

cobra® Anwenderbericht

Alutronic Bauelemente GmbH

Die Firma Alutronic Bauelemente GmbH wurde 1990 in Hamburg als Distributor, Großhändler und Handelsvertreter für den Vertrieb elektromechanischer Bauelemente gegründet und ist spezialisiert auf die Beratung und den Verkauf von Kühlkörpern und Lüftern, Steckverbindern, Befestigungstechnik, Sondertypenbeschaffung und Dienstleistungen. Als kleines Unternehmen und Nischenanbieter mit 6 Mitarbeitern ist es wichtig, die Organisationsformen der Kunden und Lieferanten sowie die Position und Funktion des jeweiligen Ansprechpartners zu verstehen. Neben Ein-Mann-Unternehmen und KMUs werden von der Alutronic Bauelemente Hochschulen und Forschungseinrichtungen sowie weltweit operierende Großkonzerne beliefert.

Das Verständnis des Zusammenspiels von Produktentwicklung, Produktion und Vermarktung ist wichtig, da diese Bereiche sowohl innerhalb eines Unternehmens, aber auch ausgelagert stattfinden können. Um einen differenzierten Blick behalten zu können, pflegt die Alutronic Bauelemente regelmäßigen Kontakt zu ihren Kunden. „Um unseren Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, die gesammelten Informationen und Daten zentral festhalten und abspeichern zu können, haben wir in 2011 cobra CRM PLUS eingeführt. cobra wird nicht nur für Kunden, sondern auch für alle Partner eingesetzt und ist somit auch zu einem zentralen PRM – Partner Relationship Management-Tool für uns geworden. Seitdem geht es nicht mehr ohne“, so Christoph Dassau, Geschäftsführer in zweiter Generation bei Alutronic Bauelemente GmbH.

Schnelle Identifizierung der Kundenbedürfnisse

Durch entsprechende Kategorisierungen können die Mitarbeiter auf einen Blick erkennen, ob es sich bspw. um einen Kunden oder Lieferanten handelt und in welcher Branche dieser tätig ist. Das vereinfacht und beschleunigt den täglichen Arbeitsablauf. „cobra hat sich schnell zu unserer zentralen Auskunftsstelle entwickelt“, sagt Florian Huss, bei Alutronic Bauelemente zuständig für die Product Management & Sales. „Wir sehen

nicht nur die Daten, die wir bei unseren Terminen erfassen, sondern auch genau, wofür sich der Kunden interessiert, welche Artikelgruppen er schwerpunktmäßig einkauft und wie sich der Umsatz entwickelt hat. Das ermöglicht es uns, am Telefon schnell zu reagieren, uns sehr gut auf den Kunden einstellen und seine Bedürfnisse identifizieren zu können.“

Von den Mitarbeitern werden in cobra vor allem die flexiblen Filtermethoden geschätzt. Einzelne Kunden können so über die verschiedensten Kriterien in der Datenbank gefunden werden. Außerdem ist es möglich, Adressen individuell mit einem Klick zusammenzustellen und diese dann bspw. für ein Serienmailing zu nutzen. Das ist z. B. sehr hilfreich, wenn man Kunden aus einer bestimmten Region anschreiben möchte. Über die Postleitzahl können alle relevanten Kunden herausgefiltert und angeschrieben werden.

Effektives Zusammenspiel von CRM und ERP

Um externe Daten aus den Handelsvertretungsumsätzen in cobra einspielen zu können, wurde zudem eine Schnittstelle zum eingesetzten ERP-System entwickelt. Die WinLine aus dem Hause mesonic ist mittlerweile 14 Jahre im Einsatz und ein Garant für die zuverlässige Abwicklung aller kaufmännischen Prozesse im In- und



„cobra wird nicht nur für Kunden, sondern auch für alle Partner eingesetzt und ist somit auch zu einem zentralen PRM – Partner Relationship Management-Tool für uns geworden. Seitdem geht es nicht mehr ohne.“

Christoph Dassau
Geschäftsführer der
Alutronic Bauelemente GmbH

Im Überblick

Die Alutronic Bauelemente GmbH wurde 1990 in Hamburg gegründet und ist ein dienstleistungsorientiertes Handelsunternehmen für elektromechanische Bauelemente. Als Distributor, Handelsvertretung und Händler für die Produktsegmente Kühlung, Lüftung, Steckverbindung und Befestigung beschaffen und vertreibt die Alutronic weltweit. Das Team aus langjährigen, erfahrenen Mitarbeitern gewährleistet das technische und kaufmännische Know-how durch enge Zusammenarbeit mit Lieferanten und Dienstleistern. Durch das eigene Lager vor Ort nehmen die Mitarbeiter direkt Einfluss auf Produkt- und Lieferqualität sowie Liefertermintreue.

Eingesetzte Lösung

cobra CRM PLUS

Anzahl Anwender: XX

Nutzung

Adressmanagement, Partnermanagement, Vertrieb, Kontaktmanagement

Betreuender cobra Partner:

 Fluctus IT GmbH

Ausland. Neben der Warenwirtschaft nutzt die Alutronic Bauelemente auch die Finanzbuchhaltung.

„Natürlich ist es für uns als Handelsunternehmen wichtig, dass wir alle kaufmännischen Prozesse von der Anfrage über Angebote, vom Einkauf über Verkauf bis zum Reklamationsmanagement abbilden können“, sagt Christoph Dassau. „Aber uns war es immer wichtig, mit einem ERP-System Aufträge nicht nur abzuwickeln, sondern auch passgenau die richtigen Auswertungen zur Hand zu haben, um schnell analysieren und uns verbessern zu können.“

Vor einigen Jahren setzte man sich deshalb mit Fluctus IT zusammen, um die eigenen Prozesse zu hinterfragen und die vielfältigen technischen Möglichkeiten der WinLine besser zu verstehen. Gemeinsam wurde festgelegt, an welcher Stelle sich Prozesse ändern mussten, kleine technische Veränderungen in der Software vorgenommen werden sollten und ob neue Module die Leistungsfähigkeit der WinLine weiter ausbauen sollten.

Durch die Schnittstelle zwischen cobra und WinLine müssen nur noch wenige Daten manuell zwischen den beiden Datenbanken übertragen werden, da cobra den direkten Zugriff auf fremde Datenbanken zulässt. Listen



und Statistiken im CRM sind also immer auf dem aktuellsten Stand.

„ERP und CRM sind für uns eine Einheit, die sich praktisch real-time gegenseitig aktualisieren. In dieser Konstellation ist es für uns nicht denkbar, zwei Softwareintegratoren zu beauftragen oder anders formuliert: Die Zusammenarbeit mit Fluctus IT als Ansprechpartner ist daher doppelt wichtig. Aber das klappt auch wirklich hervorragend“, lobt Christoph Dassau. „Das Team weiß, was es tut und hat nicht nur technische Lösungen parat, sondern versteht auch, was wir inhaltlich erreichen wollen. Wir analysieren gemeinsam im Vorfeld Anforderungen, Wünsche, Kosten und Nutzen und konnten dann immer alles wie geplant umsetzen. So behalten wir die Kontrolle über unsere Prozesse und Kosten. Das gefällt mir.“

cobra erfolgreich im Einsatz bei:

ALUTRONIC
BAUELEMENTE GMBH
Distribution of electronic components

Alutronic Bauelemente GmbH

Mercatorstr. 35
21502 Geesthacht
info@alutronic-hamburg.de
www.alutronic-hamburg.de

