

Reibungsloser Informationsfluss bei Wasser-Experten Best Water Technology

Veröffentlicht am 26. Juni 2009

Fast Facts:

Ausgangssituation:

Die BWT Austria GmbH ist in insgesamt sieben Verkaufssparten aufgeteilt. Zusammen arbeiten rund 250 Mitarbeiter im Verkauf und unterstützenden Abteilungen. – zum Teil auf verschiedene Büros und unterschiedliche Standorte aufgeteilt. Historisch gewachsen ist daher seit jeher eine sparten-individuelle Kundendatenverwaltung, wodurch eine sparten-übergreifende Sicht auf die mitunter selben Kunden oft fehlte.

Lösung:

BWT Austria entschied sich für Microsoft CRM 4.0 Professional, das in einem rund einjährigen Projekt bei sämtlichen Vertriebssparten implementiert wurde. Kundenstammdaten, Auftragsstatus, Rechnungen, Zahlungen, Kundendienstaufträge und Reklamationen werden nun für alle sichtbar im CRM abgebildet.

Vorteile:

- Alle relevanten Informationen per Mausklick: vom ersten Angebot hin bis zum Produkt-Wartungsvertrag
 - Sparten- und unternehmensübergreifende Optimierung von Vertriebs- und Serviceprozessen, Beanstandungs- und Kampagnenmanagement
 - Prozesskostenoptimierung im Marketingbereich
 - Erkennen und Nutzen von Crossselling Potential
-

Referenzbeschreibung:

Partner



„Jeder von uns – vom Backoffice bis zum Key Account – kann damit zu jeder Zeit Datensätze zum jeweiligen Kunden einholen und kompetenter Auskunft geben! Umständliche Rückfragen in anderen Abteilungen können entfallen – das spart Zeit und Kosten.“
Markus Nachtmann, Vertriebsleiter BWT Austria GmbH

WORLD-DIRECT EBUSINESS SOLUTIONS G.m.b.H
Exerzierplatzstraße 34
8051 Graz
+43 (0) 59059332903
Ansprechpartner
Mario Raunig, Consultant
E-Mail: mario.raunig@world-direct.at
Tel.: 0043 (0)664 629 9397

Kunde

BWT Austria GmbH
Ansprechpartner
BWT Austria GmbH
Markus Nachtmann, Vertriebsleiter
E-Mail: markus.nachtmann@bwt.at
Tel.: 0043 (0)6232 5011 1120

Kurzbeschreibung

Wasser für alle Sinne: Wo immer die BWT (Best Water Technology) Austria GmbH mit Sitz in Mondsee tätig wird, ist das Lebenselixier Nr. 1 im Spiel. Von der Haustechnik wie Wasserfilter, AQA total Kalkschutz oder AQA perla Weichwasseranlagen, AQA drink Wasserspender für Büros, der Wasseraufbereitung für Schwimmbäder, über Abwassertechnik bis hin zum Bau von Trinkwasseranlagen sorgen die unterschiedlichen Sparten der BWT überall für reibungslosen Nass-Durchlauf. Dabei bleibt mit Microsoft CRM 4.0 Professional, Microsoft Office Sharepoint Server und Microsoft Office Communication Manager auch der interne Informationsfluss im Vertrieb immer am Laufen. Unabhängig von Abteilung oder Dienstort kann der BWT-Außendienst damit rasch und unkompliziert den jeweils aktuellen Kundenstatus einsehen und ergänzen. Was Kosten und Zeit spart – und auch weiteres Verkaufspotenzial beim Kunden einfacher erkennbar macht.

Beschreibung

Wasser für alle Sinne: Wo immer die BWT (Best Water Technology) Austria GmbH mit Sitz in Mondsee tätig wird, ist das Lebenselixier Nr. 1 im Spiel. Von der Haustechnik wie Wasserfilter, AQA total Kalkschutz oder AQA perla Weichwasseranlagen, AQA drink Wasserspender für Büros, der Wasseraufbereitung für Schwimmbäder, über Abwassertechnik bis hin zum Bau von Trinkwasseranlagen sorgen die unterschiedlichen Sparten der BWT überall für reibungslosen Nass-Durchlauf. Dabei bleibt mit Microsoft CRM 4.0 Professional, Microsoft Office Sharepoint Server und Microsoft Office Communication Manager auch der interne Informationsfluss im Vertrieb immer am Laufen. Unabhängig von Abteilung oder Dienstort kann der BWT-Außendienst damit rasch und unkompliziert den jeweils aktuellen Kundenstatus einsehen und ergänzen. Was Kosten und Zeit spart – und auch weiteres Verkaufspotenzial beim Kunden einfacher erkennbar macht.

