

## Kosten optimieren mit automatisierten Prozessen im CRM-System

01.03.2011, 11:10 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *B&R DV-Informationssysteme GmbH*

---



SMARTCRM

Die Union Werkzeugmaschinen GmbH Chemnitz hat sich für die CRM-Software SMARTCRM entschieden. Mithilfe des CRM-Systems wird das Unternehmen Betriebsabläufe noch effizienter gestalten und dadurch Kosten senken. SMARTCRM automatisiert und optimiert bisher zum Teil manuell ausgeführte Vertriebs- und Service-Prozesse.

Kandel, 01. März 2011. Die Union Werkzeugmaschinen GmbH Chemnitz arbeitet in Zukunft mit der CRM-Software SMARTCRM der B&R DV-Informationssysteme GmbH. Mit dem Ziel der Kostenoptimierung werden durch das CRM-System Abläufe strukturiert und Prozesse automatisiert. Über eine konfigurierbare Standardschnittstelle zu Infor-ERP führt SMARTCRM sämtliche Adress-, Maschinen- und Servicedaten in einem System zusammen. Damit nutzen alle Mitarbeiter einen identischen Datenbestand.

„Zeitersparnis und eine optimale Kundenbetreuung sind die Vorteile von SMARTCRM für unser Servicemanagement. Es verbessert nachhaltig unsere Serviceprozesse“, ist Lutz Pannasch, EDV-Leiter der Union Werkzeugmaschinen GmbH Chemnitz, überzeugt. Ein Servicemitarbeiter im Außendienst ist vor einem Kundenbesuch dank SMARTCRM über alle relevanten Daten informiert. Mit einem Blick in die Maschinenakte bereitet er sich auf den Kunden vor. Dort stehen ihm sämtliche Aktivitäten und Maschinendaten wie z.B. Baujahr oder Wartungsberichte zur Verfügung. Mit diesem Hintergrundwissen kann der Servicemitarbeiter entsprechend agieren und den Kunden noch besser unterstützen. Nach dem Kundenbesuch hat er sofort die Möglichkeit, einen Montagebericht oder ein Abnahmeprotokoll zu verfassen, da er auch offline über sein Notebook auf SMARTCRM zugreifen kann. Die Berichte werden automatisch mit den relevanten Maschinen- und Kundendaten aus SMARTCRM gefüllt, der Aufwand für den Mitarbeiter wird deutlich reduziert.

„SMARTCRM unterstützt uns bei der gesamten internen und externen Kommunikation. Es ermöglicht uns systematische Kampagnen und Marketingmaßnahmen und damit die gezielte Ansprache bestimmter Kundenkreise oder neuer Kunden“, erläutert Lutz Pannasch. Für eine Marketingaktion, wie die Werbung für ein neues Zubehörteil, wird eine definierte Zielgruppe im CRM-System selektiert, z.B. alle Käufer des passenden Maschinentyps. Der einheitliche Datenbestand verbessert sowohl die Vertriebsunterstützung als auch die Bindung bestehender oder potenzieller Kunden an den ältesten noch produzierenden Werkzeugmaschinenbauer Europas.

## **Portrait**

Die B&R DV-Informationssysteme GmbH entwickelt seit 1992 erfolgreich CRM-Systeme und überzeugte in über 400 Projekten mit umfangreichem Know-how. Mit SMARTCRM verfügt B&R über eine individuell konfigurierbare CRM-Lösung, die sich an die jeweilige Unternehmenssituation anpasst. Mehr als 14.000 mittelständische Anwender vertrauen auf die langjährige Erfahrung des CRM-Spezialisten. B&R ergänzt die Softwarelösung durch Beratung und Systemanalyse, Customizing, Installation sowie professionelle Anwender- und Administratorschulungen. Die engagierten Mitarbeiter von B&R stellen die kontinuierliche Weiterentwicklung von SMARTCRM sicher und bieten eine umfassende Kundenbetreuung. B&R ist Microsoft Certified Partner für ISV/Software Solutions und Kooperationspartner des Karlsruher ERP-Anbieters ABAS Software AG. Darüber hinaus vertreibt B&R seine Softwarelösungen in der Schweiz über eine eigene Niederlassung und arbeitet mit Implementierungs- sowie Vertriebspartnern in Deutschland und Österreich.

---

News-ID: 515146 • Views: 761 (Stand: 16.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/515146/Kosten-optimieren-mit-automatisierten-Prozessen-im-CRM-System.html>