

„Die zentrale Datenhaltung in eEvolution® ermöglicht die Durchführung von gezielten Kampagnen, die sowohl die Interessen des Kunden und auch die bisherigen Umsätze mit unseren Produkten berücksichtigt.“

Thilo Stoik,
IT-Leiter bei B.T. innovation



B.T. innovation

Die B.T. innovation GmbH entwickelt, produziert und vertreibt technische Produkte und Systemlösungen für die Baubranche. 1991 als reines Handelsunternehmen gegründet, hat es eine rasante Entwicklung zum Produzenten vollzogen und bedient heute weltweit Kunden mit innovativen Lösungen. Seit 2000 wird die Unternehmenssoftware eEvolution® eingesetzt, die 2007 um die Kundenmanagementlösung Microsoft Dynamics CRM ergänzt wurde. In engem Zusammenspiel zwischen Microsoft Outlook, der Unternehmenssoftware eEvolution® und der Kundenmanagementlösung wird eine strukturierte Qualifizierung von Leads und die bessere Nachverfolgung von Aufgaben und Terminen erreicht. Die Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst geschieht lückenlos im CRM-System und alle Außendienstmitarbeiter haben bei einem Besuchstermin Offline-Zugriff auf die Marketingaktivitäten und Auftragsinformationen ihrer Kunden.

Die wichtigste Herausforderung

Dezentrale, uneinheitliche „Vertriebslösungen“, bestehend aus individuellen Microsoft Excel-Listen, eigenen Wiedervorlagensystemen und Vertriebssystematiken, sollten zu einer zentralen Lösung vereinheitlicht werden. Heute ermöglicht die integrative Lösung ein nachhaltiges Kampagnenmanagement, eine strukturierte Leadqualifizierung und die Realisierung der Verkaufschancen.

Die Anforderungen

Der Informationsaustausch zwischen Innendienst und Außendienst sollte standardisiert werden: Termine oder Aufgaben werden heute automatisch im Microsoft Outlook eingetragen. Jeder Außendienstmitarbeiter kann alle vertriebsrelevanten Kundeninformationen auf seinem Notebook einsehen, was die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Kundenterminen erleichtert. Allen Mitarbeitern im Unternehmen steht eine lückenlose Dokumentation der Besuchsberichte des Außendienstes zur Verfügung.

Lösung und Systemumgebung

- Zentrale Datenhaltung in eEvolution® 6.0
- Microsoft Dynamics CRM 4.0
- Microsoft SQL-Server 2005
- Automatische Replikation von Aufträgen in die Kundenakte des Außendienstes
- Mehrsprachige Kampagnen – z.B. auch mit kyrillischen und spanischen Schriftzeichen

Der Hauptnutzen für den Kunden

- Zentrale Datenhaltung in der Unternehmenssoftware eEvolution®
- Enges Zusammenspiel von Unternehmenssoftware, CRM-Lösung und Microsoft Outlook
- Durchgängiges Kampagnenmanagement zur optimalen Nutzung von

Vertriebsmöglichkeiten

- Schnelle Erstellung von Besuchsberichten durch vorgegebene Berichtsbausteine
- Unternehmensweite Verwaltung von Terminen, Aufgaben und Wiedervorlagen in Microsoft Outlook
- Offline-Zugriff auf alle vertriebsrelevanten Informationen (z.B. Aufträge, Marketingkampagnen, Produktpalette, Preise) beim Kundenbesuch
- Änderungen an den Vertriebsprozessen durch den Anwender – ohne fremde Hilfe – möglich
- Einfache Auswertungsmöglichkeiten zur Ermittlung der Vertriebsvorschau
- Unternehmensweit standardisierte Vorgehensweise im Vertriebsprozess
- Einschränkung der Zugriffsrechte auf die Kundendaten für das Telefonmarketing
- Optimierung des Nutzungsgrades der Lösung durch den eEvolution® Implementierungspartner COMPRA
- automatisierter Workflow-Prozess zum Versand von Kundeninformationen

Der nGroup Servicepartner

Der nGroup Servicepartner COMPRA aus Hildesheim ist seit vielen Jahren mit den Anforderungen von Produktions- und Handelsunternehmen vertraut. Besondere Expertise hat der Microsoft Gold Certified Partner COMPRA zudem in der Schaffung von integrierten Lö-

„Erst die Anpassungen an unsere Prozesse durch die Fachleute der COMPRA hat die Leistungsfähigkeit unserer Kundenmanagementlösung Microsoft Dynamics CRM optimiert.“

Thilo Stoik,
IT-Leiter bei B.T. innovation

sungen, die aus Microsoft Produkten und der Unternehmenssoftware eEvolution® bestehen.

