

Anwenderbericht



MOTORSERVICE
RHEINMETALL AUTOMOTIVE



CRM Best Practice
AWARD2014

— 2. Platz —

CAS genesisWorld

XRM und CRM für den Mittelstand



Beschleunigte

Kommunikation

Wenn irgendwo auf der Welt eine freie Kfz-Werkstätte nach Ersatzteilen sucht, ist Schnelligkeit, Qualität und Zuverlässigkeit gefragt. Um Kundenwünsche rund um die Uhr zu erfüllen, setzt die MS Motorservice International auf modernste Logistik – und mit CAS genesisWorld auf ein professionelles Beziehungsmanagement. Als einer der weltweit führenden Anbieter von Motorkomponenten für den freien Ersatzteilmarkt sind die Geschäftsbeziehungen von Motorservice vielfältig: Rund 850 Mitarbeiter kümmern sich täglich um die Bereitstellung von Kfz-Ersatzteilen jeglicher Art in über 140 Ländern.

Vision: Customer Centricity

Motorservice ist mit der Vision „...gemeinsam mit unseren Kunden und Lieferanten weltweit führender Servicepartner ...“ auf Customer Centricity ausgerichtet. Der Kunde steht im Mittelpunkt – nicht nur in Vertrieb und Service, sondern in allen Unternehmensbereichen vom Einkauf, über das Produktmanagement und Qualitätsmanagement bis hin zum Rechnungswesen und Controlling. „Von Anfang an haben wir deshalb ein ganzheitliches Beziehungsmanagement verfolgt: XRM. Neben Kunden ging es auch um die Beziehungen zu Interessenten, Endkunden und vor allem zu Lieferanten“, bringt es Teamleiter Viktor Schlothauer auf den Punkt. „Dank der zentralen Plattform können wir die Vorteile der zunehmenden Vernetzung und Globalisierung für uns nutzbar machen.“

Projekt XRM: optimale Lösung gesucht

Um die optimale XRM-Lösung für das Projekt zu finden, gaben die Verantwortlichen bei Motorservice die Erstellung eines herstellerunabhängigen Lastenhefts in Auftrag. "Der standortungebundene Zugriff, weltweiter Einsatz in allen Auslandsniederlassungen, die zentrale Datenhaltung und die Möglichkeit, jederzeit Anpassungen vorzunehmen – das waren die Hauptkriterien", erläutert Viktor Schlothauer, Leiter Team Vertriebskoordination. Nach Demonstration konkreter Alltagsszenarien seitens diverser Anbieter entschied ein Mitarbeitergremium aus allen Abteilungen und



MOTORSERVICE
RHEINMETALL AUTOMOTIVE

Branche

Automobil

Ziele/Anforderungen

- Standortübergreifende, zentrale Lösung
- Insellösungen ablösen
- SAP, Lotus Notes u. a. anbinden
- Eine einzige Software für alle Geschäftskontakte
- Universelles Beziehungsmanagement
- Weltweite Kommunikation professionalisieren
- Flexibilität und hohe Anpassbarkeit
- Datenzugriff rund um die Uhr

Nutzen und Vorteile

- Alle Kundeninformationen liegen in einer zentralen Datenbank
- CRM wird XRM: Beziehungsmanagement mit Lieferanten, Handelspartnern, Speditionen, Werkstätten, Vertretern und x-beliebigen Geschäftspartnern
- Reibungslose Einbettung in bestehende IT-Landschaft
- Umfassende Auswertungen, Kennzahlen, Reklamationsübersichten durch SAP-Anbindung
- Externer Zugriff auf alle relevanten Daten
- Weltweit und jederzeit kompetente Auskünfte dank virtueller Akte
- Telefonanbindung begeistert: Kein lästiges Wählen, Anruferakten erscheinen sofort auf Monitor

Niederlassungen, welche Software es werden sollte. Im Finale setzte sich die XRM-fähige Lösung CAS genesisWorld gegenüber den anderen Lösungen durch.

Anpassungen und Schnittstellen

Der Roll-Out von CAS genesisWorld begann 2013 mit der Einführung in der deutschen Zentrale in Neuenstadt gefolgt



von vier weiteren Niederlassungen in Asperg, Dormagen, Nürnberg und Gröbenzell. Die Flexibilität der Lösung erlaubte es, umfangreiche Masken und Reiter individuell nach den Anforderungen zu gestalten. Hinzu kam die Einbettung von CAS genesisWorld in die bestehende IT-Systemlandschaft. So wurden Anbindungen realisiert; u.a. zum SAP Warenwirtschaftssystem, um Adressen und Kennzahlen sowie Reklamationen in das XRM einzuspeisen. Weitere Schnittstellen wurden zu Lotus Notes, zum eigenen Homepageverwaltungssystem und zur Newsletter-Lösung Inxmail geschaffen, um die doppelte Datenpflege von vornherein zu vermeiden. Zahlreiche Alt-Systeme konnten abgelöst werden, dadurch wurden manuelle Nebenarbeiten überflüssig.