Als Europas führendes Wassertechnologie-Unternehmen beliefert die BWT-Gruppe Privathaushalte genauso wie Kommunen und Betriebe aus Gastgewerbe, Tourismus und Industrie. Unterschiedliche Kunden mit unterschiedlichen Bedürfnissen, die auch von unterschiedlichen Sparten der BWT betreut werden. „So kommt es vor, dass mehrere unterschiedliche Vertriebsleute bei BWT zuständig sind“, beschreibt Markus Nachtmann, Vertriebsleiter bei BWT Austria. Damit diese auch stets im Umgang mit demselben Kunden „voneinander“ wissen, begab man sich auf die Suche nach einem Customer Relationship Management (CRM).

Ausgangssituation: Insellösungen und divergierende Verkaufsprozesse

Die BWT Austria GmbH ist in insgesamt sieben Verkaufssparten aufgeteilt. „Zusammen arbeiten rund 250 Mitarbeiter im Verkauf und unterstützenden Abteilungen.“, rechnet Vertriebschef Nachtmann vor. „Diese sind nicht nur auf verschiedene Büros, sondern zuweilen auch auf unterschiedliche Standorte aufgeteilt.“ Historisch gewachsen ist daher seit jeher eine sparten-individuelle Kundendatenverwaltung. „Jeder arbeitete mit seinem eigenen System, das auch nur innerhalb der eigenen Sparte eingesehen werden konnte. Eine sparten-übergreifende Sicht auf die mitunter selben Kunden fehlte oft.“, erläutert Markus Nachtmann. Und diese hält der BWT-Vertriebsleiter für besonders wichtig.

Lösung: Microsoft CRM 4.0 Professional bringt reibungslosen Informationsfluss

Voraussetzung für die neue Lösung war die Integrierbarkeit der vorhandenen Software zur Auftragsabwicklung, einer auf AS400 basierenden ERP-Software (MOVEX). BWT Austria entschied sich für Microsoft CRM 4.0 Professional, das in einem rund einjährigen Projekt bei sämtlichen Vertriebsparten implementiert wurde. Gemeinsam mit Microsoft Gold Certified Partner World-Direct eBusiness Solutions GmbH – einer Tochter von Telekom Austria - wurden zunächst Projektgruppen mit Key-Usern gebildet und die Arbeitsprozesse analysiert. „Wir haben schon in der Konzeptphase so viele Vertriebsmitarbeiter wie möglich in die Planungen miteinbezogen. Durch diese hohe Benutzerkopplung konnten wir eine maßgeschneiderte Lösung mit BWT erarbeiten.“, beschreibt Mario Raunig von World-Direct eBusiness Solutions den Verlauf des Projektes.

Kundenstammdaten, Auftragsstatus, Rechnungen, Zahlungen, Kundendienstaufträge und Reklamationen werden nun für alle sichtbar im CRM abgebildet. Mario Raunig: „Wir konnten die bestehenden, unterschiedlichen Verkaufs-Prozesse in dem neuen System vereinheitlichen und nachverfolgbar machen. Etwa mit einem gemeinsamen Angebotsprozess, der sämtlichen Sparten gerecht wird.“ Trotzdem durfte jede Sparte auch seine Individualität und branchenspezifischen Besonderheiten behalten. Durch die webbasierte Technologie von Microsoft Dynamics CRM und den Einsatz von Microsoft Office Sharepoint Server können die Mitarbeiter von jedem internetangebundenen Arbeitsplatz aus geschützt in das System einsteigen, finden dort stets aktuelle Kundeninformationen und haben Zugriff auf das interne Dokumentenmanagement. BWT-Vertriebschef Nachtmann: „Ein großes Plus an Mobilität, das die KollegInnen sehr zu schätzen wissen.“ Über 200 Mitarbeiter wurden inzwischen auf das neue System geschult.

