



Stabila Messgeräte gelingt der CRM-Hattrick

Gleich drei wesentliche Punkte konnte der weltweit tätige Hersteller von hochwertigen Messwerkzeugen erfolgreich implementieren: Angebotserstellung, ERP-Integration und Reklamationen laufen vollumfänglich im CRM-System. Das garantiert durchgängiges Angebots-Management, verlässliche Kundendaten-Verwaltung sowie abteilungsübergreifendes Zusammenspiel.

Präzision als Credo

Ob klassische Wasserwaagen und Zollstöcke oder modernste elektronische Geräte und Baulaser – **Stabila** steht weltweit für dauerhaft robuste und präzise Messwerkzeuge und beste Messergebnisse. Der renommierte Traditionshersteller aus der Pfalz, der nächstes Jahr 135 Jahre alt wird, setzt auf kompromisslose Qualität und modernste Fertigungstechnologien. Denn man weiß: Absolute Verlässlichkeit ist für die Kunden im Baugewerbe das Um und Auf, um unter harten Bedingungen im Alltag auf der Baustelle exakt arbeiten zu können.

Stabila legt großen Wert darauf, Produkte am Puls der Zeit zu bieten. Das gesamte Team arbeitet unermüdlich daran, Trends und neueste Technologien in der Messtechnik und im Bauwesen früh zu erkennen und innovative Lösungen im Dienst seiner Kunden zu entwickeln. Und diesen Anspruch hat man auch für die internen Prozesse und Systeme.

CRM Ausgangssituation

Das bestehende CRM-System war in die Jahre gekommen. Viele Alltagstätigkeiten konnten nur

umständlich erledigt werden. **Stabilas** Anspruch war klar: es muss ein Tool her, das Erleichterung schafft und „state of the art“ ist. Die neue CRM-Lösung sollte nicht nur das Altsystem ablösen. Sie sollte um zahlreiche moderne Funktionalitäten angereichert sein. Und die zugehörigen Abläufe derart abbilden, dass sie automatisiertes, zukunftsorientiertes Arbeiten ermöglicht. Absolutes Muss: Nutzerfreundlichkeit!

Wichtiges Detail: Naturgemäß sammelten sich im Zuge der langen Firmentradition enorm viele Kundendaten an, von denen **Stabila** den Ballast entsorgen und die wichtigen Daten erhalten und in die neuen Systeme transferieren wollte. Schließlich ist dieses Wissen die beste Basis für einen gesunden Dialog mit langjährigen Stammkunden und verlässliche Referenz für Neukunden.

Es brauchte eine Lösung, die die Abläufe in den folgenden drei Bereichen wesentlich verbesserte:

1. Datensicherheit & Verfügbarkeit
2. Nahtlose Vernetzung von CRM und ERP
3. Automatisierung

„Unser großer Vorsatz war: Wir kaufen nicht einfach nur ein neues System, sondern wir möchten gleich viele neue Funktionen, die uns den Alltag wesentlich erleichtern. Heute können wir sagen: Es ist uns gelungen. Gemeinsam mit LOGIN Software haben wir den Transfer-Marathon erfolgreich geschafft. Es ist eine große Freude, dass dieses Vorhaben, das auf den ersten Blick beinahe unbewältigbar schien, so ein tolles Ergebnis gebracht hat!“

Die Wahl fiel auf LOGIN Software. Die langjährige Projekt-Erfahrung sowie der Einsatz des **Integration Frameworks** stellen sicher, dass die CRM Lösung SUGAR sich nahtlos mit bestehenden Systemen und Prozessen integriert und funktioniert.



CRM Umsetzung & Going live

Die folgenden Projektschritte und Funktionen wurden im **Stabila-LOGIN-Projektteam** (bestehend aus – je nach Phase – bis zu 6 Personen) Zug um Zug definiert, umgesetzt, getestet und erfolgreich in das operative Business integriert. Heute unterstützt das CRM-System SUGAR folgende **Stabila**-Bereiche optimal:

Funktion	Beschreibung
Ablöse des bestehenden Alt-CRM-Systems	Bedingung für das Projekt war die Bereinigung um nicht mehr benötigte Alt-Daten und 100%ige Übernahme der noch benötigten Kunden-Daten. Im ersten Projektschritt wurde dies umgesetzt.
Angebots-Erstellung & Angebots-Management	SUGAR zieht aus dem ERP vollautomatisiert sämtliche Informationen und ermöglicht deren Anreicherung für die professionelle Angebotslegung - inklusive Preis & Konditionen.
Kunden-Datenbank & Kunden-lebenszyklus- & Druckdaten-management	Das neue CRM System SUGAR ist nicht nur reine administrative Kundendatenbank mit Adress-, Versand- und Bankdaten. Zusätzlich ist pro Kunde die gesamte Angebotshistorie inklusive Vertragsmanagement, Produkt-wahl, Spezifikationen sowie wichtige Daten für individuelle Werbedrucke (Logos, Schriftarten, etc.) abgebildet.
Vollständige Integration ins ERP hinein	Smoother Handover zwischen CRM und ERP: Sämtliche Kundenprofile können zwischen den Systemen reibungslos übergeben werden. Klare Rollen-Definitionen stellen sicher, dass Stammdaten angereichert, aber nicht überschrieben werden.

Automatisierte After-Sales-Service-Prozesse	Um die Kundenzufriedenheit sicherzustellen, wurden für den Fall einer Reklamation die Voraussetzungen geschaffen, diese mittels hinterlegter Prozesse und eines Barcodes rasch erledigen zu können. Großer Vorteil: Transparenz für Kunden und alle Stabila Abteilungen. Reklamation werden als Lern-Element genutzt und Erkenntnisse fließen in die künftige Produktentwicklung und Prozesse ein.
Eventtool für Schulungen	Für Kunden-Updates und Schulungen nutzt Stabila das LOGIN Event-Tool. Damit sind die Online-Veranstaltungsplanung, die Teilnehmer- sowie die Kurs-Unterlagen bestens organisiert.
Einkaufs-Management	Das Purchasemanagement jener Dienstleistungen und Produkte, die Stabila zukaft und nicht im ERP verwaltet, sind per SUGAR vollautomatisch abgebildet: Lieferanten, Anfragen & Bestellungen sind damit jederzeit auf Knopfdruck verfügbar.
Berichtswesen	Ein umfassendes Reporting komplettiert die CRM Neuerungen. Die Berichterstellung ist so gestaltet, dass es die Daten von ERP & CRM zusammenführt. Damit ist intelligentes Reporting für aussagekräftige Analysen möglich.

Fazit: Schnelles Arbeiten und zufriedene Kunden. Die rund 250 User nutzen heute eine automatisierte SUGAR Plattform für die Profi-Betreuung der internationalen **STABILA**-Kundenbasis und sind bereit für den nächsten Hattrick!