

maxit baut auf Microsoft Dynamics CRM

ORBIS implementiert zentrale CRM-Branchenlösung für 320 User

Die maxit Deutschland GmbH mit Hauptsitz in Breisach am Rhein stand vor dem Problem, dass die Kundendaten nicht in einem einheitlichen System gespeichert wurden und ein Abgleich der unterschiedlichen Datenbanken viel Zeit kostete. Bislang verwaltete maxit die Kundendaten mit einer Vielzahl von verschiedenen Systemen. Neben einem Objektverwaltungstool auf Basis von Microsoft Office Access wurden weitere Daten von den Mitarbeitern im ERP-System, in Excel-Listen und in Outlook gepflegt. Ohne eine einheitliche Kundendatenbank mangelte es jedoch an der Transparenz, die für gezielte abteilungsübergreifende Marketingaktionen nötig war.

maxit

maxit Group

Anwender

maxit liefert für die Bereiche Rohbau, Ausbau und Fassade Innen- und Außenputze, Wärmedämm-Verbundsysteme, Bodensysteme sowie bauchemische Produkte und beschäftigt allein in Deutschland rund 1.300 Mitarbeiter an 27 Standorten. Im Jahr 2006 erzielte das Unternehmen ein Umsatzvolumen von mehr als 335 Millionen Euro. Zu den Kunden zählen Stuckateur-, Maler- und Estrichfachbetriebe, Boden- und Fliesenleger, Bauunternehmen, Baustoffhändler, Planer und Architekten sowie Unternehmen der Wohnungswirtschaft.



Aufgabenstellung

Mit der Einführung eines zentralen Kundenmanagement-Systems sollten die verteilten Datenbestände zusammengeführt werden, um so ein optimiertes Zielgruppenmarketing zu realisieren und die Hauptzielgruppen individueller und gezielter anzusprechen. Durch den Einsatz des gemeinsamen Tools CRM sollte der Informationsaustausch aller mit den Kunden beteiligten Mitarbeiter verbessert werden. Zudem war geplant, die Vertriebsaktivitäten anhand der Klassifizierung je nach Marktentwicklung stärker auf die Erfolg versprechenden Zielgruppen zu lenken.

Lösung

maxit Deutschland entschied sich daher für die Einführung eines zentralen Customer Relationship Management-Systems (CRM). Gesucht wurde eine leistungsfähige, flexible

und kostengünstige Lösung, die nicht nur die Vertriebsprozesse optimieren, sondern auch das Marketing vereinfachen sollte, ohne die zunehmenden Anforderungen des Datenschutzes zu vernachlässigen. Zudem bestand maxit auf einer möglichst reibungslosen Integration in das bestehende ERP-System auf AS/400-Basis (IBM iSeries). Nach einem umfangreichen Auswahlprozess aufgrund der Branchenausrichtung und -erfahrung, technischen Restriktionen sowie der Stellung am Markt, hat maxit aus einigen fachlich gleichwertigen Anbietern gewählt und sich für Microsoft Dynamics CRM und das Saarbrücker Beratungshaus ORBIS AG entschieden. „Ausschlaggebend für die Implementierung von Microsoft Dynamics CRM war zum einen die Investitionssicherheit der CRM-Lösung und zum anderen das spezielle Branchentemplate der ORBIS für die Bauzulieferindustrie, da es bereits viele Funktionalitäten beinhaltet, die wir benötigten“, begründet Uwe Horst Winter, Projektleiter bei maxit Deutschland, die Entscheidung.

