

Gehobene Effizienz

Liebherr-Biberach GmbH setzt auf Microsoft CRM

Bei Verkauf und After Sales Service für Mobilbaukrane stellen ein langer Produktlebenszyklus und komplexe Prozesse hohe Anforderungen an die Vertriebs- und Serviceorganisation. Um Kunden bestmöglich zu betreuen sowie die Abstimmung zwischen den Abteilungen zu verbessern, führte die Liebherr-Werk Biberach GmbH ein umfassendes Customer Relationship Management-System (CRM) als zentrale Informations- und Steuerungsplattform für zahlreiche Unternehmensbereiche ein.

Die Firmengruppe Liebherr gehört zu den größten Baumaschinenherstellern der Welt, bietet aber auch auf vielen anderen Gebieten technisch anspruchsvolle Produkte und Dienstleistungen an. Mit den Mobilbaukranen der Baureihe MK nimmt die Liebherr-Werk Biberach GmbH eine Spitzenposition ein: Die Mobilbaukrane verbinden die Mobilität eines klassischen Fahrzeugkrans mit den funktionalen Vorteilen eines Turmdrehkrans. Vielfältige Einsatzmöglichkeiten, ein langer Produktlebenszyklus sowie komplexe Prozesse stellen besondere Herausforderungen an Verkauf und After Sales Service. Bisher waren im Unternehmen verschiedene Softwaresysteme und Datenbibliotheken mit unterschiedlicher Version und Variantenvielfalt im Einsatz. Die Liebherr-Werk Biberach GmbH entschied unter anderem daher, ein Customer Relationship Management-System als zentrale Informations- und Steuerungsplattform einzuführen.

Dabei fiel die Wahl auf Microsoft Dynamics CRM, mit der Einführung wurde die KUMAVISION AG beauftragt.

Vom Erstkontakt bis zur Prozessanalyse

Der Vertriebsprozess bei Investitionsgütern wie Mobilbaukranen ist komplex. Eine umfassende Unterstützung des Vertriebs und die transparente Dokumentation gehören daher zu den Kernaufgaben des CRM-Systems. Integraler Bestandteil ist auch ein effizientes Stammdatenmanagement. Jedes potenzielle Projekt wird daher im CRM abgelegt. Mit zahlreichen Softwarewerkzeugen und Funktionen können die Mitarbeiter/-innen Vertriebsaktivitäten nach Effektivität und Effizienz bewerten. Das integrierte Reporting an das Management sorgt für eine hohe Transparenz. Da am Anfang des Vertriebsprozesses oft noch nicht feststeht, welchen Mobilbaukran der Interessent tatsächlich benötigt, verfügt das CRM über die Möglich-

keit, zu einer Anfrage mehrere Angebote zu verwalten. Entscheidet sich der Interessent, können die Angebote aufgeteilt werden. So lassen sich beispielsweise gewonnene und verlorene Verkaufschancen zu einem Kundenvorgang sauber voneinander abgrenzen und getrennt analysieren.

Konfiguration auf Knopfdruck

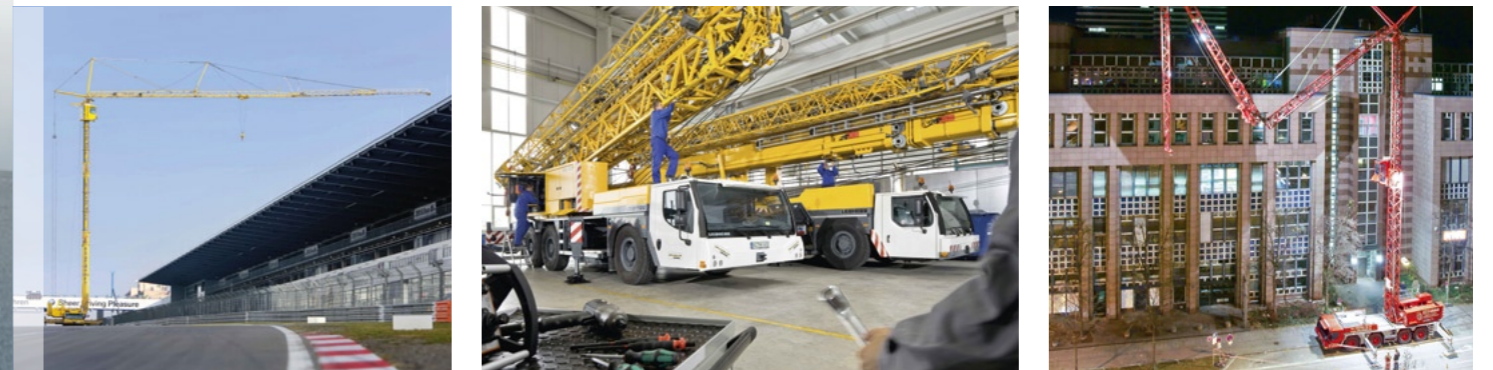
Wechselt eine Verkaufschance in die Angebotsphase, kann direkt im CRM ein entsprechendes Angebot erstellt werden. Dabei kommt der Produkt-Konfigurator „camos“ zum Einsatz, der direkt aus dem CRM heraus aufgerufen wird. Das CRM überträgt über eine von KUMAVISION programmierte Schnittstelle einerseits die Rahmendaten an den Konfigurator und nimmt andererseits das fertig konfigurierte und kalkulierte Angebot entgegen. Die entsprechenden Positionen werden automatisch in das CRM übernom-

