



Daten

ans Licht gebracht

Der Bergbauspezialist Liebherr-Mining führt weltweit Microsoft Dynamics CRM ein

Muldenkipper und Hydraulikbagger von Liebherr-Mining spielen beim Abbau von Rohstoffen im Tagebau eine zentrale Rolle: Selbst unter den härtesten Bedingungen arbeiten diese Maschinen äußerst zuverlässig und ermöglichen die sichere Förderung großer Materialmengen. Ebenso anspruchsvoll waren auch die Anforderungen an ein neues CRM-System: Um die weltweiten Vertriebs-, Marketing- und Serviceaktivitäten besser zu vernetzen, führte Liebherr-Mining eine Softwarelösung von KUMAVISION auf Basis Microsoft Dynamics CRM ein.

Der Bergbau ist ein internationales Geschäft. Die Liebherr-Mining Equipment SAS mit Sitz in Colmar (Frankreich) zählt zu den Weltmarktführern und ist in 19 Ländern auf fünf Kontinenten vertreten. „Wir haben uns als Ziel gesetzt, die interne Kommunikation und die Vertriebssteuerung unternehmensweit zu vereinheitlichen und damit zu optimieren“, beschreibt die Geschäftsführung von Liebherr-Mining die Motivation für

die Einführung einer neuen CRM-Lösung. Liebherr-Mining fragte bei Anbietern in Frankreich und Deutschland an, die Entscheidung fiel relativ schnell auf eine Microsoft Dynamics CRM-Lösung von KUMAVISION. „Die Liebherr-Firmengruppe hat bereits in der Sparte Mobilbaukrane eine CRM-Lösung von KUMAVISION im Einsatz, die nicht nur die dortigen Mitarbeiter, sondern auch uns richtig überzeugt hat.“

Alles im Blick

Microsoft Dynamics CRM verwaltet als zentrales Instrument bei Liebherr-Mining alle Kundendaten von Kontakten und Besuchsberichten über Leads und Verkaufschancen bis hin zu Angeboten und Projektinformationen. „In der Vergangenheit mussten wir Informationen aus verschiedenen Datenquellen umständlich zusammenführen. Heute arbeiten wir weltweit mit einer konsolidierten Datenbank, die stets aktuell ist“, berichtet der CRM-Projektleiter von Liebherr-Mining. Selbst komplexe Konstellationen werden übersichtlich verwaltet – wie beispielsweise internationale Bergbaukonzerne oder Maschinenhändler als Kunden bzw. Minen, auf denen mehrere Unternehmen arbeiten. In das CRM fließen dabei auch Informationen aus den unterschiedlichen ERP-Systemen der Standorte ein. KUMAVISION realisierte eine Data Warehouse-Lösung, die als zwischengeschaltete Schicht die Aufbereitung der Daten und den bidirektionalen Austausch übernimmt.

Wertvolle Markttransparenz

Die CRM-Lösung beschränkt sich dabei nicht auf klassische Kundendaten. Sämtliche ausgelieferte Maschinen werden ebenfalls erfasst – inklusive der von den Kunden im Laufe der Zeit vorgenommenen Änderungen. Der Clou: Es werden dabei auch die Produkte der Mitbewerber erfasst: „Wir sehen so auf einen Blick, welche Maschinen bei welchem Kunden und bei welcher Mine im Einsatz sind. Die CRM-Lösung von KUMAVISION versetzt uns so in die Lage, zukünftige Verkaufschancen schon im Voraus sicher zu identifizieren“, erklärt der Projektleiter. Dies verschafft Liebherr-Mining in zweifacher Hinsicht Vorteile: Zum einen fließen die Rückmeldungen in die Weiterentwicklung der Produkte ein, zum anderen kann die Produktionsplanung besser gesteuert werden – bei Herstellungszeiten von bis zu zwei Jahren ein nicht zu unterschätzender Mehrwert.