Schnelle Implementierung

Der Startschuss für die Implementierung fiel Anfang Juli 2007. Um die Anwender nicht mit der Vielzahl von geplanten Funktionalitäten zu überfordern, entschied sich das Projektteam für eine zweistufige Einführung. In der ersten Phase standen das Kundenkontaktmanagement, die automatische Vertriebsbereichszuordnung und die Datenmigration im Mittelpunkt. Diese Stufe konnte bereits innerhalb von drei Monaten erfolgreich abgeschlossen werden. Die Anbindung an die auf AS/400 basierende ERP-Software löste das Projektteam mit Hilfe der Integrationsplattform Microsoft BizTalk Server, die als Schnittstelle den Datenaustausch zwischen Microsoft CRM und dem ERP-System ermöglicht. Ein kontinuierlicher Synchronisationslauf gleicht Stamm- und Bewegungsdaten zwischen beiden Systemen ab. Die Preis- und Angebotspflege wird weiterhin im ERP-System durchgeführt. Abgeschlossene Vereinbarungen können im CRM-System als PDF-Dokument in den jeweiligen Kundenordner eingefügt werden. Im zweiten Projektabschnitt folgten dann das Objektmanagement, das Marketing und die Marktbeobachtung. Mit dem Objektmanagement sollen gewerkübergreifend die Verkaufsaktivitäten bei Großobjekten systematisiert und sauber dokumentiert werden. Seit Dezember 2007 ist maxit auch mit dieser Stufe produktiv, so dass die gesamte Einführung innerhalb von sechs Monaten erfolgreich abgeschlossen werden konnte.

Aufwendige Datenmigration

Die größte Herausforderung bei der Implementierung war die Konsolidierung und Bereinigung der über das gesamte Unternehmen verteilten Datenbestände. Insgesamt wurden rund 140.000 Adressen von Kunden,

Partnern und Interessenten in das neue CRM-System überführt. Im Anschluss daran hatten die Vertriebsmitarbeiter die Aufgabe, die eigenen Daten zu prüfen und zu klassifizieren. Hierbei sollten die Kontakte in der Datenbank in die Zielgruppen Handel, Verarbeiter, Planer und Industrie eingeteilt und nach bestimmten Kriterien, wie z.B. Potenzial klassifiziert werden. Mit dieser Kategorisierung bereitete maxit spätere Vertriebsaktivitäten vor und kann nun je nach Marktentwicklung die Aufmerksamkeit stärker auf die Erfolg versprechenden Zielgruppen lenken.

Große Userzahl

Mit dem neuen CRM-System arbeiten alle Mitarbeiter, die in direktem Kundenkontakt stehen. Neben den Vertriebsmitarbeitern im Innen- und Außendienst, dem Marketing und Tele-Marketing gehören also auch das Forderungsmanagement, die Anwendungstechnik und die Reklamationsbearbeitung zum Benutzerkreis. Rund 320 Arbeitsplätze sind heute an Microsoft Dynamics CRM angeschlossen, 180 davon offline. maxit hat die Mitarbeiter bereits zu einem sehr frühen Zeitpunkt in das Projekt eingebunden und auch umfassend geschult.

In Zukunft profitieren die Mitarbeiter von einheitlichen und aktuellen Kundeninformationen und effizienteren Arbeitsabläufen im Vertrieb. Ein großer Vorteil ist auch die gewonnene Flexibilität. Der Außendienst kann bereits unterwegs Vertragsdetails und Berichte erfassen und diese Daten nach der Rückkehr ins Büro mit denen im System synchronisieren. Generell ging es maxit darum, die Mitarbeiter von Routinetätigkeiten zu entlasten und dadurch einen Mehrwert zu schaffen.

Weitere Informationen:



ORBIS AG

D-66115 Saarbrücken
Nell-Breuning-Allee 3-5
Telefon: 0049/681/99 24-0
Telefax: 0049/681/99 24-111
E-Mail: info@orbis.de
Internet: www.orbis.de

Kunden-Zitat:

„Die sehr schnelle und problemlose Implementierung der ORBIS hat uns überzeugt. Durch die gute Zusammenarbeit ist ein effizientes CRM-System entstanden, das von unseren Mitarbeitern sehr gut angenommen wird.“

Uwe Horst Winter, Projektleiter,
maxit Deutschland GmbH