

**„Mit Microsoft Dynamics™ CRM haben wir mehr Transparenz innerhalb unserer Vertriebsprozesse gewonnen und konnten die Zusammenarbeit zwischen Innen- und Außendienst optimieren.“**

*Manuel Meier, CEO, EHRET GmbH*



## EHRET GmbH Fensterläden aus Aluminium

- Nr. 1 in Europa für Fensterläden aus Aluminium
- Gegründet: 1968
- Mitarbeiter: über 370
- Exportquote: 75%
- Tägliche Produktion Fensterläden: bis zu 1.500 Stück
- Produzierte Fensterläden seit Bestehen: über 2.5 Mio. Stück
- Produktionsstandorte: Mahlberg und Ettenheim

## Aufgabenstellung

- Optimierung der Prozesse im Bereich Vertrieb
- Einbinden des Außendienstes in die CRM-Prozesse
- Integration von Microsoft Office Outlook
- Flexibilität der Lösung für individuelle Anforderungen
- Kurze Projektlaufzeit und schnelle Erfolge

## Lösung

- Einführung von Microsoft Dynamics CRM im Bereich Vertrieb
  - On Premise – lokal installiert
  - Dynamics CRM Outlook Client
  - Vollständige elektronische Kundenakte mit Stamm- und Transaktionsdaten (Kommunikation, Aufträge, Rechnungen)
- Integration des ERP-Systems Microsoft Dynamics NAV
  - Technologische Basis für die Schnittstelle: SCRIBE
  - Synchronisation von Stamm- und Transaktionsdaten
- Anbindung der Außendienstmitarbeiter über eine mobile App für iPad und Microsoft Surface
- Anbindung der Telefonanlage über eine TAPI-Schnittstelle

## Nutzen

- Durch die Integration von Microsoft Dynamics CRM und Microsoft Dynamics NAV wurde das CRM zum einheitlichen und zentralen Vertriebswerkzeug. Die Transparenz im Vertriebsprozess wird erhöht. Eine Optimierung des Vertriebsprozesses wird möglich.
- Die mobile App ermöglicht den Außendienstmitarbeitern jederzeit und überall den Zugriff auf die wichtigen Kundeninformationen. Informationsbrüche zwischen Innen- und Außendienst gehören der Vergangenheit an.