



VOLVO

Volvo Baumaschinen Österreich GmbH

Überblick

Land: Österreich

Branche: Maschinen- & Anlagenbau

Unternehmen

Die Volvo Baumaschinen Österreich GmbH ist derzeit in sieben europäischen Ländern für Vertrieb, Marketing und Service von Volvo-Baumaschinen verantwortlich.

Ausgangssituation

Bislang nutzte Volvo Baumaschinen eine selbst entwickelte Software für das Kundenmanagement. Deren veraltete Strukturen erschwerten jedoch den Datenzugriff und belasteten den Kundenservice. Zudem war die Angebotserstellung aufwendig.

Lösung

Volvo Baumaschinen entschied sich für Microsoft CRM. Ausschlaggebend war neben den effizienten Vertriebs- und Marketingfunktionen vor allem die flexible Programmstruktur. Sie erleichtert den Ausbau des Systems mit zusätzlichen Funktionen.

Nutzen

Mithilfe von Microsoft CRM gelang es Volvo Baumaschinen, die Leistungsfähigkeit des Vertriebs zu erhöhen, den Kundenservice zu verbessern und die Geschäftsprozesse effizienter zu gestalten – und das bei sinkenden Kosten.

CRM-Software verbessert Kundenservice und Marketing

„Dank Microsoft CRM stehen unseren Vertriebsmitarbeitern aktuelle Kundendaten unternehmensweit zur Verfügung. Der Kontakt zu den Kunden ist dadurch professioneller und persönlicher.“

Klaus Längauer, Vertriebs- und Marketingleiter bei der Volvo Baumaschinen Österreich GmbH

Unternehmen in umkämpften Märkten stehen vor einer echten Herausforderung: Ein exzellenter Kundenservice ist für sie unverzichtbar. Gleichzeitig sind sie allerdings gezwungen, Kosten zu sparen. Ein Dilemma, in dem sich bis vor Kurzem auch die Volvo Baumaschinen Österreich GmbH befand. Bislang arbeitete das Unternehmen mit einer selbst entwickelten Customer-Relationship-Management(CRM)-Software, die im Laufe der Jahre immer wieder angepasst wurde. Die veralteten Strukturen erschwerten den unternehmensweiten Zugriff auf die Kundendaten und führten in vielen Fällen zu einer Mehrbelastung des Kundenservice. Mit der Einführung einer modernen, effizienten CRM-Software gelang es Volvo Baumaschinen, Geschäftsprozesse zu vereinfachen und die Leistungsfähigkeit des Vertriebs zu erhöhen. Auch im Marketing und beim Kundenservice konnten schnelle Effizienzgewinne erzielt werden. Am Ende war das CRM-Projekt so erfolgreich, dass nun alle Mitarbeiter, die im engen Kundenkontakt stehen, mit der neuen CRM-Software ausgestattet werden.

„Eines unserer Projektziele war es, die Arbeit zu vereinfachen. Mit Dynamics CRM ist uns das gelungen.“

Peter Glück, IT-Leiter, Volvo Baumaschinen

Volvo gehört zu den führenden Herstellern von Schleppern, Baggern und Dumpfern. Das Unternehmen verkauft seine Waren nicht nur in Österreich, sondern beispielsweise auch in Kroatien, Slowenien, Ungarn oder der Tschechischen Republik. Besonders stolz ist Volvo Baumaschinen auf seinen exzellenten Kundenservice: ein entscheidender Faktor, wenn es darum geht, den Umsatz zu steigern und Folgegeschäfte zu sichern. „Wir wollen unseren Kunden den besten Service bieten. Deshalb bauen wir langfristige Partnerschaften mit ihnen auf“, unterstreicht Dr. Thomas Schmitz, Geschäftsführer von Volvo Baumaschinen.

