

Neschen AG, Bückeberg

## Effektive Zusammenarbeit für optimale Kundenbeziehungen – mit SAP CRM

»Seit wir it.compact CRM von der itelligence AG einsetzen, konnten wir unsere Effizienz im Vertrieb erheblich steigern. Das bestätigen uns nicht nur unsere Kunden, sondern auch die Vertriebsmitarbeiter im Innen- und Außendienst sowie das Management.«

Christiane Kayser, Leitung Vertrieb Innendienst, Neschen AG

Architekten, Designer, Fotografen, Innenausstatter und Werbestudios sowie Bibliotheken, Archive und Museen: Sie alle nutzen die selbstklebenden Aufziehprodukte, bedruckbaren Medien und sonstigen Selbstklebeprodukte der Neschen AG. Mit ihrem Produktspektrum in den Bereichen Graphics, Documents und Technical Coatings hat sich das Bückeberger Unternehmen international eine führende Position gesichert. Und damit nicht genug: Die Neschen AG versteht sich als zuverlässiger Dienstleister für seine Kunden. So belegen diverse Kundenzufriedenheitsuntersuchungen, dass alle Mitarbeiter den Kunden-

service, die Lieferfähigkeit und die Fachkompetenz bereits täglich mit Leben erfüllen. Doch nun sollte ein neues Customer Relationship Management-System die Kundenpflege nochmals verbessern, wie Christiane Kayser, Leiterin des Vertriebsinnendienstes erklärt: „Unser Altsystem war nicht mehr upgradefähig und insgesamt auch nicht in der Lage, sämtliche Vertriebsaktivitäten optimal zu steuern. Deshalb suchten wir nach einem CRM-System, das die Zusammenarbeit von Vertrieb und Marketing ideal unterstützt, das komplette Kampagnenmanagement abbildet und uns Auswertungen schnell und direkt zur Verfügung stellt.“

## Neschen AG, Bückeburg

Die Neschen AG ist ein international führendes Unternehmen für moderne Selbstklebeprodukte und hochwertige beschichtete Medien für vielfältige Anwendungen im Bereich Graphics, Documents und Technical Coatings. Die Produktpalette im Bereich Graphics reicht von Veredelungs-, Schutz- und Aufziehfolien bis zu bedruckbaren Medien, die sich für Architektur, Dekorationen und Werbung verwenden lassen. Ein weiterer Geschäftsbereich umfasst selbstklebende Folien und Papiere für den Schutz, die Reparatur und Pflege von Büchern. Auf Basis der mehr als 125-jährigen Erfahrung bietet Neschen Industriekunden aller Branchen zudem individuelle Lösungen an – von der Oberflächenveredelung in der Automobilherstellung bis zu Anwendungen im klinisch-medizinischen Umfeld.



**Name:**  
Neschen AG

**Branche:**  
Chemieindustrie

**Produkte:**  
Veredelungs-, Schutz- und Aufziehfolien, bedruckbare Medien

**Unternehmensgröße:**  
ca. 460 Mitarbeiter,  
davon 50 SAP CRM-User

**Stammsitz:**  
Bückeburg

**Niederlassungen:**  
England, Frankreich, Italien,  
Österreich, Tschechien,  
Ungarn, USA

Da die itelligence AG bereits andere IT-Projekte bei der Neschen AG erfolgreich umgesetzt hatte, wusste Neschen, dass das itelligence-Team genau die richtigen Rahmenbedingungen schaffen würde, um von Anfang an für eine hohe CRM-Akzeptanz der Anwender zu sorgen.

### it.compact CRM bietet viele Funktionalitäten

Die itelligence-Berater stellten mit der hauseigenen Lösung it.compact CRM genau das richtige Angebot vor. So startete das itelligence-Team damit, it.compact mitsamt den Modulen CRM Sales, Marketing und Interactive Reporting zu implementieren und genau an die Wünsche bei Neschen anzupassen. Anforderungen, die nicht durch den Standard abgebildet werden konnten, wurden durch individuelle Entwicklungen gelöst. Zudem wurden die Daten von Interessenten in das neue CRM-System migriert.

Und dann galt es, das Wissen rund um das neue System auf das Neschen-Team zu übertragen: „Dieses CRM-System ist so nutzerfreundlich, dass unsere Key-User damit sehr schnell arbeiten konnten“, berichtet Christiane Kayser. „Und die Key-User haben dann wiederum auch die anderen User dafür begeistert. So bedeutete der erfolgreiche Go-Live dann für viele eine verbesserte, bereichsübergreifende Zusammenarbeit.“ Denn inzwischen nutzen die verschiedenen Geschäftsbereiche das SAP CRM-System auch für die Kommunikation untereinander – und lassen sich ihre Aufgaben über die IT zukommen.

### Gebündelter Blick auf alle Kundenaktivitäten

Aber das neue SAP CRM-System leistet noch mehr: Durch die Einführung sind zum ersten Mal in der Unternehmensgeschichte sämtliche Aktivitäten zu einem Kunden gebündelt sichtbar. Über das Kunden-Fact-Sheet stehen jederzeit aktuelle Daten zu den verschiedenen Kunden zur Verfügung. Diese sind bereits angereichert mit weiteren Kundendaten: Auch letzte Aufträge, Mahnungen, Kreditlimits, offene Vertriebsbelege sowie Umsätze aus dem laufenden Jahr und dem Vorjahr sind

somit sichtbar. Und durch die Integration des SAP ERP-Systems ist eine hohe Datenqualität jederzeit gewährleistet: Abweichende oder fehlende Daten wird es in beiden Systemen nicht mehr geben.

„Auf diese Weise wird der Kunde transparenter und kann viel besser adressiert werden“, meint Christiane Kayser. „Und das Marketing besitzt nun ebenfalls ein System, um seine Aktivitäten an einem Ort abzubilden. Marketingkampagnen lassen sich direkt aus dem CRM-System steuern. Dabei kann das Team auf sämtliche Daten zugreifen, die rund um den Kunden zur Verfügung stehen.“

Und schon jetzt verfolgen die Projektpartner weitere Pläne: Bald wird der Roll-out in die Neschen-Standorte in Österreich und in die Niederlande erfolgen. Und darüber hinaus sollen weitere Anpassungen den Nutzen der CRM-Lösung nochmals erhöhen: Auch die Verwaltung von Mitarbeitern sowie Reklamationen und Retouren werden dann unter anderem via CRM erfolgen. itelligence und Neschen arbeiten daran.

### Facts & Figures

**Projekt:** Einführung von it.compact CRM

**Projektlaufzeit:** 3 Monate

**Eingesetzte SAP-Module:** CRM Sales, Marketing und Interactive Reporting, Lotus Notes Integration

#### Die Vorteile:

- Integrierte Systemlandschaft mit SAP ERP und SAP CRM
- Vernetzung aller Kundenkontaktkanäle
- Mehr Transparenz durch 360°-Sicht auf den Kunden
- Automatischer Austausch von Informationen
- Optimale Steuerbarkeit der Aktionen und Kampagnen
- Verbesserte Zusammenarbeit der Teams

