

# SOMEFLU setzt beim Management seiner Kundenbeziehungen auf SugarCRM

SugarCRM bietet genau jene Open-Source-CRM-Lösung, die SOMEFLU benötigt, um seine Kundendaten zentral und strukturiert verwalten zu können. Zudem ist die Lösung für die zahlreichen Vertriebs- und Marketingmitarbeiter des Unternehmens besonders benutzerfreundlich.

SOMEFLU, gegründet 1962, ist ein Familienunternehmen, das auf die Entwicklung und Herstellung von horizontalen und vertikalen korrosionsbeständigen Kreiselpumpen aus Kunststoff oder Edelstahl spezialisiert ist. Mit einem Umsatz von 10 Millionen Euro im Jahr 2010/2011 betreibt SOMEFLU vier Vertriebsniederlassungen in Frankreich, mit insgesamt 80 Mitarbeitern in Paris, Lyon, Bordeaux und Lille sowie zwei Produktionsstandorten in Bagnolet und Aix-les-bains. Das Unternehmen ist in 30 Ländern der Welt vertreten.

## Ausgangssituation

Mit dem Vorhaben, das Management seiner Kundenbeziehungen zu modernisieren und zu verbessern, machte sich SOMEFLU auf die Suche nach einer leistungsstarken und offenen CRM-Lösung.

Dabei war es das Hauptanliegen des Unternehmens, die Verfolgung seiner Marketingmaßnahmen zu integrieren, weshalb das bis dato intern entwickelte, dezentralisierte System unbedingt modernisiert werden musste. Ferner galt es, das Bestellannahmesystem zu vereinfachen, die Nachverfolgung der Verkaufsaktivitäten durch Vereinfachung der Vertriebsprozesse zu optimieren und den Prozess des After-Sales-Managements zu verbessern.

Jede der vier Niederlassungen verfügte über eine eigene Arbeitsweise und eigene Tools.

Die erste Herausforderung für SOMEFLU bestand darin, die Kundendaten jedes Vertriebsmitarbeiters zu erfassen und zu strukturieren, um einerseits eine doppelte Dateneingabe zu vermeiden und andererseits einen Austausch der Daten zu ermöglichen. Schließlich sollte dies die Entwicklung einer gezielten Vertriebs- und

Marketingstrategie ermöglichen.

Anfang 2010 machte sich SOMEFLU auf die Suche nach einem CRM-Tool, das all seine Anforderungen erfüllen würde. Es musste 100% Web-tauglich, ergonomisch, benutzerfreundlich, zuverlässig und robust, flexibel in der Konfiguration und in der Anwendung sein und zahlreiche Funktionalitäten aufweisen. Die Wahl eines Open-Source-Systems mit der Möglichkeit einer Lizenz und eines professionellen Supports war naheliegend. Die Entscheidung fiel für Sugar, eine offene, flexible und einfache Lösung, mit der ein wirklicher Mehrwert erzielt werden konnte.

Die offene Struktur von Sugar garantiert SOMEFLU eine flexible Anpassung seines CRM-Tools an zukünftige Bedürfnisse.

## Lösung: Sugar Professional

Vier Monate lang verwendete SOMEFLU die Community Edition von Sugar, bevor zügig auf Sugar Professional umgestellt wurde. Vor dem Erwerb der Lösung wollte SOMEFLU die Anwendung natürlich testen. Die Testperioden für proprietäre Software sind meistens sehr kurz und lassen keine Einschätzung über die Eignung einer Software für die Bedürfnisse eines Unternehmens zu.

„Unser CRM-Projekt reifte im Laufe der Zeit basierend auf unseren Bedürfnissen, aber auch durch die Verwendung der Sugar-Lösung. Die Community Edition bot uns schon eine gewisse Solidität und überzeugte uns von einer Umstellung auf Sugar Professional. Diese Version brachte uns sämtliche Funktionalitäten, die für die Einführung eines optimalen Managements der Kundenbeziehungen bei SOMEFLU erforderlich waren“ », erklärt Alexandre Lacour, Geschäftsführer SOMEFLU.

Eineinhalb Monate genügten, um die Lösung zu installieren und zu konfigurieren. Binnen sechs Monaten konnte die Migration aller Niederlassungen

“ Die Vorteile von Sugar, wie Flexibilität, Open-Source-Standard, Zuverlässigkeit und Benutzerfreundlichkeit waren ausschlaggebend dafür, dass die Wahl auf diese Lösung fiel. Innerhalb von sechs Monaten stellte unser Unternehmen von keiner CRM-Lösung auf eine in allen Niederlassungen genutzte und integrierte Lösung um. ”

Alexandre Lacour Geschäftsführer von SOMEFLU

und Firmendaten auf Sugar vollzogen werden.

