

Anwenderbericht (Stand: Januar 2008)

Textilmaschinenbauer SSM AG optimiert Kunden- und Service-Prozesse mit Actricity CRM Portal

Die SSM Schärer Schweiler Mettler AG, international tätiger Textilmaschinenhersteller mit Sitz in Horgen, Schweiz, setzt für die weltweite Vernetzung von Vertrieb und Service auf das CRM Portal von Actricity. 2006 noch als Lösung zur Unterstützung des Kundensupports eingeführt, arbeiten heute weltweit über 120 Mitarbeiter im Innen- und Außendienst mit dem 360° CRM Portal von Actricity und greifen je nach Bedarf, unabhängig von Zeit und Standort, auf die zentral gepflegten Kunden-, Support-, Dokumentations-, Einsatz- und Maschinendaten zu.



Die SSM Schärer Schweiler Mettler AG ist ein modernes, weltweit agierendes Maschinenbauunternehmen und Marktführer in Bereichen der Spultechnologien für Textilmaschinen. Das Angebot bei SSM reicht von Garnseng-, Spul- und Wickelmaschinen über Luftverwirbelungs-, Nähgarnspul- und

Präzisions-Kreuzspulmaschinen bis zu Fachmaschinen mit Präzisionswicklung und Textilmaschinenelementen. Umfangreiche Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Verkauf sowie der Betreuung, Wartung und Instandsetzung der Maschinen runden das Produktportfolio ab. Über 150 Mitarbeiter erwirtschaften einen Jahresumsatz von über 100 Mio. Schweizer Franken.

Der Einsatz neuester Technologien in Produktion, Planung und IT ist für das Traditionshaus selbstverständlich, um die betrieblichen Prozesse zu automatisieren und deren Effizienz nachhaltig sicherzustellen. Damit trägt die SSM AG nicht nur dem stetig steigenden Wettbewerbsdruck und wachsenden Kundenanforderungen Rechnung, sondern sichert zudem die Qualität der Produkte und Dienstleistungen, die das Unternehmen heute zu einem der weltweit führenden Textilmaschinenhersteller im Umspulbereich machen.

In den letzten zehn Jahren wurde das Engagement auf dem internationalen und deutschen Markt deutlich verstärkt. Im Rahmen einer Optimierung der betrieblichen Abläufe wurde 2006 die Einführung eines neuen Systems für den Kundensupport erforderlich. Die an den verschiedenen Standorten gepflegten Insellösungen, zumeist auf Basis von MS Access und Excel, sollten zentral und in einem von allen beteiligten Vertriebs- und Servicemitarbeitern zugänglichen System abgebildet werden. Da das Unternehmen nahezu 100% seiner Umsätze

im Ausland erzielt, erforderte das neue System eine leistungsfähige Plattform, um die Vertriebs- und Servicemitarbeiter weltweit mit sämtlichen relevanten Informationen zu versorgen. Überzeugen konnte letztlich nur das Actricity CRM Portal, das fast sämtliche Anforderungen bereits im Standard erfüllt und überdies für zukünftige Entwicklungen eine flexible Web-Architektur mitbringt, die bereits mittelfristig zu deutlichen Ressourceneinsparungen führt.

Die nachfolgenden Phasen der Systemeinführung verliefen unkompliziert und reibungslos. Gemeinsam mit Actricity entwickelte SSM eine detaillierte Integrationsplanung, die eine schrittweise Einführung der gewünschten Module vorsah. In der ersten Phase wurden alle relevanten Daten aus sämtlichen vorhandenen Tools und Insellösungen über die vorhandenen Schnittstellen in die zentrale Actricity Datenbank eingelesen. Die einzelnen Module wurden, für sich allein schon produktiv nutzbar, nach und nach in das Gesamtsystem integriert, so dass keinerlei Reibungsverluste innerhalb des gesamten Einführungsprozesses entstehen konnten. Selbst zusätzliche Anpassungen, die sich seitens der SSM AG im Verlauf der Umsetzungsphase ergaben, wurden schnell und unkompliziert vorgenommen.



Genutzt wird das Actricity CRM Portal heute von ca. 85 Anwendern am Hauptsitz und den übrigen Repräsentanzen sowie von ca. 40 weltweit stationierten Servicetechnikern, die mit optimierten Sichten speziell für mobile Geräte rollenbasiert und ohne funktionale Einschränkungen auf ihr personalisiertes CRM Portal zugreifen. Der Einsatz beschränkt sich dabei schon längst nicht

mehr auf die Bereiche Marketing, Vertrieb und den Service. Auch Mitarbeiter aus der Montage, Produktion, Planung und der Technischen Dokumentation nutzen das zentrale Kunden-, Einsatz- und Maschinendaten-Repository - und dies rund um die Uhr und von jedem Standort, egal ob aus Europa, den USA, Indien oder China.

