



Strukturierte CRM-Prozesse senken den Arbeitsaufwand

Überblick

Land: Deutschland

Branche: Verkehr, Logistik und Nachrichtenübermittlung

Unternehmen

Die Truck24 AG entwickelt Telematiklösungen für Logistikunternehmen, Handwerker und den Kundenservice. Die rund 20 Mitarbeiter erwirtschaften einen jährlichen Umsatz von zirka vier Millionen Euro.

Ausgangssituation

Truck24 arbeitete mit einer veralteten CRM-Software, die Lücken bei der Integration ins Systemumfeld aufwies. Vertriebsberichte waren schwer zu erstellen, hohe Updatekosten verstärkten den Druck, einen Wechsel herbeizuführen.

Lösung

Truck24 entschied sich für Microsoft Dynamics CRM. Ausschlaggebend waren die an Microsoft Office angelehnte Benutzerführung, die lückenlose Einbindung in das Systemumfeld, die Flexibilität der Programmstruktur sowie die Investitionssicherheit.

Nutzen

Mit Microsoft Dynamics CRM ist es gelungen, die ungeordnete Abstimmung per E-Mail in strukturierte Prozesse zu überführen. Die einfache Benutzerführung spart mindestens 50 Prozent der üblichen Schulungskosten ein.

„Dank der Zuordnung von Durchschnittspreisen zu Standardprojekten und Artikeln können wir die künftige Umsatzentwicklung sehr konkret einschätzen.“

Patrick Wallinger, CEO der Truck24 AG

Telematik ist ein erklärungsbedürftiges Thema. Vom ersten Kontakt bis zum Auftrag vergehen meist Wochen und Monate. Klar strukturierte Customer-Relationship-Management(CRM)-Prozesse und transparente Kundeninformationen sollten helfen, den Überblick zu behalten, dachte sich der Telematikspezialist Truck24 AG. Eine Idee, die sich mit der vorhandenen CRM-Software allerdings nicht umsetzen ließ. Das Unternehmen entschied sich kurzerhand für einen Systemwechsel. Mit Erfolg, denn die umständliche Abstimmung per Telefon ist inzwischen ebenso Schnee von gestern wie handgeschriebene Notizen. Der Schulterschluss mit E-Mail, Textverarbeitung und Telefonanlage vereinfacht die Kommunikation mit Kunden oder Kollegen. Gleichzeitig entsteht eine nachvollziehbare Dokumentation sämtlicher Geschäftsvorgänge. Davon profitiert auch das Management: Der Geschäftsführung der Truck24 AG stehen heute mehr Informationen zu Kundenbetreuung und künftigen Umsätzen zur Verfügung als jemals zuvor.

„Die Benutzerführung im Office-Stil erspart uns mindestens die Hälfte der sonst üblichen Schulungskosten.“

Patrick Wallinger, CEO, Truck24 AG

Wer eine Fahrzeugflotte oder den Kundenservice dirigiert, kennt den permanenten Kostendruck: Oberste Priorität bei der Disposition hat die Auslastung der Fahrzeuge und Mitarbeiter. Jeder unnötig gefahrene Kilometer kostet Bares. Nicht umsonst erfreuen sich Telematiklösungen, wie sie die Truck24 AG entwickelt, bei Handwerkern, Logistik- und Servicebetrieben zunehmender Beliebtheit. Die Vorteile liegen auf der Hand: Der Disponent weiß stets, wo sich die Fahrzeuge befinden – ohne dass teure Mobilfunktelefonate anfallen. Ein echter Wachstumsmarkt, den sich Truck24 allerdings mit einigen Wettbewerbern teilen muss. „Bei der Telematik kommt ausschließlich Standardtechnologie zum Einsatz. Die Markteintrittsbarrieren sind deshalb sehr niedrig“, bedauert Patrick Wallinger, CEO der Truck24 AG.