Für die Datenerfassung aus seinem Produktionsmanagementsystem integrierte SOMEFLU die Open-Source-ETL-Anwendung von Talend, welche die Daten von der IBM AS 400 extrahiert und mit der Sugar-Anwendung alle zwei Stunden synchronisiert – die ebenfalls auf dem IBM OS 400 gehostet ist. Es brauchten keine weiteren Anwendungen integriert zu werden, da Sugar Professional über zahlreiche bereits implementierte Anschlussmöglichkeiten verfügt. Sämtliche Updates von Sugar werden von SOMEFLU intern verwaltet und derzeit wird mit der neuesten Version 6.5.2 gearbeitet.

## Vorteile

Neben dem Zeitgewinn und einer Produktivitätssteigerung für die rund zwei Dutzend täglichen Benutzer konnten mit der Lösung von Sugar Vertriebsprozesse sowie die Bearbeitung von Kundenreklamationen und die Antwortzeit gegenüber dem Kunden beschleunigt werden.

Die Einführung von Sugar ermöglicht einen persönlicheren Austausch mit dem Kunden. Als wichtiges Element bei der Vorbereitung von Vertriebsmeetings stellt Sugar natürlich ein wichtiges Tool für Werbemaßnahmen und die Planung von Marketingkampagnen dar.

Für SOMEFLU ist der Nutzen beachtlich. Die Lösung ermöglicht es, Vertriebsaktivitäten und Angebote in Echtzeit zu verwalten, Terminkalender zu bearbeiten und auszutauschen, Datenbanken zu segmentieren, Berichte zu automatisieren bzw. Leistungsindikatoren zu erstellen.

## Über SOMEFLU

Das 1962 gegründete Unternehmen ist seit über 50 Jahren ein Familienunternehmen, das auf die Entwicklung und Herstellung von horizontalen und vertikalen korrosionsbeständigen Kreislumpen aus Kunststoff oder Edelstahl spezialisiert ist.

Die Pumpen dienen zur Beförderung von korrosiven, klaren Chemikalien mit geringem bis hohem Feststoffanteil.

Der Durchsatz liegt bei 1 bis 1.500 m<sup>3</sup>/h und die Förderhöhe reicht von 5 bis 130 m bei Fördergeschwindigkeiten von 1.450 bis 2.900 U/min.

SOMEFLU fertigt seine Pumpen AUFTRAGSSPEZIFISCH entsprechend den Anforderungen des Fördermediums (Konzentration, Temperatur bzw. Viskosität) und den Charakteristika der Anlage an. Die Erfahrung in der Verwendung von Kunststoffmaterialien garantiert dem Kunden eine auf seinen Bedarf optimal zugeschnittene Lösung. Die Umformung der hochleistungsfähigen Kunststoffe erfolgt im eigenen Formgusswerk im französischen Departement Savoie.

Die Produktionseinheit verfügt über digital gesteuerte Maschinen (3-, 4- u. 5-Achsen) zur schnellen Bearbeitung, um Qualitätsanforderungen und Fristen optimal einzuhalten.

SOMEFLU bietet seinen Kunden Lösungen mit höchster Effizienz und Wirtschaftlichkeit. Fachkompetente Vertriebstechniker bieten einen kundennahen Support bei der Planung und Ausführung der Anlagen. Das Rückgrat dieses dynamischen Teams bilden schließlich die Forschungs- und Entwicklungsabteilung und ein maßgeschneidertes EDV-Tool.

[www.someflu.fr](http://www.someflu.fr)

## ECKDATEN DES PROJEKTS

**Firmensitz:**  
**BAGNOLET - FRANKREICH**

**Gegründet im Jahr: 1962**

**Kunde: SOMEFLU ist seit über 50 Jahren ein Familienunternehmen, das auf die Entwicklung und Herstellung von horizontalen und vertikalen korrosionsbeständigen Kreislumpen aus Kunststoff oder Edelstahl spezialisiert ist.**

**Anzahl der Mitarbeiter: 80**

**Anzahl der Anwendungsbenutzer: 20**

**Branche: Industrie**

**Website: [www.someflu.fr](http://www.someflu.fr)**

**Lösung: Sugar Professional 6.5.2**

## SugarCRM

Customer Relationship Management (CRM) Software für Ihr Unternehmen: Aus der Cloud, online, on demand, oder auf Ihren Systemen. Eine gute Integration mit E-Mail und mobilem CRM.

[www.sugarcrm.com](http://www.sugarcrm.com)

SugarCRM GmbH  
Erika-Mann-Str. 53,  
80636 München, Germany

Tel. +49 89 189 17 20 00  
Fax +49 189 17 21 50

[www.sugarcrm.com](http://www.sugarcrm.com)

Copyright © 2012 SugarCRM Inc. Alle Rechte vorbehalten. SugarCRM and the SugarCRM Logo sind eingetragene Marken von SugarCRM Inc. in den Vereinigten Staaten, in Europa und anderen Ländern. Alle anderen Bezeichnungen können Marken anderer Rechteinhaber sein.

