



Kundendaten effizient verwalten: Prodware unterstützt Berendsen bei CRM-Einführung

TEXTILVERSORGER STELLT SEIN KUNDENMANAGEMENT MIT MICROSOFT DYNAMICS AUF DIGITALE PROZESSE UM



Microsoft Dynamics

Herausforderung

- ✓ Unterschiedliche Vertriebsabteilungen mit eigenen Prozessen müssen gleichermaßen abgedeckt werden
- ✓ Klare Prozesse für das Reklamationsmanagement
- ✓ Verbesserung des Kündigung-Rückgewinnungsprozess
- ✓ Schnelleres Bearbeiten von Servicefällen
- ✓ Einführung eines Eskalationsmanagements

Lösung

- ✓ Microsoft Dynamics CRM

Vorteile

- ✓ Hohe Flexibilität innerhalb des Systems da Prozesse sowie Preisfindung häufig angepasst werden
- ✓ Hohes Maß an Transparenz über alle Abteilungen
- ✓ Europaweite Standards

Hochwertige Textilprodukte für die Industrie, Catering und Rettungsdienste, ein einwandfreier Service und zufriedene Kunden – darauf basiert der Markterfolg der Berendsen-Gruppe. Um das Geschäftsmodell des Textilversorgers auf die Erfordernisse des Digitalen Wandels einzustellen sowie das Neukunden- und Bestandskundenmanagement auf einer übergreifenden Plattform zu vereinen, erfolgt das Kundendatenmanagement seit Juli 2015 durch ein Microsoft Dynamics CRM. Die Konzeption, das Customizing und die Implementierung des Systems übernahm die Prodware Deutschland AG. Bereits ein halbes Jahr nach dem Go-Live zeigt sich: Berendsen profitiert von mehr Transparenz bei kundenbezogenen Daten und kann dadurch noch besser auf seine Kunden und ihre Bedürfnisse eingehen.

Von Berufs- und Schutzbekleidung bis zu Textilien für die Feuerwehr und Rettungsdienste: Als textiler Vollversorger beliefert die Berendsen Textilservice GmbH Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen mit der gesamten Bandbreite von Gebrauchstextilien. Das Herzstück des Dienstleistungsangebots bildet ein lückenloser Service-Kreislauf: Berendsen beliefert Anwender nicht nur mit sauberen Textilien, sondern holt sie nach dem Gebrauch auch wieder ab. Anschließend reinigt der Anbieter die Artikel und schickt die frisch gewaschenen Produkte an ihre Einsatzorte zurück. Bei tausenden Kunden deutschlandweit und einer Vielzahl verschiedener Produktgruppen entstehen so komplexe Prozesse rund um die Verwaltung der Daten und Verträge, die es mithilfe einer leistungsfähigen IT-Lösung zu handhaben gilt. Dazu gehört unter anderem ein lückenloser Zugriff aller beteiligten Abteilungen auf die Kundendaten – sowohl im Rahmen des initialen Vertragsabschlusses als auch für Vertragsänderungen wie Add-Ons oder Artikelaustausch.



Seit Juli 2015 nutzt der Textilversorger Berendsen ein modernes Microsoft Dynamics CRM. Resultat ist ein leicht zu verwaltetes, zentral angelegtes Kundendatenmanagement. Vor der Einführung des Systems waren das Neukunden- und das Bestandskundenmanagement administrativ strikt getrennt. Im Neukundenbereich setzte der Textilversorger auf eine Inhouse-Lösung für das Customer Relationship Management. Diese entsprach jedoch nicht mehr den aktuellen Geschäftsanforderungen. Das Datenmanagement für Bestandskunden erfolgte hingegen über Excel-Listen und Kundenordner – zum Teil in Papierform. „Im Hinblick auf die Erfassung, Verarbeitung und Interpretation unserer kundenbezogenen Daten erfüllte das bestehende Konzept irgendwann nicht mehr die Anforderungen. Um unser Kundenmanagement fit für die Zukunft zu machen, mussten wir beide Bereiche digital miteinander verbinden“, sagt Steffen Scharr, Commercial Director bei Berendsen.

Vom Aktenschrank zur digitalen Allround-Lösung

Als logische Konsequenz aus den veränderten Geschäftsanforderungen entschied sich Berendsen 2013 für die Implementierung eines neuen CRM. Den Ausgangspunkt für das Change-Management des an 18 deutschen Standorten vertretenen Unternehmens bildeten zwei Hauptanforderungen: Zum einen sollte die neue Lösung einfach und intuitiv bedienbar sein, um so allen Mitarbeitern der Sales- und Service-Abteilung ein reibungsloses Handling der Kundendaten zu ermöglichen. Ein Teil des Projektes beinhaltete die Digitalisierung des bis dato zum Teil in Papierform vorliegenden Datenbestandes. Ziel war es, diesen in einer Datenbank zu bündeln und für alle angeschlossenen Bereiche zugänglich zu machen. Zum anderen galt es, alle kundenrelevanten Prozesse im Lifecycle durch die neue Software abzudecken.