Er argumentiert vor allem mit dem Kundenservice. Interessierte Unternehmen erhalten bei Truck24 nicht nur Hard- und Software aus einer Hand, sondern auch den passenden Mobilfunkvertrag für die Datenübermittlung. „Das im Servicefall oft übli-

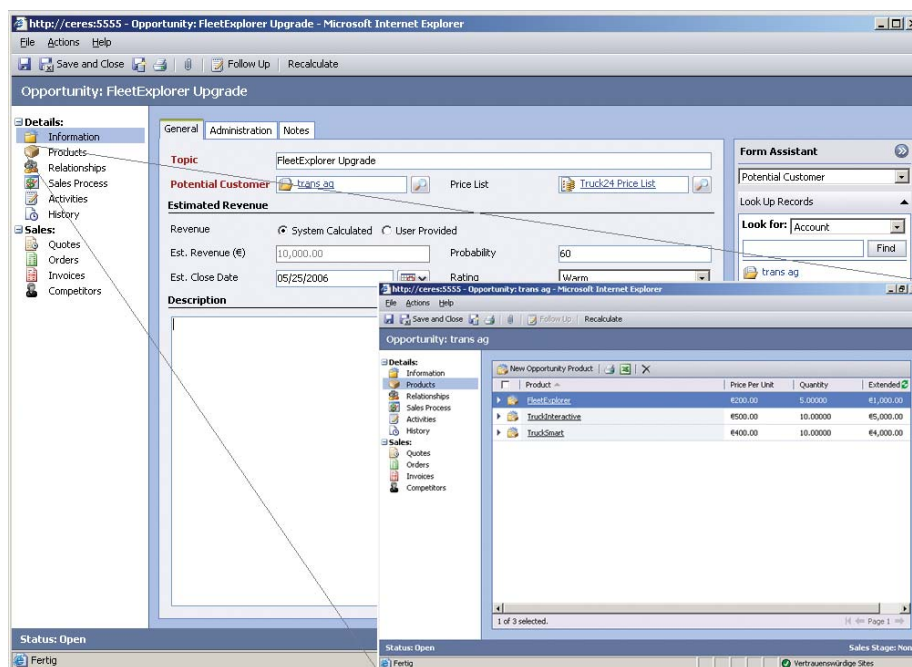
che ‚Schwarzer-Peter-Spiel‘ zwischen den Beteiligten lässt sich damit vermeiden“, betont Wallinger. Ein attraktives Mietangebot sowie Branchenlösungen für Service- und Transportunternehmen flankieren die Marktstrategie. Der Erfolg kann sich sehen lassen: Die derzeit 20 Mitarbeiter der Truck24 AG erwirtschaften einen Jahresumsatz von rund vier Millionen Euro.

Integrationsfigur gesucht

Um den eigenen Marktanteil zu vergrößern, zieht das Unternehmen alle Register. Die Telematiklösungen werden nicht nur im Direktgeschäft, sondern auch über Vertriebs- und Kooperationspartner verkauft. Wegen der Vielzahl der Vertriebskanäle sind zuverlässige und aktuelle Kundeninformationen von zentraler Bedeutung. Truck24 setzte deshalb bereits früh auf Customer Relationship Management (CRM). „Aus heutiger Sicht vielleicht etwas zu früh, denn die Software, die es vor fünf Jahren gab, ist mit den heutigen Anwendungen nicht vergleichbar – weder mit Blick auf den Funktionsumfang noch in Sachen Flexibilität“, berichtet CEO Wallinger über seine Erfahrungen. Trotz zahlreicher Anpassungen gelang es nicht, geordnete Strukturen aufzubauen. Jeder Mitarbeiter nutzte die CRM-Software auf seine Weise. Vertriebsberichte waren ausgesprochen aufwendig zu erstellen. Die hohen Updatekosten trugen das ihre zum vorübergehenden Stillstand in Sachen CRM bei.

