



Mit iExtensions CRM schneller reagieren – ABB KOMPONENTEN stärkt die Kommunikation

Susanne Britzl, CRM Projektleiterin und IT Koordinatorin bei ABB, sagt:

„Dank iExtensions CRM haben wir nun eine einheitliche Sicht auf alle wichtigen Kundeninformationen, von der Adresse über Projektanfragen und Umsatzzahlen aus SAP bis zu Reklamationen. Im CRM stehen diese Daten allen Mitarbeitern, ob im Büro oder unterwegs im Aussendienst, immer aktuell zur Verfügung.“

„weburi.com konnte unsere Anforderungen bestens erfassen und rasch im CRM System abbilden, das hat sehr zum Erfolg des Projekts beigetragen.“

Die Herausforderung

Folgende Anforderungen an ein CRM standen bei ABB Komponenten im Vordergrund:

- Eine einheitliche Kontakt- und Projektdatenbank bereitstellen.
- Zeitersparnis bei der Erfassung von Berichten ermöglichen.
- Reduzierte Antwortzeit bei Kundenanfragen und Reklamationen.
- Anbindung an SAP zur Abbildung von Umsatzzahlen.

Die Lösung

Mit iExtensions CRM konnte ABB diese Ziele bestens erreichen:

- Alle Kontaktinformationen und Projektdaten sind in einem System zusammengefasst und stets aktuell.
- Die Pipeline zeigt laufende Projekte und Angebote mit ihrem aktuellen Status. Mehrfache Anfragen zu einem Ausschreibungsprojekt können leicht identifiziert und koordiniert werden.
- Besuchsberichte, Anrufe, Reklamationen usw. können einfach per Mausklick erstellt und einem Kunden zugeordnet werden.
- Umsatzzahlen nach Kunden und Produktgruppen sowie Mahndaten zu Kunden werden automatisch aus SAP importiert und sind im CRM auch unterwegs verfügbar.
- Reklamationen werden einheitlich erfasst und bearbeitet. Durch die Zuordnung zu Produkten und Produktgruppen sind Auswertungen möglich.

ABB AG

Bereich Komponenten
Wien, Österreich
www.abb.at

ABB ist weltweit führend in der Energie- und Automationstechnik. Der ABB-Konzern ist in über 100 Ländern tätig und beschäftigt weltweit rund 104.000 Mitarbeiter - davon 400 in Österreich.

Die Abteilung Komponenten bei ABB in Österreich verwendet iExtensions CRM für die effiziente Verwaltung von Kundeninformationen und zur Projektakquise.





Vorteile von iExtensions CRM nutzen

iExtensions CRM nutzt die Vorteile der bestehenden Notes/Domino Kommunikations-Infrastruktur von ABB:

- Flexible Integration und einfache Anpassung an Bedürfnisse – die meisten Anforderungen können in der Regel über die Konfigurationsmöglichkeiten ohne Anpassungen abgedeckt werden.
- Alle Mitarbeiter arbeiten in der gewohnten Notes-Umgebung und haben die CRM-Funktionen direkt im Zugriff.
- Replikation auf Notebooks der Sales Verantwortlichen.

Über die weburi.com GmbH

Die weburi.com GmbH bietet iExtensions CRM als exklusiver Business Partner der iEnterprises Inc. an und ist mit Hauptsitz in Zürich sowie Niederlassungen in Luzern und Stuttgart vertreten.

Wir minimieren Ihr CRM-Projektrisiko durch kompetente Beratung und Analyse Ihrer CRM Anforderungen sowie die CRM Einführung gemäss unserem bewährten weburi Phasenmodell.

Wir sind IBM/Lotus Business Partner und verfügen über ausgezeichnetes Know-how bei der Entwicklung und Anpassung Lotus Notes/Domino-basierten Anwendungen.

Zu unseren zufriedenen iExtensions-Kunden gehören beispielsweise Arthur D. Little Deutschland, Schweiz und Benelux (Beratung), SANITIZED (Chemie), KMT Waterjet Systems (Industrie), ELSTER Messtechnik (Industrie) und Wunderman (Marketing).

Über den Hersteller iEnterprises, Inc.

Der Hersteller iEnterprises Inc. mit Sitz in New Jersey, USA entwickelt seit mehr als 10 Jahren notes-basierte CRM-Systeme. Das Unternehmen hat mehrfach Auszeichnungen für iExtensions CRM erhalten. iEnterprises verfügt über ein weltweites Netz von Businesspartnern.

Zu den vielen zufriedenen Kunden zählen beispielsweise United Nations, Wachovia Bank, Plante & Moran, Sharp Microelectronics, Lowenstein Sandler PC, Checkpoint Systems Inc., BP Amoco p.l.c.

iExtensions gewinnt 2005 als erstes Produkt drei der begehrten IBM Wards: den "IBM PartnerWorld Beacon Award - Best Lotus Software Solution", den "Lotus Award for Best in Lotusphere Showcase" sowie den "Lotus Award for Best Real-Time & Team Collaboration Solution".

weburi.com GmbH

Meinradstrasse 5
CH-8006 Zürich
Tel. +41-44-350 75 75
Beat Sägesser
beat.saegesser@weburi.com

weburi.com GmbH

Villastraße 9
D-70190 Stuttgart
Tel. +49-711-907 127 20
Michael Wagner
michael.wagner@weburi.com

