



Stoelzle Glass Group setzt auf CRM und vernetzt sein ERP-System mit *Sugar*.



STOELZLE GLASS GROUP

Qualität und reibungslose Produktion werden bei Stoelzle Glass Group groß geschrieben. Das gilt im Austausch mit Kunden genauso, wie bei der internen Daten- und Prozess-Abwicklung. Damit die Administration rasch und reibungslos abgewickelt werden kann, hat das international erfolgreich tätige Unternehmen sein ERP-System mit den Funktionen des schnittstellenfreundlichen CRM-System *Sugar* integrieren lassen.

Die Anforderungen

Die **Stoelzle Glass Group** fertigt seit über 200 Jahren hochwertiges Verpackungsglas für pharmazeutische Produkte, Parfümerie und Kosmetik, Spirituosen wie auch Kleinglas für Lebensmittel und Getränke. Neben zahlreichen Standardgläsern, bietet Stoelzle innovative und designorientierte Verpackungen für exklusive Kundenprojekte.

Mit den damit wachsenden Markt-Anforderungen sind auch intern Stimmen zahlreicher geworden, die Administration im Vertriebsbereich zu vereinfachen. Abgesehen vom umständlichen **Parallel-Arbeiten** wollte man auch dem **Zeitverlust** durch nötige Doppelt-Eingaben und eventuellen **Fehlerquellen** ein Ende setzen. Außerdem sollten wichtige Informationen zu Kunden und Projekten zentral abrufbar sein.

Man entschied sich dafür, den Anwendern künftig den Alltag zu erleichtern. Unnötige Eingabe- und Überprüfungs-schritte sollen erspart und Insel-lösungen ersetzt werden. System-Zusammenspiel und Überblick lautet die neue Devise.

Die Lösung

Die Fragen „Welches CRM System wählen wir und wer kann uns diese Lösung integrieren?“ waren nach einigen Sondierungsgesprächen rasch geklärt: *Sugar* überzeugte die **Stoelzle Glass Group** durch seine Flexibilität für schnelle Anpassungen und Integration bei gleichzeitig hoher Stabilität und Verlässlichkeit.

Für die professionelle Integration in die bestehenden **Stoelzle**-Systeme wurde *LOGIN Software* gewählt. Der erfahrene **Integrations-Partner** verfügt über den Track- Record, komplexe Projekte erfolgreich umzusetzen. Der Projekt-Ansatz war rasch ausgearbeitet. Die Eckpunkte im Überblick:

- **Schritt 1:** Das **Soll-Prozess-Design** identifizierte beides: Absolut wichtige Eingabeschritte sowie die künftig unnötigen. Und: die dafür zu setzenden Änderungen.
- **Schritt 2: Teamwork!** Gemeinsam mit den Anwendern wurden die Needs diskutiert und mögliche Lösungsszenarien ausgearbeitet und abgestimmt. Die Implementierungsschritte wurden ebenfalls gemeinschaftlich festgelegt. Damit war sichergestellt, keine Anforderungen zu übersehen und im späteren Geschäftsalltag die größtmögliche Nutzerfreundlichkeit, aber auch Akzeptanz für den neuen Software-Ansatz zu erzielen.
- **Schritt 3:** Die Anforderungen wurden in einem Katalog zusammengefasst. Rollen und



Rechte (auch hinsichtlich Software-Tools) definiert. Die einzelnen Projektschritte waren damit jederzeit aufruf- und nachvollziehbar.

- **Internationalität**

Ein weiterer Hauptpunkt der Integrationsanforderung war: *Sugar* kommt neben dem österreichischen Hauptsitz in Köflach auch an allen anderen **Stoelzle Glass Group**-Standorten zum Einsatz: In Frankreich, England, Tschechien sowie an den beiden Standorten in Polen. Es braucht also die Möglichkeiten, zwischen den internationalen Standorten alle Informationen und Daten jederzeit automatisiert auszutauschen.

Die Projekt-Umsetzung:

Mit der Katalogsammlung aller oben genannten Punkte waren die Anforderungs-Use Cases für beide Systeme (ERP und CRM) definiert. Das Projektteam wusste, es hat bei der Umsetzung auf folgende Themen besonderes Augenmerk zu legen:

- Datensilos beseitigen: Verschmelzen der Dokument-, Daten- und Kontaktverwaltung
- Schaffen einer Schnittstelle, Oberflächen und von Funktionen, die sicherstellen, für alle Daten eine gemeinsame Struktur und Prozesse festzulegen
- Schaffen des reibungslosen Funktionierens an allen Niederlassungen, welches ein effektives Zusammenspiel, die rasche Abstimmung sowie Steuerung ermöglicht.

Inzwischen hat die **Stoelzle Glass Group** den Lösungsansatz bereits so weit vorangetrieben, dass sie im *SugarCRM-Customer Advisory Board* vertreten ist.

- **Agilität**

Die Integration von *Sugar* erfolgte in **agiler** Arbeitsweise (SCRUM & Kanban). Sie bietet die besten Voraussetzungen für höchste Flexibilität, ein rasches Reagieren auf kurzfristige Projektanforderungen sowie dynamische Abstimmungszyklen.

„Die schnittstellenfreundliche Umsetzung von LOGIN Software hat eine hohe Akzeptanz bei unseren Mitarbeitern, die die Software nutzen, erzielt. Die CRM-Lösung Sugar ermöglicht eine umfangreiche Integration in das ERP-System. Damit muss der Anwender nicht in ein anderes System wechseln. Das eliminiert Insellösungen und erleichtert den Alltag um Klassen.“

Die erzielten Vorteile:

Künftig genügt es, Daten und Dokumente einmalig einzugeben. Die neue Schnittstelle zwischen den beiden Systemen ERP und CRM sorgt für das **Echtzeit-Zusammenspiel** sowie einen reibungslosen Daten-Handover. Damit ist das an allen **Stoelzle Glass Group**-Niederlassungen gewährleistet, dass alltägliche Administrations- und kundenrelevante Prozesse **sicher und rasch** erledigt werden können. Die in *Sugar* integrierte **Workflow-Engine** sorgt bei den Freigabe-Prozessen jederzeit für klaren Überblick und Transparenz. Dies führt zu einer hohen Nutzungsfrequenz und Akzeptanz auf ganzer Linie.

Fazit: Die Software-Modernisierung und das umfassende Projektmanagement haben sich mehr als gelohnt! Das **Stoelzle Glass Group**-Team arbeitet nun integriert, noch innovativer, effektiver und das länderübergreifend!