Im Dezember 2004 entschied sich Truck24 daher für einen Neuanfang. „Mit der Einführung einer neuen Software wollten wir unseren Mitarbeitern zeigen, wie wichtig uns die operative Entlastung des Vertriebs ist“, unterstreicht Wallinger die psychologische Komponente des Projekts. Benutzerfreundlich und anpassungsfähig sollte die neue CRM-Software sein. Ein weiterer Schwerpunkt lag auf der Integration in das vorhandene Systemumfeld. „Die Kommunikation hat bei CRM eine zentrale Bedeutung. Die neue Software sollte deshalb

Alle Kundendaten im Überblick – mit Microsoft CRM



Interessierte Unternehmen erhalten bei Truck24 gleich den passenden Mobilfunkvertrag für die Datenübermittlung (im Bild: CEO Patrick Wallinger)

Technik im Überblick

Microsoft Dynamics CRM 3.0

Microsoft CRM ist an 15 Arbeitsplätzen der Truck24 AG im Einsatz. Derzeit arbeitet das Unternehmen mit den Programmmodulen Vertrieb und Marketing. Die Anbindung der DeTeWe-Telefonanlage über das Telephony Application Programming Interface (TAPI) unterstützt die Mitarbeiter, etwa mit der automatischen Anwahl von Telefonnummern, der Bereitstellung der Kundenakte bei eingehenden Anrufen oder der Protokollierung der Ereignisse in der Kontakthistorie. In Kürze wird die CRM-Software auch im Kundenservice eingesetzt. Geplant ist die Einbindung eines externen Call-Centers.

Microsoft Dynamics NAV 4.0

Für Finanzbuchhaltung und Auftragsbearbeitung nutzt Truck24 die ERP-Software Microsoft Dynamics NAV. Mit der geplanten Anbindung an Microsoft CRM werden die Vertriebs- und Servicemitarbeiter künftig auf Artikelinformationen, Rechnungsdaten und Details zum Fuhrpark der Kunden zugreifen können.

Microsoft Office Professional 2003

Neben dem Austausch von Terminen, Aufgaben und E-Mail-Nachrichten zwischen Microsoft CRM und Microsoft Office Outlook 2003 nutzt Truck24 Microsoft Word für die Erstellung von Serienbriefen.



Foto: Truck24 AG

lückenlos mit Microsoft Office zusammenarbeiten. Die halb manuelle Übernahme von E-Mails und ähnliche Stolpersteine wollten wir uns unbedingt ersparen“, erinnert sich CEO Wallinger.

In einem mehrstufigen Auswahlverfahren setzte sich im Oktober 2005 Microsoft Dynamics CRM gegen Konkurrenten wie CAS genesisWorld, Saleslogix oder ACT! durch. „Entscheidend waren für uns vor allem zwei Faktoren: zum einen die enge Anlehnung an die Benutzerführung von Office. Dadurch konnten unsere Mitarbeiter die Software ohne große Schulungen selbständig erkunden. Zum anderen spielten auch die Lizenzkosten eine zentrale Rolle“, erinnert Wallinger an die finanzielle Seite des CRM-Projekts. Den Zuschlag für die Implementierung erhielt der Microsoft-Partner k.section business solutions gmbh. Ausschlaggebend war für den CEO die Erfahrung des Systemhauses: „k.section konnte mit einer Vielzahl erfolgreicher Referenzen auf Basis von Microsoft CRM 1.2 aufwarten. Wir konnten schnell Vertrauen fassen und waren sicher, dass unser Projekt mit der neuen Version 3.0 ebenso reibungslos über die Bühne geht.“

Schnelle Implementierung

Der Startschuss für die Implementierung fiel im Januar 2006. „Strikte Orientierung am Standard“ war die Devise des Projektteams. „Unsere Arbeitsabläufe waren den vorgegebenen Prozessen in Microsoft CRM sehr ähnlich. Warum sollten wir uns bei den wenigen Ausnahmen, die es gab, nicht anpassen?“, fragt Wallinger. Verständlich, denn schließlich winkten als Belohnung sorgenfreie Programmupdates.

