



Mit Cloud-CRM von Microsoft und mobiler App: Ferrum bringt mehr Effizienz und Transparenz in die Serviceabwicklung

Mit Microsoft Dynamics CRM Online und einer Mobilanwendung vereinfacht, strafft und verbessert die Ferrum AG nicht nur die gesamte Sales- und Serviceabwicklung, sondern konsolidiert auch die IT-Landschaft und schafft die Grundlage für eine Rundumsicht auf kundenrelevante Daten und Prozesse. Das Unternehmen hat dazu die CRM-Cloud-Lösung von Microsoft mit seinem ERP-System so verknüpft, dass ein reibungsloser Datenaustausch möglich ist, und in die CRM-Oberfläche auch Kennzahlen aus einem Managementinformationssystem (MIS) eingebunden.

Microsoft Dynamics CRM Online und mobile Prozesse bei der Ferrum AG

Das Verschliessen von Dosen aus Stahl, Aluminium, Karton oder Kunststoff ist ein zentraler Bestandteil des Herstellungsprozesses in der Getränke- und Lebensmittelindustrie. Verschliessmaschinen müssen daher in puncto Qualität, Geschwindigkeit und Präzision höchsten Ansprüchen genügen und technologisch auf dem neuesten Stand sein.

150'000 Dosen pro Stunde

Oft laufen diese Maschinen rund um die Uhr und verschliessen dabei pro Stunde bis zu 150'000 Dosen. Namhafte Getränke- und Lebensmittelhersteller rund um den Globus setzen auf die innovativen Produkte der Ferrum AG. Weltweit sind mehr als 2'500 Dosenverschliesser des mittelständischen Traditionsunternehmens aus Schafisheim in der Schweiz im Einsatz. Darüber hinaus entwickelt und produziert Ferrum auch leistungsstarke Zentrifugen zur Fest-Flüssig-Trennung für die Pharma- und Chemieindustrie sowie anspruchsvolle Grau- und Sphärogussteile bis 10 Tonnen.

Ferrum AG

Hauptsitz: Rapperswil und Schafisheim (Schweiz)

Produkte: Conserventechnik, Zentrifugentechnik, Giesserei, Produktion

Standorte: Schweiz, USA, Indien, China

Mitarbeiter: über 500

<http://www.ferrum.net/>

Wesentlichen Anteil am Geschäftserfolg hat das Servicegeschäft, das kontinuierlich ausgebaut wird. Die exzellente Kundenbetreuung mit kurzen Reaktionszeiten, konstanter Erreichbarkeit – bei Bedarf rund um die Uhr – und der schnellen Ersatzteillieferung ist ein wettbewerbsrelevanter Faktor. Das gilt gerade bei Dosenverschliessern und Zentrifugen, die enorm hohen Belastungen ausgesetzt sind, rund um die Uhr in Betrieb sind und regelmässig gewartet werden müssen.

Servicequalität ist Wettbewerbsfaktor

Solche Instandhaltungsarbeiten sind anspruchsvoll. Damit die entsprechend qualifizierten Servicetechniker auch zur Verfügung stehen, müssen sie sorgfältig geplant werden. Die Techniker von Ferrum führen darüber hinaus Problemlösungen sowie Nachrüstungen an Maschinen durch, damit beispielsweise Dosen unterschiedlicher Grösse und verschiedener Formate auf ein und derselben Maschine verschlossen werden können.

Die Einsatzplanung der Techniker und die Koordination der Serviceleistungen glich bislang einem Kraftakt, denn man wickelte Serviceprozesse in diversen Lösungen ab: im ERP-System von PSI-penta, in Einzelanwendungen für die Anzeige der Serviceeinsätze in einem Kalender sowie in Microsoft Excel.

CRM aus der Cloud für effizientere Serviceabwicklung

Seit der Einführung der integrierten Cloud-Lösung Microsoft Dynamics CRM Online, die alle service-relevanten Daten zentral und einheitlich verwaltet, lässt sich die Serviceabwicklung spürbar einfacher, straffer und effizienter erledigen. Dabei ist es egal, ob es um die Annahme einer Kundenanfrage geht – die per Telefon, E-Mail oder Fax erfolgen kann –, um das Anlegen der Servicemeldung, um die Bestellung und Lieferung von Ersatzteilen oder die Einsatzplanung der Techniker.

Mit der Implementierung der CRM-Lösung hat Ferrum die ORBIS beauftragt, die über ein breit gefächertes Know-how in Bezug auf die Vertriebs-, Marketing- und Serviceprozesse im Maschinen- und Anlagenbau und über hohe Kompetenz bei der Einführung von Microsoft Dynamics CRM verfügt. Dies wie auch die enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit von Ferrum und ORBIS hat entscheidend zum Projekterfolg beigetragen und den Produktivstart der CRM-Cloud-Anwendung mit den Funktionen für Service, Vertrieb und Marketing auf einen Schlag ermöglicht.