Mitarbeiter schulen Mitarbeiter

Heute ist CAS genesisWorld in nahezu allen Bereichen des Unternehmens im Einsatz. Im Rahmen eines Train-the-trainer-Konzepts übernahmen 18 Key-User die Schulung und Support ihrer eigenen Kollegen. Auf diese Weise wurde XRM innerhalb weniger Wochen in sämtlichen Abteilungen eingeführt. "Die Pflege eines gemeinsamen Kontakts erfordert es, dass sämtliche Abteilungen involviert sind und relevante



» Unser zentrales XRM und Customer Centricity unterstützt uns, der Service-Partner Nr. 1 für unsere Kunden zu sein. «

Viktor Schlothauer,
Leiter Team Vertriebskoordination

CAS genesisWorld

Projektdaten

- Seit 2013 im Einsatz
- 2014, 2. Platz, CRM Best Practice Award
- CAS genesisWorld Premium Edition
- Module: Helpdesk, Marketing pro, Survey, Report Manager, Form & Database Designer
- Anbindung an SAP, Lotus Notes, eigenes Homepageverwaltungssystem, Inxmail

Kunde

- MS Motorservice International GmbH, Neuenstadt, www.ms-motorservice.com
- Weltweit führenden Anbieter von Motorkomponenten für den freien Ersatzteilmarkt
- 850 Mitarbeiter

Projektpartner

- CAS Software AG, Karlsruhe, www.cas.de

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Informationen in der XRM-Lösung ablegen", berichtet Viktor Schlothauer. "Vom Einkauf, über das Produktmanagement bis hin zum Vertriebsaußen- und Innendienst machen alle mit." Dabei greifen die Mitarbeiter in den Niederlassungen und außerhalb der Zentrale über das Netzwerk oder via Terminalserver auf die XRM-Daten zu, die in einem Rechenzentrum eines externen Dienstleisters gespeichert sind.

Customer Centricity – der Erfolgsfaktor

Die gemeinsame Nutzung bei Motorservice schafft die Voraussetzung für ein ganzheitliches, lebendiges XRM mit aktuellen Informationen. "Es ist eine tolle Erfahrung, wie in einem System sämtliche Beziehungen abgebildet werden und wachsen" ist CRM-Experte Schlothauer fasziniert. "Zum Teil handelt es sich um dieselben Ansprechpartner – allerdings in unterschiedlichen Rollen und Beziehungen, mal als Lieferant, mal als Kunde. Das wird jetzt erstmals sichtbar." Die virtuelle Akte in CAS genesisWorld sorgt gleichzeitig dafür, dass diese Beziehungen ordentlich strukturiert sind. „Unser Beziehungsmanagement ist jetzt so vielfältig wie unser Handel mit Ersatzteilen weltweit. Wenn ein Kunde bei uns anruft, kann ihm im Prinzip jeder Kollege dank XRM konkret weiterhelfen.“, sagt Schlothauer.



Das sagen weitere Kunden:
www.cas-mittelstand.de

Jetzt informieren



Telefonanbindung begeistert

Besonders begeistert sind die Mitarbeiter von der Telefonanbindung, die lästiges Wählen ersetzt und eingehende Anrufe am Monitor anzeigt. "Die Software stellt auch in anderen Bereichen eine enorme Bereicherung dar – ob bei der Besuchsvorbereitung, der Steuerung von Marketingmaterialien, bis hin zu Aufgabenmanagement und ermöglicht Transparenz bezüglich relevanter Korrespondenz und weiteren Berührungspunkten mit unseren Geschäftspartnern", berichtet Schlothauer aus der Praxis.

CRM Best Practice Award

2014 erhielt die MS Motorservice International GmbH für ihr vorbildliches Kundenmanagement den CRM Best Practice Award, der jährlich von einer unabhängigen Jury vergeben wird. "Wir freuen uns sehr über diese Auszeichnung, weil sie unsere Anstrengungen rund um weltweiten Kundenservice bestätigt", freut sich Viktor Schlothauer, Leiter Team Vertriebskoordination.

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM in der Automobilbranche.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