men und zentral abgelegt. Das fehleranfällige manuelle Übertragen von Daten entfällt.

ziert: Intelligente Workflows, clevere Automatismen und schnelle Zugriffsmöglichkeiten entlasten die Mitarbeiter/-innen. Beispielsweise die neuen Funktionalitäten für Besuchsberichte: In der Regel werden in einem Kundengespräch mehrere Themen angesprochen, die verschiedene Unternehmensbereiche betreffen. Das neue System stellt deshalb für Besuchsberichte eine selektierende Vorlage bereit. Die Empfänger erhalten nicht mehr den kompletten Bericht, sondern nur noch die Informationen, die sie benötigen.

Flexibler Systemeinsatz: International und mobil

Als international aufgestelltes Unternehmen kam für die Liebherr-Werk Biberach GmbH nur eine Software in Frage, die in verschiedenen Sprachversionen verfügbar ist. Microsoft Dynamics CRM ist standardmäßig bereits in zahlreichen Sprach- und Landesversionen erhältlich.



Liebherr-Mobilbaukrane befinden sich rund um die Welt im Einsatz

men und zentral abgelegt. Das fehleranfällige manuelle Übertragen von Daten entfällt.

Betriebsdauer von mehr als 20 Jahren

Krane werden im Laufe ihres Lebenszyklus immer wieder auf- und umgerüstet und weiterverkauft. Eine Betriebsdauer von mehr als 20 Jahren ist keine Seltenheit. Mit der neu entwickelten Gebrauchtcranverwaltung trägt das Unternehmen diesem Umstand Rechnung: Sie ermöglicht es, Informationen und Produkthistorie wie Besitzer, Betreiber und Standorte übersichtlich abzubilden. Entsprechend ist der Vertrieb bereits informiert, bevor ein Kran ersetzt werden muss, und kann entsprechend aktiv werden. Tendenzen in Markt- und Produktentwicklung werden im selben Schritt analysiert und bewertet. Diese wertvollen Rückmeldungen an das Produktmanagement fließen in die Weiterentwicklung der Mobilbaukrane ein. Der Einsatz des Moduls beschränkt sich nicht nur auf Mobilbaukrane: Auch andere Produkte wie die Turmdrehkrane können erfasst und verwaltet werden.

Hohe Benutzerakzeptanz beschleunigt Einführung

Die frühzeitige Einbeziehung der Mitarbeiter/-innen hat für eine große Akzeptanz auf Seiten der Anwender gesorgt. Dadurch wurden die Mehrwerte, die das neue CRM-System bietet, schnell innerhalb des Unternehmens kommuni-

Im Laufe der Integration wurden Anpassungen des Systems so ausgeführt, dass diese einfach lokalisiert werden können. Die mobile Nutzung bildete einen weiteren zentralen Aspekt im Anforderungsprofil; dazu zählt unter anderem die weltweite Nutzung mit unterschiedlichen mobilen Endgeräten. Insgesamt wurde die Einführung des CRM-Systems bereits vor Projektabschluss äußerst positiv bewertet; das gleiche gilt für die Zusammenarbeit mit KUMAVISION. Neben der zielsicheren und termingerechten Umsetzung überzeugen die Mehrwerte in der täglichen Praxis: Der Einsatz einer umfassenden Software-Lösung sorgt sowohl für schnellere Abläufe als auch für bessere Übersicht im Hinblick auf Marktentwicklung und Kundenprojekte. ■

KUMAlive facts

Eingesetzte Lösung
Microsoft Dynamics CRM

Herausforderung
Abbildung des gesamten Produktlebenszyklus – vom Verkaufsprozess bis hin zu After-Sales-Services

Besondere Effizienz
Integrierte Gebrauchtcranverwaltung, Anbindung eines Produktkonfigurators, weltweite mobile Nutzung auf unterschiedlichen Endgeräten