

KUNDENFALLSTUDIE

Optibelt Gruppe vereinheitlicht und optimiert Vertriebs- und Kundenprozesse weltweit mit SugarCRM



Standortübergreifend konsistentes Berichtswesen, höhere Datenqualität und mehr Zeit für Kundenbetreuung und -Service durch neue CRM-Plattform

Die Erfolgsgeschichte der Optibelt Gruppe begann bereits vor mehr als 150 Jahren. Als Höxtersche Gummifädenfabrik 1872 von Emil Arntz gegründet, wurden in einer kleinen Produktionsstätte mit gerade einmal zehn Mitarbeitern anfänglich Gummifäden für die Industrie produziert. Unternehmen und Sortiment wuchsen schnell und mit Zahnkautschuk für Prothesen gelang der Sprung in den europäischen Markt. Nach dem Zweiten Weltkrieg erhielt das Unternehmen als eines der ersten die Lizenz zur Wiederaufnahme der nun erweiterten Produktion. Unter neuer Leitung wurden das Werk erweitert, neue Technologien eingeführt, Verkaufsbüros in zahlreichen deutschen Großstädten eröffnet sowie erstmals internationale Vertriebsgesellschaften gegründet.

Industrie ///

Fertigung

Standort ///

Höxter, Deutschland

Website ///

www.optibelt.com



Im Jahr 1968 nahm mit der Arntz Belting Company Ltd. in Nordirland die erste ausländische Produktionsstätte den Betrieb auf, sieben Jahre später wurde die Höxtersche Gummifädenfabrik in Arntz Optibelt KG umbenannt. Seit 1995 schritt das Wachstum und die Internationalisierung der Gruppe weiter voran, so dass sich die anfänglich kleine Manufaktur endgültig zu einer international agierenden Unternehmensgruppe mit 2.400 Mitarbeitern an acht Produktionsstandorten in sechs Ländern entwickelte. Heute genießt diese vor allem im Bereich der Entwicklung, Produktion und dem Vertrieb von Antriebsriemen, Antriebsscheiben, Gummipplatten und Elastomerfolien großes Ansehen am Markt. Darüber hinaus bietet das Unternehmen auch teilweise sehr umfangreiche technische Serviceleistungen für verschiedene Branchen an.

Die Herausforderung

Neben Entwicklung und Produktion hat der Vertriebsprozess bei der Arntz Optibelt Gruppe einen extrem hohen Stellenwert. Mit 32 Standorten in 27 Ländern verfügt der Konzern über ein weltumspannendes, jedoch teilweise sehr unterschiedlich auf die regionalen Märkte zugeschnittenes Vertriebsnetz. Technologisch gab es sehr lange keine gemeinsame und einheitliche Basis hinsichtlich Informationsaustausch sowie Datenpflege- und -nutzung. Es kamen an den verschiedenen Standorten völlig unterschiedliche Tools wie SharePoint, Excel, Word, Access und diverse andere Anwendungen zum Einsatz, was eine konsistente, qualitativ hochwertige Datenpflege, -nutzung und -analyse unnötig erschwerte. Es galt deshalb, die Vertriebsprozesse gruppenübergreifend zu vereinheitlichen, ohne die Flexibilität und Stärken der einzelnen Vertriebsgesellschaften in ihren Märkten zu schwächen. Deshalb machten sich die Verantwortlichen der Arntz Optibelt Gruppe auf die Suche nach einer Lösung, die alle Anforderungen an die Implementierung eines einheitlichen, standortübergreifenden Systems erfüllen kann.