IT-gestützte Prozesse statt manuellem Kopieren

Mit Microsoft Dynamics CRM Online und einer mobilen App für die Servicetechniker im Aussendienst auf Basis der „Resco Mobile CRM App for Microsoft Dynamics“ lassen sich alle Prozesse im Rahmen der Serviceabwicklung durchgängig IT-gestützt erledigen. Den Mitarbeitern im internen Service bleibt so mehr Raum für ihre Kernaufgaben, vor allem aber hat sich die Einsatzplanung für die Techniker spürbar verbessert, die das System darüber hinaus bei ihren Aufgaben vor Ort effizient unterstützt. Ein Serviceauftrag wird dem Techniker zugeteilt, der am schnellsten verfügbar ist und

über alle nötigen Qualifikationen verfügt. Möglich ist dies, weil alle Informationen in einem System verfügbar sind.

Mobile Datenerfassung auch offline

Der Servicetechniker erhält die Benachrichtigung über einen neuen Einsatz auf seinem Microsoft Surface. Sobald er den Auftrag durch einen Fingertipp bestätigt, stehen ihm die zentralen Informationen zu der Maschine und zum bevorstehenden Einsatz zur Verfügung.

Die erbrachten Leistungen – Arbeitszeit, Spesen und Zulagen – erfasst er beim Kunden vor Ort einfach und komfortabel in der mobilen Lösung und zwar online oder – weil nicht in jeder Werkshalle eine Verbindung zum Internet hergestellt werden kann – auch offline. Sobald der Techniker wieder online ist, werden die Daten an Microsoft Dynamics CRM Online übermittelt und dort verarbeitet.



Cloud-CRM mit ERP und MIS verknüpft

Nach Abschluss der Arbeiten werden alle hinterlegten Informationen zum Auftrag inklusive der Spesen und Zulagen per Knopfdruck zur Fakturierung an das ERP-System übergeben, das mit in der CRM-Cloud-Lösung verknüpft ist. Umgekehrt überträgt die ERP-Software Angebote, Aufträge, Rechnungen und Informationen zum Serviceobjekt, also der Maschine im Betrieb beim Kunden, an die CRM-Anwendung, die sie dem Techniker auf der mobilen App bereitstellt.

Die Vernetzung von CRM und ERP erleichtert die Koordination von Technikereinsatz und Ersatzteillieferung, sodass die benötigten Teile immer schon vor Ort bereitstehen, wenn der Techniker eintrifft. Darüber hinaus können die Endanwender im CRM-System gemäss ihrer Rolle und Berechtigung Kennzahlenberichte aus einem Managementinformationssystem (MIS) abrufen, das direkt in die CRM-Oberfläche

integriert ist. Das sorgt für die nötige Transparenz, um die Prozesse im Verkauf und Service noch gezielter zu steuern.

Rundumsicht auf den Kunden schaffen

Mit der integrierten Plattform Microsoft Dynamics CRM Online bringt Ferrum grössere Effizienz und Transparenz in Vertrieb und Serviceabwicklung und schafft mit der Verknüpfung des ERP-Systems und der Einbindung des MIS die Grundlage für eine Rundumsicht auf kundenbezogene Prozesse. Die in der CRM-Lösung hinterlegten Informationen aus dem Service stehen auch dem Vertrieb zur Verfügung, der sie für Kampagnen oder in Verkaufsgesprächen nutzen kann.

Die Einführung von Microsoft Dynamics CRM Online ist zugleich ein wichtiger Schritt auf dem Weg zur Konsolidierung der IT-Landschaft. Neue, integrierte Anwendungen wie zum Beispiel ein Kundenportal lassen sich mit wenig Aufwand anbinden. Der im Vergleich zur Installation „On-Premise“ geringere Implementierungsaufwand, günstigere IT-Betriebskosten und die Entlastung der internen IT vom technischen Betrieb, von der Wartung sowie von Updates und Release-Wechseln gaben den Ausschlag zugunsten der CRM-Cloud-Lösung.

Umstellung auf Microsoft Dynamics 365 geplant

Damit die rund 200 Endanwender bei Ferrum ihre täglichen Aufgaben noch effizienter erledigen können, wird die neue CRM-Anwendung ständig verbessert und Schritt für Schritt um neue Funktionen erweitert. Hier wie auch bei der Entwicklung einer mobilen Lösung für den Vertriebsaussendienst arbeiten Ferrum und ORBIS Hand in Hand. Um frühzeitig die Weichen für die Zukunft zu stellen, laufen zudem Planungen für die Migration auf Microsoft Dynamics 365.

„Mit der integrierten Cloud-Plattform Microsoft Dynamics CRM Online verwalten wir servicerelevante Daten zentral und einheitlich, erledigen die Serviceabwicklung deutlich einfacher, straffer und effizienter und schaffen die Basis für eine Rundumsicht auf den Kunden. Zugleich war die Einführung von Microsoft Dynamics CRM Online ein wichtiger Schritt zur Konsolidierung unserer IT-Landschaft.“

*Roger Leimer, Leiter IT und Controlling
Ferrum AG*



SUCCESS STORY

Microsoft Dynamics CRM Online
und mobile Prozesse bei der
Ferrum AG

Kontakt



ORBIS Schweiz AG

Jöchlerweg 4
CH-6340 Baar

Ansprechpartner: Daniel Haas
Tel.: +41 44 830 80 30

E-Mail: info@orbisag.ch
Web: <http://www.orbisag.ch>

Fotos: © Ferrum AG

Gold
Microsoft Partner