Geschäftsprozesse im Mittelpunkt

In den letzten fünf Jahren nutzte Volvo Baumaschinen in Sachen Kundenmanagement die selbst entwickelte Software Volvo Front Office (VFO). Sie musste im Laufe der Zeit stark angepasst werden, was den Datenzugriff erschwerte. Abgesehen davon war die Erstellung von Angeboten ausgesprochen umständlich. „Technisch gesehen konnte VFO nicht mehr Schritt halten. Wir haben uns daher entschlossen, die Software zu ersetzen. Unser Ziel war es, mit einer neuen Customer-Relationship-Management-Software die Arbeitsabläufe zu vereinfachen und sämtliche Vorteile moderner Technik zu erschließen“, erklärt Peter Glück, IT-Leiter bei Volvo Baumaschinen.

Gesucht wurde eine leistungsfähige, flexible und kostengünstige Lösung. Sie sollte nicht nur die Vertriebsprozesse optimieren, sondern auch das Marketing vereinfachen und eine effiziente Pflege der Kundenbeziehungen gewährleisten. „Unser Geschäftsfeld ist komplex, und unsere Kunden stellen hohe Anforderungen. Mithilfe einer neuen CRM-Software wollten wir die Zusammenarbeit weiter intensivieren“, betont Geschäftsführer Dr. Schmitz.

Flexible Programmstruktur

Gemeinsam mit dem Microsoft-Partner Unidienst GmbH sondierte Volvo Baumaschi-

nen zwei Jahre lang den CRM-Markt. Erst dann entschied sich das Unternehmen für Microsoft CRM. Besonders beeindruckt war man von der Fähigkeit der CRM-Software, das europaweite Geschäft mit einer flexiblen Struktur und zuverlässiger Technologie zu begleiten. „Wir sind in sieben kulturell höchst unterschiedlichen Ländern aktiv. In jedem Land arbeiten wir mit einer anderen Geschäftsmethode. Um die verschiedenen Ansätze unter einen Hut zu bringen, ist vor allem eines erforderlich: Flexibilität. Mit Microsoft CRM können wir sowohl unsere Datenhaltung vereinheitlichen als auch unsere Geschäftsprozesse straffen“, bekräftigt Dr. Schmitz.

Dies, ergänzt IT-Leiter Glück, sei allerdings nicht der einzige Pluspunkt von Microsoft CRM. Die anpassungsfähige Programmstruktur, die Kompatibilität mit anderen Microsoft-Anwendungen sowie nicht zuletzt das reibungslose Zusammenspiel mit dem Microsoft Office Outlook-Client sind seiner Meinung nach mindestens ebenso wichtig. Hinzu kam die professionelle Unterstützung durch den Microsoft-Partner Unidienst GmbH.

Microsoft CRM rasch akzeptiert

Mit Blick auf die Implementierung entschied sich Volvo Baumaschinen für ein mehrstufiges Konzept: In der ersten Phase stattete das Projektteam zunächst den Vertriebsinnen- und -außendienst sowie die Finanzbuchhaltung mit Microsoft CRM aus. Inzwischen befindet sich das Projekt in der zweiten Phase, die auch den Kundenservice einschließt. Nach Projektabschluss werden mehr als 100 Mitarbeiter – vom im Außendienst Tätigen über Führungskräfte bis hin zum Schulungsleiter oder Mechaniker – mit Microsoft CRM arbeiten. Die Resonanz der Belegschaft sei dabei überaus positiv, berichtet Glück. Er führt die hohe Akzeptanz auf das effektive Schulungskonzept und die zeitige Einbindung der Mitarbeiter in der Einführungsphase zurück. „Wir haben das CRM-Projekt frühzeitig auf viele Schultern

Technik im Überblick

Microsoft CRM

Nach Abschluss des Projekts werden rund 100 Mitarbeiter aus Vertrieb, Marketing, Kundenservice und Finanzbuchhaltung mit Microsoft CRM arbeiten. Zu den Haupteinsatzgebieten zählt die schnelle, unternehmensweite Bereitstellung aktueller Kundeninformationen. Zudem profitiert Volvo Baumaschinen von effizienten Geschäftsprozessen, beispielsweise beim Kampagnenmanagement. Die Speziallösung UniPRO Produktkonfigurator vom Microsoft-Partner Unidienst sorgt zusätzlich für schnelle und sichere Arbeitsabläufe bei Angebotserstellung und Auftrags erfassung.