Standortübergreifendes Reporting

Die Zentrale in Colmar (Frankreich) erhält dank Microsoft Dynamics CRM nun einen umfassenden Überblick über alle weltweiten Verkaufsaktivitäten. Über komfortabel konfigurierbare Reports lassen sich tagesaktuelle Statistiken und Auswertungen auf Knopfdruck im CRM erstellen. Dabei werden auch verlorene Verkaufschancen über ein integriertes Formular erfasst, um zukünftige Leads gezielter zu bearbeiten.

Offline-Nutzung serienmäßig

In Bergbaugebieten sind Internet-Verbindungen vielfach Mangelware. Umso wichtiger ist für Liebherr-Mining die Möglichkeit, das CRM-System auch offline einzusetzen, um direkt vor Ort Besuchsberichte zu erstellen, die Kundenhistorie einzusehen oder Angebote zu recherchieren. Sobald die Mitarbeiter wieder Netzwerkzugriff haben, werden die Daten automatisch synchronisiert.

Angebundener Konfigurator

Zur Konfiguration der Hydraulikbagger setzt Liebherr-Mining den Konfigurator camos ein, der direkt in das CRM-System eingebunden ist. Eine integrierte Logikprüfung stellt sicher,

dass nur miteinander kompatible Optionen kombiniert werden. Informationen wie Kundendaten und Projekt werden automatisch aus dem CRM übernommen. Im Gegenzug überträgt der Konfigurator die Kopfdaten der im Vertriebsgespräch konfigurierten Bagger wieder zurück in das CRM – so hat auch der Innendienst jederzeit Einblick in aktuelle Anfragen.

Positives Feedback

„Unsere Mitarbeiter haben die Microsoft Dynamics CRM-Lösung von KUMAVISION sehr gut angenommen, wozu die tiefe Outlook-Integration und die hohe Benutzerfreundlichkeit wesentlich beigetragen haben. Die unternehmensweite Plattform vereinfacht die Zusammenarbeit, da alle benötigten Informationen jederzeit und an jedem Ort zur Verfügung stehen“, lautet das positive Feedback. Einen Teil der Anpassungs- und Pflegearbeiten am CRM-System führt Liebherr-Mining in Eigenregie durch: „Der gegenseitige Austausch mit KUMAVISION hat sich in der Praxis richtig gut bewährt. Wir haben direkten Zugang zu Entwicklern und Beratern, sodass unsere Fragen schnell und abschließend beantwortet werden.“ Mussten Dokumente vorher umständlich per E-Mail zwischen den verschiedenen Standorten und der Konzernzentrale ausgetauscht werden, setzt Liebherr-Mining heute auch auf Microsoft SharePoint. Dort werden Reports, Verträge, Kalkulationen und relevante Projektunterlagen zentral zur Verfügung gestellt. „So können auch Mitarbeiter, die keine CRM-Nutzer sind, auf die Informationen zugreifen. Zudem ist sichergestellt, dass alle Mitarbeiter mit aktuellen Daten arbeiten“, beschreiben die Verantwortlichen bei Liebherr-Mining den Vorteil der Collaboration-Plattform.

Zukunftssichere Lösung

„In weniger als einem Jahr haben wir eine Microsoft Dynamics CRM-Lösung eingeführt, die unsere Vertriebsprozesse nachhaltig optimiert hat und viel Potenzial für die Zukunft bietet“, resümiert der Projektleiter. Auch mit der Wahl des Partners zeigt sich der Projektleiter von Liebherr-Mining zufrieden: „KUMAVISION hat zum Erfolg dieses internationalen Projekts als verlässlicher Partner mit viel Engagement und Sachverstand maßgeblich beigetragen – nicht nur bei der Konzeption, sondern auch beim weltweiten Rollout und der Weiterentwicklung der Lösung.“ So erscheint es nur logisch, dass Liebherr-Mining die Ausweitung der CRM-Lösung auf weitere Unternehmensbereiche wie den Service prüft. ■

KUMAlive facts

Eingesetzte Lösung
Microsoft Dynamics CRM

Herausforderung
Weltweiter Rollout, bidirektionaler Datenaustausch mit verschiedenen ERP-Systemen

Besondere Effizienz
Einheitliche Plattform für alle Vertriebsaktivitäten, standortübergreifendes Reporting