Auswahlprozess und Einführung

Zu Beginn stand das aus vier Vertriebsmitarbeitenden und einem IT-Experten bestehende Projektmanagement-Team vor einer großen Herausforderung. Es verfügte nur über sehr wenige Informationen und sollte eine überaus weitreichende Unternehmensentscheidung treffen. Deshalb fiel der Blick zunächst auf die bekannten Marktnamen und es wurden Erfahrungswerte von Kunden hinsichtlich des Einsatzes von CRM-Lösungen in ihren Betrieben eingeholt und eruiert. Letztendlich entschied sich die Arntz Optibelt Gruppe für die Cloud-Lösung von SugarCRM, da ihre Niederlassung in den USA bereits überaus positive Erfahrungen damit gemacht hatte. Die Plattform bietet die notwendige Flexibilität, um das System weltweit ausrollen und skalieren zu können und damit die Kunden international bestmöglich zu betreuen.

“Wer im Vertrieb erfolgreich sein will, muss seinen Kunden einen Mehrwert und Vorteile bieten. SugarCRM unterstützt uns dabei, noch erfolgreicher zu sein. [...] CRM ist eine Philosophie und die SugarCRM-Plattform bietet uns die technischen Lösungen, um maximal davon zu profitieren und auf Basis schnell verfügbarer, transparenter Informationen die richtigen Unternehmensentscheidungen zu treffen.”

– ROBERT G.

Geschäftsführer von Optibelt Österreich und Kernmitglied des CRM-Projektteams



Der große Vorteil beim Rollout: das gesamte Management-Team stand uneingeschränkt hinter diesem Schritt. CEO Reinhold Mühlbeyer und Mitglieder des Top-Managements begleiteten den technischen und sozialen Change-Prozess aktiv, kommunizierten und kommentierten Zwischenschritte und machten so die Notwendigkeit des Umstiegs auf allen Ebenen deutlich. In Folge wurde die Einführung des Systems innerhalb der Belegschaft übergreifend gut angenommen. Etwaige Befindlichkeiten Einzelner wurden durch die merklichen Verbesserungen in den Arbeitsprozessen, insbesondere schnellere Auffindbarkeit benötigter Daten, schnell ausgeräumt. Denn die Mitarbeitenden können sich jetzt wieder stärker auf ihre Kernaktivitäten fokussieren, was zu einer höheren Arbeitszufriedenheit führt. Selbst von Geschäftsbereichen, die noch nicht in das System integriert sind, wird bereits jetzt großes Interesse bekundet und sogar um eine vorgezogene Anbindung gebeten.

Die Lösung

Mit der Plattform von Sugar verfügt die Arntz Optibelt Gruppe nach der erfolgreichen Implementierungsphase über eine leistungsstarke, sichere und standortübergreifende Lösung, die als Drehscheibe aller Vertriebsaktivitäten für die vier Geschäftsbereiche Power Transmission, Material Handling, Automotive Technology und Elastomer Solutions genutzt wird. Das Unternehmen ist mit einem vergleichbar kleinen CRM-Projektteam in der Lage, die Integration und das Ausrollen auf die Länder zu realisieren, administrieren und betreuen. Der Cloud-basierte Aufbau der SugarCRM-Technologie ermöglicht unkomplizierte IT-Strukturen, so dass alle zuständigen Mitarbeiter mit allen Arten von Endgeräten auf relevante Informationen zugreifen und mit diesen zeit- und ortsunabhängig arbeiten können. Diese transparente Darstellungsfähigkeit und permanente Verfügbarkeit, gepaart mit einem hohen Maß an Funktionssicherheit, verbessert die Qualität der Kundenbetreuung enorm.

In der Praxis hilft die Nutzung der SugarCRM-Lösung insbesondere dabei, das monatliche Berichtswesen zu optimieren und zu vereinheitlichen – klassische Reportings wurden damit abgelöst. Insbesondere die bislang komplizierte Verteilung und Verwaltung von Besuchsberichten gehört damit der Vergangenheit an, da Aufgaben jetzt schnell und unkompliziert verteilt und bearbeitet werden können. Durch eine nun konsistente, übergreifende Zusammenarbeit werden zudem Zeitressourcen freigesetzt, die zur Kundenbetreuung und Leadgenerierung genutzt werden können. Auch besonders herausfordernde Einzelprojekte konnten mit der Lösung von SugarCRM bereits gemeistert werden, beispielsweise bei der Digitalisierung von Messeaktivitäten mit Kunden und Interessenten anlässlich der Hannover Messe. Trotz einer sehr kurzen Vorlaufzeit und