Foto: Volvo

Volvo gehört zu den führenden Herstellern von Baggern, Schleppern und Dumpfern

verteilt und die täglichen Arbeitsabläufe so detailliert wie möglich ausgearbeitet. Auf diese Weise konnten wir sicherstellen, dass die Software allen Anforderungen entsprach“, gibt Glück Einblick in die Implementierungsstrategie.

Wettbewerbsfähigkeit erhöht

Die offene Programmstruktur erleichterte dem Projektteam den Ausbau des Systems um zusätzliche Funktionen oder spezielle Branchenanforderungen. Unidienst nutzte etwa die Flexibilität, um die Speziallösung UniPRO Produktkonfigurator in Microsoft CRM einzubinden. Der Produktkonfigurator unterstützt die Mitarbeiter von Volvo Baumaschinen bei der Erstellung von Angeboten und der Erfassung neuer Aufträge. Regeln und Checklisten helfen, die Machbarkeit komplexer Projekte zu überprüfen und individuell zugeschnittene Angebote zu erstellen. Dank der Standardisierung lassen sich unangenehme Überraschungen für den weiteren Auftragsverlauf im Vorfeld vermeiden. „Der Produktkonfigurator verhindert Konfigurationsfehler und beschleunigt die Angebotserstellung. Seine Vorschläge

passen exakt zu den Anforderungen unserer Kunden. Alles Faktoren, die einen entscheidenden Einfluss auf die Kundenzufriedenheit haben“, erläutert Dr. Schmitz.

Kundenservice professionalisiert

Ein weiterer Vorteil von Microsoft CRM ist die einfache Verteilung von Kundendaten innerhalb des Unternehmens. Dadurch kann Volvo Baumaschinen Vertriebsprozesse, etwa die Verfolgung und Verwaltung von Interessenten- und Kundendaten, Kontakten oder Verkaufschancen, bis ins kleinste Detail steuern. Auch der Kundenservice ließ sich mit Microsoft CRM spürbar verbessern. „Heute stehen uns deutlich mehr Informationen zur Verfügung als je zuvor. Mit dem zusätzlichen Wissen und den effizienteren Arbeitsabläufen konnten wir unsere Wettbewerbsfähigkeit und unseren Kundenservice weiter ausbauen – und gleichzeitig Kosten senken“, bringt Glück die Vorteile der Softwareumstellung auf den Punkt. Klaus Längauer, Vertriebs- und Marketingleiter bei Volvo Baumaschinen, stimmt zu: „Heute stehen unseren Vertriebsmitarbeitern aktuelle Kundendaten unternehmens-

Weitere Informationen

Microsoft-Partner

Unidienst GmbH
Bert Enzinger
Gewerbegasse 6a
83395 Freilassing
Tel.: 08654 4608-0
Fax: 08654 4608-21
E-Mail: office@unidienst.de
www.unidienst.de

Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*
Fax: 0180 5 229554*
E-Mail: btob@microsoft.com
*0,12 Euro/Min., deutschlandweit
©2006 Microsoft Corporation.
All rights reserved.

Weitere Kundenreferenzen
finden Sie unter:
[www.microsoft.com/germany/
kundenreferenzen](http://www.microsoft.com/germany/kundenreferenzen)

weit zur Verfügung. Dadurch ist der Kontakt professioneller und persönlicher.“ Abgesehen davon entfalte die neue CRM-Software auch im Innenverhältnis ihre Wirkung. So habe sich die Zusammenarbeit der Abteilungen dank Microsoft CRM verbessert. Viel Lob erntet das Microsoft-Produkt auch für die Marketingfunktionen, auf die Volvo Baumaschinen bis dato verzichten musste.

„Das Kampagnenmanagement der Lösung entspricht exakt unseren Anforderungen. Um neue Geschäftsfelder zu erschließen, haben wir kürzlich ein neues Team aufgebaut. Die Mitarbeiter nutzen Microsoft CRM etwa für ihre Brief-, Postkarten- und E-Mail-Kampagnen“, beschreibt Glück den praktischen Einsatz der leistungsfähigen und flexiblen CRM-Software.

Software und Services

- Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft SQL Server 2000
- Microsoft Exchange Server 2003

- Microsoft Office
Microsoft Office Outlook 2003

Partner

- Unidienst GmbH