„Zunächst haben wir eine Ausschreibung gestartet, um uns einen Überblick über die Anbieter und Lösungen am Markt zu verschaffen“, erklärt Steffen Scharr, der das Projekt 2013 initiiert hatte. „Jedoch waren viele Systeme zu kompliziert und verschachtelt. Daher haben wir uns schnell auf Lösungen konzentriert, die unsere Anforderungen erfüllen.“ Bei der Systemauswahl kristallisierte sich bald Microsoft Dynamics CRM als optimale Lösung sowie die Prodware Deutschland AG als Partner für das Projekt heraus. Das Unternehmen bietet maßgeschneiderte Best-in-Class-

Lösungen auf der Basis von Microsoft-Technologien. Den Zuschlag für das Customizing und die Implementierung für Berendsen erhielt Prodware Ende 2014. Grundlage für das Projekt bildete ein gemeinschaftlich erarbeitetes Konzept. Darin waren die Grundzüge der späteren Systemarchitektur sowie einzelner Prozesslösungen insbesondere mit Blick auf das Neukunden- und Bestandskundenmanagement beschrieben. „Individuelle Kundenbetreuung und passgenaue technische Umsetzung sind wesentliche Bestandteile unserer Unternehmensphilosophie. Um den Erfolg eines Projektes zu garantieren, arbeiten wir eng mit unserem Kunden zusammen und unterstützen ihn in jeder Projektphase“, sagt Patrick O’Neill, Account Manager bei Prodware. „Im Idealfall arbeiten das Change-Management unseres Kunden und unsere IT-Experten Hand in Hand, wenn es darum geht, die Anwender zu Projektbeginn abzuholen und mitzunehmen – und genau das war bei diesem Projekt der Fall.“

Das Ziel: Ein ganzheitliches Kundendatenmanagement

Im Mittelpunkt des Projektes bei Berendsen stand die Optimierung des Kundendatenmanagements. Dies ist geglückt: Der Workflow ist seit der Einführung des Microsoft Dynamics CRM für alle Beteiligten deutlich anwenderfreundlicher und effizienter. Das gilt sowohl für die Neukunden- als auch die Bestandskundenpflege und -verwaltung, die heute gebündelt über das CRM realisiert wird. Vorbei sind damit die Zeiten aufwändiger, manueller Arbeitsabläufe. Bereits bei der Neukundenakquise trägt ein Verkäufer aus dem Sales-Team die Kundendaten in das CRM ein. Dort kann er zudem Angebote erstellen und sämtliche Korrespondenz abspeichern. Sobald der Kunde gewonnen und der Vertrag unterschrieben ist, wird das Dokument eingescannt und über ein Zweitsystem in das CRM verlinkt. Den Berendsen-Mitarbeitern liegen somit alle Informationen zur Kundengeschichte vor. Die anschließende Pflege der Bestandskundendaten übernimmt das Service-Team. Dieses erfasst alle kundenbezogenen Vorgänge in der neuen digitalen Kundenakte – von Vertragserweiterungen über Reklamationen bis hin zu Kündigungen.



Weitere Vorteile für das Bestandskundenmanagement zeigen sich im Falle einer Kündigung. Hier erweist sich die von Prodware für Berendsen entwickelte Lösung als aussagekräftiges Analyse-Tool. Während früher



arbeitsintensive und fehleranfällige Excel-Listen als Erfassungs- und Speichermedium dienen, ist der Kündigungsprozess inzwischen vollständig in das CRM integriert. Das System berechnet automatisch die entfallenden Umsätze, falls ein Kunde seinen Vertrag kündigt. So können frühzeitig Maßnahmen eingeleitet werden, um Kündigungen rückgängig zu machen und Kunden zu binden. Darüber hinaus bilden die Inhalte der Datenbank eine zuverlässige Grundlage, um auf einfachem Weg Reports beispielsweise über Umsatzentwicklungen zu erstellen, die von den zuständigen Entscheidern bei Berendsen ausgewertet werden können. „Das ist ein typisches Beispiel für ein Systemfeature, das im täglichen Einsatz für Übersichtlichkeit sorgt und einen erheblichen Mehrwert bietet – exakt so, wie wir es geplant hatten“, erklärt Björn Seeler, Business Development Manager bei Berendsen und als Projektmanager mitverantwortlich für die System Einführung.

Ein System, das mitdenkt

Auch im weiteren Tagesgeschäft bietet das CRM einen erheblichen Mehrwert. Neben der Kundenhistorie sind alle Vertragsdaten im System hinterlegt – sowie außerdem eine Freigabematrix für Abschlüsse, in der die Zuständigkeiten für Verträge oder Artikelpreisgruppen bei Berendsen festgeschrieben sind. Denn je nach Wert dürfen diese nur von bestimmten Personen freigegeben werden. Ein Beispiel: Nach einem erfolgreichen Abschluss bezieht ein Kunde zusätzlich zum bisherigen Leistungsumfang neue

Schürzen. Das jährliche Vertragsvolumen überschreitet dadurch einen bestimmten Wert. Ab diesem Wert darf der für den Kunden zuständige Berendsen-Mitarbeiter die Transaktion nicht mehr freigeben. Das System schickt nun automatisch eine E-Mail mit dem betreffenden Datensatz an den freigabeberechtigten Vorgesetzten des Verkäufers. Dieser kann die Anfrage zeiteffizient über das System digital zurückspielen und freigeben.



Der Erfolg überzeugt

Der Go-Live für das neue CRM hat nur wenige Wochen gedauert – und wurde im laufenden Betrieb umgesetzt. Inzwischen sind weite Teile der Verwaltung und alle Abteilungen mit Zugriff auf die Kundendaten in das CRM integriert. Steffen Scharr resümiert: „Das System läuft seit der Integration einwandfrei. Wir haben unsere Ziele erreicht, die Prozesse im Kundendatenmanagement abteilungsübergreifend zu vereinfachen und eine betriebswirtschaftlich wegweisende Lösung im Unternehmen zu implementieren. Für uns ist die Zusammenarbeit mit Prodware damit auf ganzer Linie geglückt.“

BERENDSEN

prodware