“Wir haben die SugarCRM-Lösung gemeinsam mit den Projektverantwortlichen der Arntz Optibelt Gruppe pragmatisch, lösungsorientiert und in einem ständigen Dialog erarbeitet. Obwohl das Projektteam, gemessen an der Größe der Aufgabe, relativ klein war, verlief das Rollout sehr gut und professionell, wofür ich allen Beteiligten ein großes Lob aussprechen möchte.”

– DAVID C.

CRM Consultant bei Insignio CRM

der Tatsache, dass viele Optibelt-Messemitarbeiter noch keine Erfahrung mit der SugarCRM-Plattform hatten, konnte dieses Tool erfolgreich erstellt und eingesetzt werden.

Partnerschaft mit SugarCRM und Insignio

Obwohl die Geschäftsbeziehung zwischen der Arntz Optibelt Gruppe und SugarCRM noch am Anfang steht, konnte die Implementierungs- und Inbetriebnahme-Phase bereits erfolgreich zusammen gemeistert werden. Diese Kooperation wird künftig eine zunehmende Intensivierung erfahren, da im nächsten Schritt noch fehlende Geschäftsbereiche und Länder außerhalb Europas – zunächst Asien, am Ende die USA, die bislang noch über keine Cloud-Anbindung verfügte – integriert, bestehende Prozesse optimiert und in der Lösung umgesetzt werden müssen.

„Gemeinsam mit SugarCRM werden wir das System auch zukünftig immer wieder an die sich stetig wandelnden Markt- und Kundenbedürfnisse anpassen“, betont Robert Greifensteiner, Geschäftsführer von Optibelt Österreich und Kernmitglied des CRM-Projektteams. „Mit Insignio, dem Lösungspartner von SugarCRM, sind wir im wahrsten Sinne des Wortes durch die ersten Phasen der Integration gesprintet. Wir fühlen uns sehr gut betreut und sind kontinuierlich in einem engen Austausch. Besonders herausfordernd war, das Projekt anfänglich wegen der COVID-19 Beschränkungen nur rein digital umsetzen zu können, was jedoch sehr gut gelungen ist.“

The Insignio logo consists of the word "insignio" in a white, lowercase, sans-serif font. The letter "i" is stylized with three small orange squares stacked vertically above it. The logo is set against a dark blue rectangular background.

SUGARCRM PARTNER

Insignio kombiniert seit 15 Jahren umfangreiches Know-How in den Bereichen Service, Marketing und Vertrieb, um Unternehmen bei der Optimierung ihres Customer Relationship Managements mit Sugar zu unterstützen. Als einer der größten SugarCRM-Partner in Europa mit Expertenwissen in allen Anwendungsbereichen ist Insignio auf die Optimierung und Feinabstimmung von Kundensystemen in der DACH-Region spezialisiert.

www.insignio-crm.de // crm@insignio.de

Über SugarCRM

Mit SugarCRM erhalten Marketing-, Vertriebs- und Serviceteams endlich ein klares Bild jedes einzelnen Kunden. Auf diese Weise erreichen Unternehmen neue Leistungsspitzen und können konkrete Vorhersagen treffen. Sugar ist die CRM-Plattform, die Schwieriges einfach macht.

Tausende von Unternehmen in über 120 Ländern verlassen sich auf Sugar, um High-Definition-CX zu erreichen, indem sie die Arbeit der Plattform überlassen. Das im Silicon Valley ansässige Unternehmen Sugar wird von Accel-KKR unterstützt.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie www.sugarcrm.com/de oder folgen Sie [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).