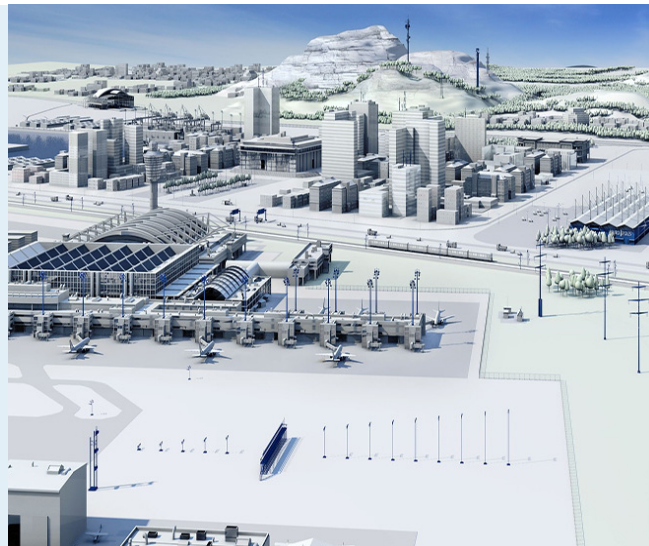


»Dank arvato systems sind wir heute in der Lage, mit Microsoft Dynamics CRM Marketingaktionen binnen kürzester Zeit durchzuführen. Dadurch können wir viel schneller auf die aktuelle Marktentwicklung reagieren.«

Paul Weber,
Leiter Marketing, Eurocoles GmbH & Co. KG



EURO POLES

Der Kunde

- Die Eurocoles GmbH & Co. KG ist seit mehr als 100 Jahren im Mastbau aktiv und europäischer Marktführer: ein umkämpftes Terrain, auf dem sich Eurocoles mit Erfahrung, Präsenz und einer breiten Produktpalette durchsetzte. „Wir beherrschen nicht nur den Stahlbau, sondern auch moderne Technologien wie ‚vorgespantten Schleuderbeton‘ oder ‚glasfaserverstärkten Kunststoff‘“, unterstreicht Paul Weber, Leiter Marketing bei Eurocoles. „In einzelnen Geschäftsfeldern stehen wir zwar in einem starken Wettbewerb, doch weltweit gibt es kaum ein Unternehmen mit einer ähnlichen Bandbreite“, ergänzt Weber. Der Fertigungsbetrieb beschäftigt mehr als 1000 Mitarbeiter in Europa und dem Oman. Vertriebsbüros gibt es in den meisten europäischen Ländern. Der jährliche Umsatz lag 2010 bei 125 Millionen Euro. Der Anteil des Auslandsgeschäfts beträgt circa 40 Prozent.

In Rekordzeit zu verwertbaren Kundendaten

Software für Vertrieboptimierung gesucht

Ausgangssituation Fast alle Geschäftsfelder von Eurocoles – hierzu gehören etwa Energie, Kommunikation oder Verkehr – hängen von Großprojekten ab. Ganz anders ist die Situation in der Beleuchtungssparte. „Hier haben wir es mit einem klassischen Massenmarkt zu tun. 2011 werden wir voraussichtlich 300.000 Lichtmasten verkauften und weit mehr als 20.000 Angebote schreiben“, umreißt Paul Weber das Marktvolumen. Zu den Kunden gehören neben Kommunen und Versorgern auch Elektrogroßhändler oder Leuchtenhersteller. „Ein komplexer Markt, bei dem der Erfolg von der Innovationsstärke und Effizienz der Prozesse abhängt“, ergänzt er.

Um die Abläufe in den kundenorientierten Bereichen zu straffen und eine höhere Markttransparenz zu erreichen, startete Eurocoles im Frühjahr 2010 ein umfassendes Optimierungsprojekt. Doch es fehlte die passende Software, um das Konzept umzusetzen. „Wir suchten eine flexible CRM-Lösung, die sich zwischen SAP und Outlook beziehungsweise Exchange Server einfügt“, unterstreicht Marketingleiter Weber. Im Herbst 2010 entschied sich Eurocoles für Microsoft Dynamics CRM. Neben der Investitionssicherheit waren der hohe Funktionsumfang und die flexible Programmstruktur entscheidend.

Der Zuschlag für die Implementierung ging an den Microsoft-Partner arvato systems GmbH. Ausschlaggebend war dabei vor allem die Vorgehensweise und Erfahrung des Gütersloher Systemintegrators in der CRM-Einführung. „Wir hatten uns mehrere Softwarehäuser angesehen. arvato systems konnte bereits beim ersten Termin konkrete Lösungsvorschläge zu unserem Konzept vorlegen. Noch während des Gesprächs wurden weitere Anforderungen aufgenommen. Die Entscheidung fiel uns dadurch leicht“, begründet Paul Weber die Wahl.

