

# CRM in der Praxis

Durch das Upgrade auf Microsoft CRM 3.0 hat Lamda Printware die Angebotsprozesse beschleunigt und die Datenqualität verbessert. Umgesetzt wurde das Projekt vom bewährten Partner k.section.



**Reinhard Matzhold, Lamda:** „Wir wollten die Datenqualität sowie den Angebotsprozess verbessern“

Lamda Printware ist einer der führenden Hersteller kompatibler Tonerkartuschen, Tintenpatronen und Farbbandkassetten im Rebuild-Bereich. Seit über 20 Jahren beschäftigt sich das Unternehmen mit der Entwicklung, Produktion und dem Vertrieb von Druckerverbrauchsmaterialien. Mittlerweile verfügt Lamda neben dem Hauptsitz im niederösterreichischen Loipersdorf über neun Zweigstellen in der Slowakei sowie eine Niederlassung in Prag. „Es ist noch nicht so lange her, dass wir als kleines Start-Up begonnen haben, und heute vertreiben wir unsere Produkte mit 20 Mitarbeitern europaweit an Wiederverkäufer und Endkunden mittels Callcenter und Außendienst“, erläutert Marketingleiter Oliver Matzhold, „wesentlich ist es für uns dabei, so viele Kundendaten wie möglich sammeln und aufbereiten zu können. Je

besser ich weiß, welche Drucker unsere Kunden einsetzen und welche Monats- und Jahresmengen sie an Tonern verbrauchen, umso zielgenauer können wir unser Angebot gestalten.“

**Überzeugende Benutzerführung.** Die Datenbestände von circa 12.000 Kunden in Österreich – Kundenkontakte, Verkaufsmengen und technische Ausstattung – wurden seit dem Jahr 2004 in Microsoft CRM 1.2 verwaltet. Nach zwei Jahren erfolgreicher Nutzung der Microsoft-Lösung wollte Lamda auf die neue Version Microsoft Dynamics 3.0 umsteigen. „Die Benutzerführung hat mich beeindruckt, wir wollten aber auch die Datenqualität sowie den Angebotsprozess verbessern. Und weil dies mit Microsoft Dynamics 3.0 möglich ist, war somit die Entscheidung für das Upgrade-Projekt gefallen“, erzählt Oliver Matzhold.

Im Mai 2006 wurde das Upgrade auf die neue Version Microsoft Dynamics CRM 3.0 vollzogen. k.section business solutions, die bereits das erste Umstellungsprojekt erfolgreich umgesetzt hatte und danach auch den second level support übernommen hatte, konnte das Projekt ohne Stillstandzeiten für Lamda umsetzen, erzählt Mark Kaslatner, Geschäftsführer von k.section: „Da wir von jedem unserer Kunden eine Systemkopie bei uns im Haus haben, war es uns möglich, das Upgrade durchzuführen, ohne die wertvolle Arbeitszeit von Lamda in Anspruch nehmen zu müssen.“ Lamda habe sich dadurch auch zusätzliche Hardwarekosten für ein Test- und Entwicklungssystem erspart. „Wir konnten dann den Rollout des Upgrades bei Lamda innerhalb eines Tages vor Ort vornehmen. Das Upgrade der Applikation verlief dabei völlig ohne Probleme, da wir schon bei der CRM-Systemeinführung vor zwei Jahren sehr nahe am Standard geblieben sind“, betont Kaslatner.

**Positives Feedback.** Die neue Version Microsoft Dynamics CRM 3.0 wird derzeit noch ausschließlich in Österreich von Mitarbeitern des Managements und des Vertriebs eingesetzt, erklärt Oliver Matzhold. Die erweiterte Nutzung an allen Standorten sei aber geplant. Das Feedback der Lamda-Mitarbeiter fällt besonders positiv aus, so Matzhold. So werde vor allem die Bedienung von Microsoft Dynamics CRM 3.0 als kin-

derleicht empfunden. „Die gewohnte und einfache Benutzerführung ersparte uns – wie bereits bei der ersten Version – die sonst üblichen Schulungskosten.“ Das von k.section entwickelte AddOn mit der Bezeichnung „doc.merge“ würde auch eine Zeitersparnis mit sich bringen, sagt Matzhold. So können die Mitarbeiter nun auf Knopfdruck Angebote inklusive der gewünschten Produkte und der aktuellen Preise in ein Word-Dokument übernehmen und dann in ein



**Mark Kaslatner, k.section:** „Wir konnten den Rollout des Upgrades innerhalb eines Tages vor Ort vornehmen“

PDF-Dokument konvertieren. „Dieser Vorgang wird natürlich in der Aktivitätenhistorie automatisch mitgespeichert. Damit ist er jederzeit in übersichtlichen Vertriebsberichten nachzuvollziehen“, schließt Matzhold zufrieden. ■

k.section business solutions  
www.ksection.at

Lamda Printware  
www.lamda.at

Microsoft  
www.microsoft.at