Trotzdem fügte das Projektteam die eine oder andere Feinheit hinzu. Ein wichtiges Ziel war dabei eine vereinfachte Erfassung neuer Verkaufschancen: Eine Reihe vorbelegter Aufklappmenüs erleichtert den Mitarbeitern die sonst aufwendigere Klassifizierung des Lead. Hinzu kamen zusätzliche Felder in den Eingabemasken. Dadurch können die Vertriebsmitarbeiter Informationen, etwa über die Art der transportierten Güter oder den Fahrzeughersteller, beim ersten Kontakt erfassen. Wirklich schwierig war hingegen die Bereinigung und Übernahme der Altdatenbestände. „Ein direkter Datenaustausch zwischen neuer und alter CRM-Software war leider nicht möglich. Deshalb mussten wir die Bestände

Weitere Informationen

Microsoft-Partner

k.section business solutions gmbh
Linke Wienzeile 244-246 . Stiege 2
A-1150 Wien
Tel.: 0043 1 89401510
Fax: 0043 1 894015150
E-Mail: office@ksection.at
www.ksection.com

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)

erst im Textformat exportieren und anschließend mit Hilfe eines Konverters übertragen“, blickt Wallinger zurück. Trotzdem gelang es dem Projektteam, Microsoft CRM innerhalb von zwei Monaten einzuführen. Seit März 2005 arbeitet der Vertrieb auf Basis strukturierter Arbeitsabläufe, während das Marketing beispielsweise E-Mail-Newsletter sehr viel schneller auf den Weg bringt.

Hohe Mitarbeiterakzeptanz

Wallinger ist vor allem von der Vertriebssteuerung überzeugt: „Der Integration in Outlook und den klar strukturierten Geschäftsprozessen ist es zu verdanken, dass wir die ‚Delegation per E-Mail‘ endgültig begraben konnten.“ Die Datentransparenz habe sich dadurch erheblich verbessert. Zudem, fügt er hinzu, stünden die Daten nicht nur im Büro, sondern auch unterwegs jederzeit zur Verfügung. Ebenso erfreulich ist für ihn die hohe Mitarbeiterakzeptanz. „Die Gestaltung der Benutzerführung im Office-Stil ersparte uns mindestens die Hälfte der sonst üblichen Schulungskosten. Obwohl wir mehr Daten als je zuvor erfassen, sind unsere Mitarbeiter begeistert. Sie kommen nicht nur zügiger voran, sondern sind auch besser informiert“, betont Wallinger. Ausschlaggebend seien hierfür Funktionen wie

die Kontakthistorie oder die direkte Anbindung an die De-TeWe-Telefonanlage. Aus dem Blickwinkel des Managements lobt er zudem die analytischen Fähigkeiten von Microsoft CRM: „Durch die Zuordnung von Durchschnittspreisen zu Standardprojekten und Artikeln können wir die künftige Umsatzentwicklung sehr konkret einschätzen.“ Auch die Vertriebsberichte, mit denen die Geschäftsleitung über Leads oder die Qualität der Kundenbetreuung informiert wird, seien ausgesprochen nützlich.

Den raschen Projekterfolg im Rücken, plant Patrick Wallinger bereits den Ausbau der CRM-Software. Dass Microsoft CRM in Kürze im Kundenservice eingeführt wird, ist beschlossene Sache. Die Servicemitarbeiter sollen dann eingehende Anfragen mit der CRM-Software erfassen und verwalten. Ebenfalls in Planung ist die Anbindung an die ERP-Software Microsoft Dynamics NAV (vormals Microsoft Business Solutions-Navision), die im kaufmännischen Bereich im Einsatz ist. Mit dem direkten Datenaustausch können die Mitarbeiter dann auch künftig auf Artikelinformationen, Rechnungsdaten oder Details zum Fuhrpark der Kunden zugreifen. Auch die Einbindung eines externen Call-Centers nimmt bereits konkrete Züge an.

Software und Services

- Microsoft Dynamics CRM 3.0
- Microsoft Dynamics NAV 4.0
- Microsoft Windows Server System
 - Microsoft Windows Server 2003
 - Microsoft Exchange Server 2003
 - Microsoft SQL Server 2003
- Microsoft Office System
 - Microsoft Office 2003 Professional Edition
 - Microsoft Office Visio 2003
 - Microsoft Office Project 2003
- Windows XP

Hardware

Die Truck24 AG setzt Serversysteme und stationäre Rechner unterschiedlicher Hersteller ein. Die Geschäftsführung und der Vertriebsaußendienst arbeiten mit Notebooks. Um den Mitarbeitern das Telefonieren zu erleichtern, wurde die DeTeWe-Telefonanlage in das CRM-System integriert.

Partner

- k.section business solutions gmbh