Nutzen: Effiziente Verkaufskoordination sowie effektives Direktmarketing

Ob in der Abteilung AQA drink, die sich mit Wasserspendern beschäftigt oder in der BWT-Schwimmbadtechnik: „Sobald eine der sieben Verkaufssparten von BWT Austria heute an einen potenziellen Kunden herantritt, ist dies für alle im Vertrieb gleichermaßen nachvollziehbar“, sagt Mario Raunig von World-Direct. Vom ersten Angebot hin bis zum Produkt-Wartungsvertrag zeigt Microsoft CRM 4.0 Professional alle relevanten Informationen per Mausclick. Vertriebs- und Serviceprozesse, Beanstandungs- und Kampagnenmanagement wurden sparten- und unternehmensübergreifend optimiert. Markus Nachtmann: „Jeder von uns – vom Backoffice bis zum Key Account – kann damit zu jeder Zeit Datensätze zum jeweiligen Kunden einholen und kompetenter Auskunft geben! Umständliche Rückfragen in anderen Abteilungen können entfallen – das spart Zeit und Kosten.“

Apropos Ersparnis: Vor der Übernahme der bestehenden Kundeneinträge in das CRM wurden die Kundendaten aus den unterschiedlichen führenden Systemen konsolidiert und ein detaillierter Adress-Check veranlasst, beschreibt Mario Raunig. „Damit entfallen weitere Kosten von etwa fehlgeleiteten Direktmarketing-Briefen. Wir haben diesen Check von der Österreichischen Post durchführen lassen. Somit konnten lediglich korrekte Kundenstammdaten ins CRM übernommen werden.“ Diese waren zuvor aus den einzelnen Abteilungen der BWT in eine einheitliche Zentraldatenbank aufgenommen worden. Markus Nachtmann: „Mit dem CRM konnten wir bestehende Insellösungen harmonisieren und einheitliche Marketing-, Verkaufs- und Reklamationsprozesse schaffen. Neben der Optimierung unserer Geschäftsabläufe wollten wir die Kommunikation mit dem Kunden weiter fördern und die interne Kommunikation verbessern. Das Motto: Kunden begeistern – Kollegen bezaubern!“

Ausgangssituation:

Die BWT Austria GmbH ist in insgesamt sieben Verkaufssparten aufgeteilt. Zusammen arbeiten rund 250 Mitarbeiter im Verkauf und unterstützenden Abteilungen. – zum Teil auf verschiedene Büros und unterschiedliche Standorte aufgeteilt. Historisch gewachsen ist daher seit jeher eine sparten-individuelle Kundendatenverwaltung, wodurch eine sparten-übergreifende Sicht auf die mitunter selben Kunden oft fehlte.

Lösung:

BWT Austria entschied sich für Microsoft CRM 4.0 Professional, das in einem rund einjährigen Projekt bei sämtlichen Vertriebssparten implementiert wurde. Kundenstammdaten, Auftragsstatus, Rechnungen, Zahlungen, Kundendienstaufträge und Reklamationen werden nun für alle sichtbar im CRM abgebildet.

Vorteile:

- Alle relevanten Informationen per Mausclick: vom ersten Angebot hin bis zum Produkt-Wartungsvertrag
- Sparten- und unternehmensübergreifende Optimierung von Vertriebs- und Serviceprozessen, Beanstandungs- und Kampagnenmanagement
- Prozesskostenoptimierung im Marketingbereich
- Erkennen und Nutzen von Crossselling Potential

Branche:	Industrie und Fertigung
Lösungsbereich:	Customer Relationship Management (CRM)
Kundenunternehmensgröße PC:	201 - 500
Kundenunternehmensgröße MA:	501-5000

© 2007 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Diese Case Study dient rein zu Informationszwecken. Microsoft lehnt in diesem Zusammenhang jegliche Gewährleistung oder Haftung ab. Alle genannten Produktbezeichnungen (wie Microsoft, Active Directory, Windows, the Windows logo, Windows Server, and Windows Server System) sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder in anderen Ländern. Namen und Produkte anderer Firmen können eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Rechteinhaber sein. Änderungen vorbehalten.