auch die Techniker, die in den Vertrieb eingebunden sind, hatten oft unterschiedliche Informationsstände. Listen und Reports zu erstellen war schwierig und zeitintensiv. Dank der Aufrüstung mit Microsoft Dynamics CRM konnten Informationen und Prozesse nun auf einer Plattform zusammengeführt werden. Die Mitarbeiter profitieren von einer besseren Organisation, schnelleren Arbeitsschritten und großer Zeitersparnis.

### Kundenprofil

BIS Industrietechnik Salzburg ist ein Tochterunternehmen des internationalen Bilfinger Berger-Konzerns (vormals MCE) und plant und fertigt Rohrleitungssysteme für Pharma- und Biotechnologieunternehmen.

### Ausgangssituation

#### **Kein zentrale Datenbank, schwierige Organisation**

Die Informationen, die von den Vertriebsmitarbeitern einzeln gesammelt wurden, sollten zusammengeführt und für alle zugänglich gemacht werden, erklärt Reinhard Maisl, Vertriebsleiter von BIS-IS. Zuvor funktionierten zwar die Prozesse bei einzelnen Kundenprojekten, aber in Genehmigungsprozeduren und Meetings von Vertretern aus verschiedenen Abteilungen waren die unterschiedlichen Informationsstände spürbar. Bei neuen Projekten mussten Kundendaten wieder mühsam zusammengetragen werden. Angebote und Genehmigungen, die nur in Zettelform vorlagen, mussten über mehrere Schreibtische, was lange Bearbeitungszeiten zur Folge hatte.

Es wurde eine Rundumsicht, ein Programm gesucht, in dem Informationen zu Kunden, Angeboten und Projekten zentral zusammengeführt sind. Der Vertriebsleiter und Initiator des Projekts arbeitete einen Antrag für ein CRM aus, präsentierte es zusammen mit einer Kosten-Nutzen-Rechnung den Entscheidungsträgern und nachdem das Projekt abgesegnet worden war, machte er sich gemeinsam mit IT-Chef Andreas Gruber auf die Suche nach einem Partner.



## Referenz

### Lösung

#### Ein CRM für alle Bereiche

Einen Projektpartner fand das Salzburger Unternehmen in der HC Solutions GesmbH. In einer Analysephase erarbeiteten Alexander Schöfecker von HC Solutions und Reinhard Maisl ein Lösungsmodell. Den Ausschlag gab die gute Integration von Microsoft Dynamics CRM in die Office- und Outlook-Umgebung von Microsoft. Die Consultants bei HC Solutions passten die Software an die Anforderungen von BIS-IS an. „Microsoft Dynamics CRM ist einfach zu bedienen und hat einen klar definierten Funktionsumfang“, so Schöfecker. Des Weiteren wurde die Lösung noch um Schnittstellen zu Microsoft Excel, Sharepoint Server und SAP erweitert.

Eine Herausforderung stellte die Altdatenübernahme aus den vielen verschiedenen Systemen dar, die zuvor in Verwendung waren. Die Kontakte und Informationen mussten aus unterschiedlichen Dateiformaten zusammengetragen werden. Nach den Schulungen konnten die Techniker sowie die Mitarbeiter des Vertriebs und der BIS-IS die Arbeit mit Microsoft Dynamics CRM aufnehmen.



### Nutzen

#### Mitarbeiter sind besser informiert, Zeit und Kosten werden gespart

Die Vertriebs-Prozesse laufen nun alle über Microsoft Dynamics CRM, wodurch viele Arbeitsschritte vereinfacht und beschleunigt werden. Die Qualität der Informationen hat sich seit der Umstellung gebessert, da sie einerseits umfassender und andererseits besser organisiert und aktualisiert sind. Projekte werden jetzt im System kategorisiert. Das System verteilt Aufgaben und definiert Verantwortliche für die verschiedensten Bereiche. Alle Verantwortlichen, die im Rahmen der Angebotserstellung eine Aufgabe zu erfüllen haben, werden vom System automatisch benachrichtigt. Die Kalkulation wurde von Alexander Schöfecker und seinem Team durch eine Brücke zu einer Excel-Tabelle integriert. Diese errechnet die wichtigsten Projektkennziffern, das CRM importiert diese Zahlen und für den Benutzer scheinen sie unmittelbar neben aktuellen Informationen und Aufgaben zur Kontrolle und Information auf.

Auch die Genehmigungsprozedur hat sich vereinfacht, die einzelnen Schritte finden nun wesentlich schneller und strukturierter digital statt. BIS-IS spart dank der Einführung von Microsoft Dynamics CRM viel Zeit im Vertrieb und in der Abwicklung von Projekten und vor allem die Mitarbeiter profitieren von einem Mehr an Information über ihre Kunden und Projekte.

### Interesse

- Kontaktieren Sie uns, wir stehen Ihnen gerne für weitere Gespräche zur Verfügung
- [www.hcsolutions.at](http://www.hcsolutions.at) oder Mail an [sales@hcsolutions.at](mailto:sales@hcsolutions.at)