Durch die Nähe zum Softwarehaus nGroup und seine spezialisierten Branchenkenntnisse sind zahlreiche kundenspezifische Bedürfnisse in die weitere eEvolution® Produktentwicklung eingeflossen. Großes Engagement, verbunden mit kreativen, modernen Lösungsansätzen führen zu einer hohen Kundenzufriedenheit. COMPRA versteht sich als Ideenlieferant und Berater, beschäftigt an mehreren Standorten in Deutschland 40 Mitarbeiter und betreut mehr als 350 Unternehmenskunden.

Internetadressen:

www.bt-innovation.de
www.compra.de
www.ngroup.info
www.eEvolution.info



B.T. innovation – Internationale Kampagnen mit Microsoft Dynamics CRM

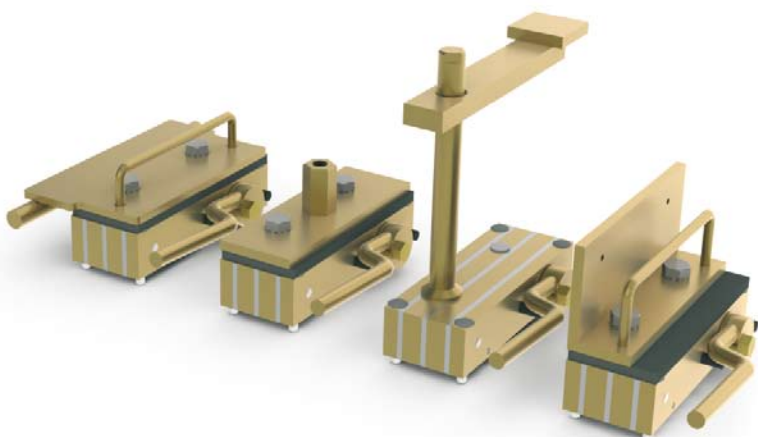
Intelligentes Zusammenspiel von Outlook, CRM und Unternehmens- software eEvolution®

Die beiden Buchstaben im Firmennamen B.T. innovation stehen für Bau und Technik. Als international tätiger Entwickler und Hersteller von Systemlösungen und Produkten für Bauunternehmen, Betonfertigteilwerke und Händler bietet das Unternehmen unter anderem Magnettechnik, Schalungs-, Abdicht- und Spannsysteme an. 1991 als reines Handelsunternehmen gegründet, hat sich das Unternehmen im Laufe der Jahre mit innovativen Produktentwicklungen zu einem wichtigen Hersteller für die Baubranche entwickelt, was am Ausbau der Produktpalette und Mitarbeiterzahl abzulesen ist. Das Unterneh-

men legt sehr großen Wert auf eine kaufmännische und technische Beratung der eigenen Kunden durch regionale Vertriebsmitarbeiter. Dabei erhalten die Außendienstmitarbeiter intelligente Softwareunterstützung, um den Verwaltungsaufwand gering zu halten und gleichzeitig den kundenbezogenen Informationsfluss zu optimieren.