Lösung Der Startschuss für die Implementierung fiel Anfang Oktober 2010 – knapp drei Wochen später war bereits alles gelaufen und die ersten 20 Arbeitsplätze mit Microsoft Dynamics CRM ausgestattet. Garant für die kurze Laufzeit war vor allem die schlanke Projektplanung, was zum einen im Pragmatismus und der Flexibilität von arvato systems begründet ist, zum anderen darin, dass Eurocoles ein 100-seitiges Konzept über alle Abläufe erstellt hatte. ↘

»arvato systems ist es gelungen, das CRM-Projekt mit einem kleinen Budget professionell umzusetzen. Die Experten haben sich schnell in unsere Geschäftsprozesse eingearbeitet und gestalten die weitere Entwicklung aktiv mit.«

Paul Weber,
Leiter Marketing, Eurocoles GmbH & Co. KG

Statt möglichst viele Wünsche auf einmal zu erfüllen, konzentrierte sich das Projektteam auf die Kernanforderungen: die Konsolidierung der Kundeninformationen und die Anreicherung um kunden- und marktbezogene Daten. „Wir haben Kommunen nach ihrem Einkaufsverhalten befragt und Kontaktdaten um logistisch-technische Informationen ergänzt“, erläutert Marketingleiter Weber. Heute kenne man nicht nur die Umsätze und das Potenzial einzelner Kunden, sondern wisse auch, welche Produkte, Materialien und Beschichtungen eingesetzt werden. Durch die Anbindung an SAP fließen zusätzlich Informationen aus der Auftragsbearbeitung ein.

Microsoft Dynamics CRM spart nicht nur Zeit, sondern auch Kosten: So kann Eurocoles zu Fachmessen genau jene Kunden einladen, die sich tatsächlich für die betreffenden Produkte interessieren. Innovationen und Dienstleistungen lassen sich per Cross- oder Up-Selling gezielter verkaufen. Hinzu kommt ein effizienterer Verkaufsprozess. Konnte Eurocoles früher nicht bei jedem Angebot nachfassen, gelingt dies heute „zu 100 Prozent“.

Kundenvorteil Schneller ROI Diese deutlichen Verbesserungen sind auch für die Mitarbeiter nachvollziehbar. Entsprechend positiv fällt die Resonanz aus. „Selbst ältere Mitarbeiter setzen sich intensiv mit Dynamics CRM auseinander und bringen sich mit Verbesserungsvorschlägen ein“, freut sich Paul Weber. Das ist ein Erfolg, den der Marketingleiter vor allem auf die frühzeitige Einbindung der Belegschaft in das Projekt und die zeitnahen Vertriebschulungen zurückführt.

Aus Sicht des Managements zählt die gewonnene Transparenz zu den wichtigsten Verbesserungen. „Eurocoles weiß heute mehr über seine Kunden als jemals zuvor. Das Projekt ist zudem so schlank konzipiert, dass der ROI binnen kürzester Zeit erreicht wurde“, ergänzt Karl Wimmer, Geschäftsführer der Eurocoles GmbH & Co. KG. CRM ist für Eurocoles ein entscheidender Faktor, denn die CRM-Software wird in den nächsten Monaten kontinuierlich ausgebaut: Nach der Einführung an den internationalen Standorten in Frankreich und Polen steht der Systemausbau im Mittelpunkt. Geplant sind beispielsweise Erweiterungen zum Kampagnenmanagement, zur Außendienststeuerung und zur Unterstützung von Ausschreibungen.

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Ihr Ansprechpartner

arvato systems | Andreas Maas | Phone: +49 5241 80 1698
An der Autobahn 200 | 33333 Gütersloh
E-Mail: andreas.maas@bertelsmann.de
Web: www.arvato-systems.de/crm

arvato systems bietet als global agierender Systemintegrator neben der Implementierung von Standard-Software maßgeschneiderte, branchenspezifische und individuell entwickelte Lösungen. 1.700 engagierte Mitarbeiter arbeiten an weltweit 25 Standorten. Unsere Kunden schätzen die Verbindung von intensivem Branchen-Know-how, Hersteller übergreifendem technologischen Wissen, gelebter Partnerschaft und echtem Unternehmergeist. Mit unserem Angebot sind wir der Wegbereiter für Ihre erfolgreichen Geschäfte.



Der Case im Überblick

BRANCHE

- Mastbau

AUFGABENSTELLUNG

- Einführung Microsoft Dynamics CRM

TECHNOLOGIEPLATTFORM

- Microsoft Dynamics CRM