Im Actricity CRM Portal werden sämtliche kundenrelevanten Daten vorgehalten: Kunden- und Maschinenstamm, Maschinenspezifikationen und –strukturen, Elektrodiagramme, Software und Modifikationen/Umbauten. Auch die Techniker- und Einsatzplanungen inklusive Spesenabrechnung, Einsatz- und Besuchsrapporte werden mit dem CRM Portal von Actricity abgewickelt. Dabei stehen den Anwendern sämtliche Support-E-mails und –anfragen, Handbücher, Garantien, Ersatzteilkataloge, technische Mitteilungen und Problemlösungen zur Verfügung. Der Abgleich des Kunden-, Vertreter- und Maschinenstammes von und zum

eingesetzten ERP-System erfolgt dabei zweimal täglich. Dank der offenen und flexiblen Architektur von Actricity CRM Portal können Mitarbeiter im Hause SSM Modul-, Berechtigungs- und Auswahlfeldanpassungen direkt vor Ort in Eigenregie vornehmen.

„Hervorzuheben bei der Zusammenarbeit sind insbesondere die fachkompetente Betreuung bei Supportanfragen, die durch Actricity in der Regel noch am selben Tag bearbeitet wurden, sowie der positive Projektverlauf während der Einführung. Unsere lokalen Servicetechniker und Verkäufer sind mit dem Actricity CRM Portal trotz räumlicher Trennung und Zeitverschiebung heute in der Lage, auf sämtliche benötigten Daten wie z.B. Maschinenhistorien oder Einsatzrapporte Zugriff zu nehmen. Auch die Zeitersparnis, die wir durch den Wegfall der aufwändigen Pflege unserer nicht vollständig integrierten Einzellösungen realisieren, ist enorm. Die freiwerdenden Ressourcen können wir nun gezielt für den Ausbau unserer Marktführerschaft einsetzen“, resümiert Martin Maron, Head of Spare Parts bei SSM.

„Die Effizienz unserer Serviceprozesse spiegelt sich in der Kundenzufriedenheit und unserer langfristigen Wettbewerbsfähigkeit wider. Damit leisten wir einen wichtigen Beitrag zur nachhaltigen Kundenbindung und blicken mit viel Zuversicht in die Zukunft“, ergänzt Martin Toti, Head of Aftersales und Mitglied der Geschäftsleitung bei SSM.



Zeichen: 6.177 (inkl. Leerzeichen)

SSM Schärer Schweiter Mettler AG

Die SSM Schärer Schweiter Mettler AG ist ein international tätiger Textilmaschinenhersteller, dessen Wurzeln auf eine über 150 jährige Unternehmensgeschichte zurückgehen. Ursprünglich 1854 mit Namen Schweiter gegründet, bündelte das Unternehmen 1987 die Kompetenzen mit der Mettler AG in Arth und 1989 mit der Erlenbacher Schärer AG. SSM Schärer Schweiter Mettler AG ist insbesondere im Bereich Entwicklung, Herstellung, Verkauf und Handel mit Textilmaschinen sowie der Erbringung von Dienstleistungen in diesem Zusammenhang tätig. Der Firmensitz befindet sich in Horgen, Schweiz.

SSM Schärer Schweiter Mettler AG
Neugasse 10
CH - 8810 Horgen
Tel.: +41 (0) 44 718 33 11
Fax: +41 (0) 44 718 34 51
E-Mail: info@ssm.ch
Internet: www.ssm.ch

Actricity Gruppe

Actricity gehört zur Codex Holding AG, Rotkreuz / Zug und bedient mit der innovativen, webbasierten 360-Grad Softwarelösung Actricity CRM Portal anspruchsvolle Unternehmen beim Aufbau kundenorientierter Organisationen und Prozesse. Insbesondere für mittlere und große Unternehmen aus Industrie, Maschinenbau, Elektrotechnik oder aus dem Bereich technischer Dienstleistungen bietet Actricity eine innovative, skalierbare und zukunftsorientierte Lösung an, die auf einer zentralen Plattform für Kundenmanagement, Vertriebssteuerung, Support Center, Serviceprozesse sowie Knowledge- und Ersatzteilmanagement aufsetzt. An aktuell vier Standorten in der Schweiz, in Frankreich und Deutschland werden alle für die ganzheitliche Kundenbetreuung nötigen Services bereitgestellt. Mit Actricity CRM Portal erhalten Organisationen ein umfassendes und effizientes Werkzeug zur professionellen Kundengewinnung, Kundenbetreuung und Kundenbindung zu einem attraktiven Preis-Leistungsverhältnis. Organisationen können dank einer weltweiten Vernetzung von Marketing, Service und Vertrieb schneller, nachhaltiger und mit höherer Qualität auf die steigenden Anforderungen des Marktes reagieren.

Actricity AG Schweiz

Herr Michel Henlin
Lettenstrasse 6
CH-6343 Rotkreuz / Zug
Tel.: +41 (0)41 798 10 50
Fax: +41 (0)41 798 10 51
E-Mail: michel.henlin@actricity.ch
Internet: www.actricity.ch

Actricity Deutschland GmbH

Herr Benno Scholze
Freiburger Strasse 33
D-79427 Eschbach/Freiburg
Tel.: +49 (0) 7634/ 5070-184
Fax: +49 (0) 7634/ 5070-185
E-Mail: benno.scholze@actricity.de
Internet: www.actricity.de