Dezentrales Kontaktmanagement und handgeschriebene Besuchsberichte

Bevor 2007 die Kundenmanagementlösung (CRM) eingeführt wurde, waren bei den Vertriebsmitarbeitern viele unterschiedliche Verfahren zur Adress-, Wiedervorlage- und Terminverwaltung im Einsatz. Da es noch keine zentrale Lösung gab, konnte Jeder seine eigene Methode (z.B. Papierkalender, Wiedervorlagemappe) verwenden. Adressen wurden nicht zentral verwaltet, sondern - je nach Bereich - als Kontakte in Outlook oder in eigenen Excel-Listen gepflegt. Daher waren zentrale Kampagnen oft schwer zu organisieren. Vor einem Besuch bei einem Interessenten oder Kunden war der Vertriebsinnendienst oder das Marketing oft Auskunftsstelle für den Vertriebsaußendienst, um Informationen über Reaktionen auf Marketingkampagnen oder die letzten Bestellungen zu bekommen. Mittlerweile wird eine unternehmensweite Lösung für das Kundenmanagement eingesetzt, die alle Prozesse rund um die Kundengewinnung und -betreuung standardisiert und optimiert.





Unternehmenslösung eEvolution® seit 2000 im Einsatz

Zur Abwicklung der betriebswirtschaftlichen und logistischen Prozesse ist bei B.T. innovation seit dem Jahr 2000 die Unternehmenslösung eEvolution® im Einsatz. Bereits 2007 führte man zusätzlich die Kundenmanagementlösung Microsoft Dynamics CRM für die Unterstützung der Marketing- und Vertriebsprozesse ein. Bei der Einführung wurde das Produkt vom damaligen IT-Partner nur in der Grundkonfiguration und ohne eine weitergehende Anpassung bereitgestellt. „Die Abbildung unserer Prozesse war damals nicht optimal. Als COMPRA die Betreuung übernahm und uns die Anpassungs- und Integrationsmöglichkeiten aufgezeigt und konfiguriert hat, kam der ganze Nutzen der Lösung zum Tragen.“ so Thilo Stolik, IT-Leiter bei B.T. innovation. Heute agieren Microsoft Dynamics CRM, Microsoft Outlook und eEvolution® Hand in Hand.

Systematische Kontaktpflege und Qualifizierung von Leads

Neue Geschäftskontakte erlangt B.T. innovation hauptsächlich auf Baumessen und Fachveranstaltungen sowie durch Mailings. Im Nachgang zu derartigen Veranstaltungen oder Aussendungen übernimmt ein Telefonteam die Nachverfolgung der Kontakte und befragt die potentiellen Kunden nach ihren Anforderungen und Interessen. Damit alle grundlegenden Informationen erfragt werden, hat B.T. einige Maskenfelder als Pflichtfelder in Microsoft Dynamics CRM deklariert. In der Softwarelösung werden sämtliche Kontakte (z.B. Brief, Anruf, Besuch, Terminvereinbarungen) und Gesprächsergebnisse mit den Kunden vermerkt. Sollten sich während des Kundenkontakts Folgeaktivitäten für das eigene Team oder für Kollegen ergeben, werden sämtliche Termineinträge oder Aufgaben im CRM System gespeichert und automatisch an Microsoft Outlook übergeben. Damit ist sichergestellt, dass rechtzeitig eine Terminerinnerung

und Bearbeitung durch die jeweiligen Mitarbeiter erfolgen kann. Die Unternehmenssoftware ist so konfiguriert, dass die Mitarbeiter im Telefonteam nur eingeschränkten Zugriff auf die für sie relevanten Daten haben.

Außendienst hat Zugriff auf kundenspezifische Informationen

Vor dem Einsatz der CRM Lösung riefen die Außendienstmitarbeiter oftmals in der Unternehmenszentrale an, um sich im Vorfeld eines Kundenbesuchs über die Historie des Kunden zu informieren. Diese Recherche kann jeder Mitarbeiter heute selbst durchführen, denn er hat für seine Kontakte alle kundenspezifischen Informationen und sämtliche Produktinformationen auf seinem Notebook dabei. Alle Aufträge werden aus eEvolution® automatisch auf das Notebook repliziert und können dort - wie auch alle Produktinformationen und Preislisten - auf dem aktuellen Stand eingesehen werden. Jeder kann recherchieren, auf welche Vertriebskampagnen der Kunde reagiert hat, welche Messen er besucht hat und welche Bestellungen oder Retouren ausgeführt wurden. Auf diese Weise kann jedes Vertriebsgespräch intensiv und effektiv vorbereitet werden.

Besuchsberichte und Auswertungen

Im Nachgang eines Gesprächs ist eine komfortable und schnelle Erstellung eines Besuchsberichts möglich. Er wird durch die Auswahl vorgegebener Standardbausteine per Mausklick erstellt und bei Bedarf durch Freitext oder Zahlenwerte (z. B. die Höhe der Umsatz-erwartung) ergänzt. Einfachste Auswertungen über die sogenannte „Erweiterte Suche“ zeigen jedem Mitarbeiter, wel-

„Gemeinsam mit B.T. innovation haben wir alle Prozesse für die systematische Kontaktpflege zu Interessenten und Kunden eingerichtet.“

Jens Hampl,
Projektleiter COMPRA



che offenen Verkaufschancen er noch hat und bei welchen Interessenten er aktiv werden sollte. COMPRA programmierte eine zusätzliche Auswertung, die den Microsoft SQL Berichtsserver verwendet: Diese Auswertung summiert die Quartalsumsätze aller Außendienstmitarbeiter und stellt die vereinbarten Vorgaben und den Erfüllungsgrad jedes Mitarbeiters gegenüber. Der tagesgenaue Status wird im Intranet veröffentlicht, wo ihn jeder Außendienstmitarbeiter zur Ermittlung seiner Zielerreichung abrufen kann.

Zentrale Datenhaltung ermöglicht durchgängige Vertriebsprozesse

Alle Interessentendaten werden zunächst in Microsoft Dynamics CRM gehalten und beim ersten Auftrag automatisch an eEvolution® übergeben. Alle Kundendaten werden zentral in der Unternehmenssoftware eEvolution® gespeichert. Der Nutzer muss sich darüber keinerlei Gedanken machen, da der Austausch automatisch geschieht. Auch das Zusammenspiel mit Microsoft Outlook geschieht für den Anwender unbemerkt. „Mir war es wichtig, dass das Zusammenspiel der drei Komponenten (Microsoft CRM, Microsoft Outlook und eEvolution®) reibungslos funktioniert. Das konnten wir erreichen.“ so Thilo Stoik zu seiner Strategie.

Produktionsmodul und Stücklisten erleichtern die Arbeit

B.T. innovation produziert eine Reihe ihrer selbst entwickelten und patentierten Lösungen, wie die Magnetsysteme MagFly®, MagFly® AP oder die Schalsysteme MultiForm® und FlyFrame® unter Nutzung des Produk-



tionsmoduls von eEvolution®. Zur Optimierung der Lagerhaltung werden für BT-Spannschlösser, die vom Deutschen Institut für Bautechnik (DIBt) zugelassen sind, die eEvolution® Stücklisten genutzt:

Die BT-Spannschlösser M16 / M20 werden sowohl einzeln und als Set mit allen Zubehörteilen angeboten. Sämtliche Bestandteile des Sets werden über die Stücklisten verwaltet. Somit wird auf einen gemeinsamen Bestand zurückgegriffen und die Lagerentnahme kann – je nach Bedarf - flexibel für einzelne Schlösser und Sets erfolgen.

Prozessänderungen einfach möglich

Alle Prozesse lassen sich bei Bedarf leicht und selbst anpassen, ohne Hilfe vom IT-Partner in Anspruch nehmen zu müssen. „Wir wollten beispielsweise die Brancheninformationen bei den Firmenadressen detaillieren. Dazu haben

wir in Microsoft Dynamics CRM einfache Klickmasken ergänzt und können nun zusätzlich erfassen, welche Produkte unsere Kunden herstellen.“ berichtet Thilo Stoik. „Dadurch können wir nun sehr genaue Kampagnen durchführen, die auf die Produkte unserer Kunden ausgerichtet sind. Diese Flexibilität hat einen hohen Nutzen für uns.“

Weitere Informationen

nGroup GmbH & Co. KG
Bavenstedter Str. 50
D-31135 Hildesheim

Tel. +49 5121-280672
Fax +49 5121-7486100

info@ngroup.info
www.ngroup.info

„B.T. innovation profitiert vom Einsatz moderner eEvolution® und CRM-Software in Form von effizienten Prozessen und Transparenz der Kundendaten.“

Jens Hampl, Projektleiter der COMPRA GmbH.



e | Evolution®