



## Microsoft Dynamics CRM Kundenreferenz



Thema: Customer Relationship Management (CRM)

### CRM-Software beschert Außendienst mehr Effizienz

#### Überblick

**Land:** Deutschland  
**Branche:** Dienstleistungen  
**Mitarbeiter:** zehn

#### Unternehmen

Die zur NORDMILCH AG gehörende NORLAC GmbH ist auf die Entwicklung und Vermarktung von mineralischem Ergänzungsfutter und Milchaustauscher spezialisiert. Im norddeutschen Raum erzielte das Unternehmen 2007 einen Umsatz von 30 Millionen Euro.

#### Software und Services

- Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft SQL Server 2005
- Microsoft Office 2003 Professional
- Microsoft Exchange Server 2003
- Microsoft Windows Server 2003 R2
- Windows XP Professional

#### Microsoft Dynamics CRM

Bei der NORLAC GmbH sind acht Arbeitsplätze mit Microsoft Dynamics CRM ausgestattet. Da im ländlichen Raum der Mobilfunkempfang oft fehlt, arbeiten die sechs Außendienstmitarbeiter vornehmlich im Offlinemodus und synchronisieren ihre Daten in regelmäßigen Abständen mit dem Firmenserver. Die NORLAC GmbH verwaltet rund 15 000 Kundendatensätze mit Microsoft Dynamics CRM. Die Anbindung an SAP geschah über die Integrationslösung „Seeburger BIS“.

„Unser Außendienst schafft zwar nicht mehr Kunden am Tag, aber er besucht jetzt die wirklich wichtigen.“

Klaus Fitschen, Geschäftsführer der NORLAC GmbH

Die Wirtschaftlichkeit der Milchproduktion bestimmt immer wieder die Schlagzeilen. Ein Unternehmen, das zur Senkung der Produktionskosten beiträgt, ist die NORLAC GmbH. Die Tochtergesellschaft der Großmolkerei NORDMILCH AG entwickelt Mineralergänzungsfutter und Milchaustauscher für Kühe beziehungsweise Kälber. Vor allem das Milchpulver erschließt Effizienzreserven. „Im Moment erhalten Milchproduzenten rund 30 Cent für einen Liter. Der Milchaustauscher kostet hingegen nur 20 Cent. Für die Landwirte ist es somit wirtschaftlich sinnvoll, die gesamte Milch an die Molkerei zu liefern“, erklärt NORLAC-Geschäftsführer Klaus Fitschen. Das riesige Einzugsgebiet des Unternehmens erstreckt sich von Mecklenburg-Vorpommern bis zum Ruhrgebiet. Ein Team von sechs Agraringenieuren besucht die Landwirte regelmäßig vor Ort.

#### Ausgangssituation

2006 ausgegründet, ist die NORLAC ein junges Unternehmen, bei dem die IT auf Sparflamme läuft: Zentrale Aufgaben wie Finanzbuchhaltung und Lohnabrechnung erledigt die Konzernmutter. Die Agrarberater setzten bislang auf traditionelle Verfahren. „Unterwegs wurde mit Karteikarten und Besuchsformularen gearbeitet.

Die Tätigkeiten haben wir anhand eines Nummernsystems klassifiziert“, erinnert sich Geschäftsführer Fitschen. Ein umständliches Verfahren, denn die Informationen mussten in der Zentrale ein zweites Mal erfasst werden. Um den Verwaltungsaufwand zu reduzieren, entschied sich das Unternehmen im Sommer 2007 für die Einführung einer CRM-Software für den Außen- und Innendienst. Die Wahl fiel auf Microsoft Dynamics CRM. „Für uns waren zwei Faktoren entscheidend: Zum einen ist Microsoft ein großer Anbieter, der eine langfristige Perspektive bietet. Zum anderen passt Dynamics CRM zur IT-Strategie der NORDMILCH, die auf den beiden Säulen SAP und Microsoft ruht“, begründet Fitschen die Wahl. Den Zuschlag für die Implementierung sicherte sich der Microsoft-Partner eCONNEX. Ausschlaggebend waren hierfür vor allem die Branchenkompetenz und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis.

#### Lösung

Der Startschuss für die Implementierung fiel im Herbst 2007. Pünktlich zum Jahreswechsel sollte die neue CRM-Software ihren Dienst antreten. Die größte Herausforderung war dabei das Zusammenspiel mit der Unternehmenssoftware von SAP. Hier sorg-



eCONNEX AG





Foto: Norlac

*Die Marktinformationen, die Microsoft Dynamics CRM liefert, fließen langfristig in die Produktentwicklung ein*

#### **Microsoft-Partner**

eCONNEX AG  
Siemensstraße 8  
24118 Kiel  
Tel.: 0431 59369-0  
Fax: 0431 59369-19  
E-Mail: sales@econnex.com  
www.econnex.com

#### **Geschäftskundenbetreuung**

Microsoft Deutschland GmbH  
Konrad-Zuse-Straße 1  
85716 Unterschleißheim  
Tel.: 0180 5 672330\*

\*0,14 Euro/Min., deutschlandweit;  
Mobilfunkgebühren können abweichen

te das Projektteam zunächst dafür, dass die Kundenstammdaten zwischen beiden Anwendungen abgeglichen werden. Kurze Zeit später folgte die Übergabe von Umsatzzahlen und statistischen Informationen aus SAP an Dynamics CRM. „Früher haben wir Papierberichte aus SAP manuell verteilt. Das hat einen Heidenaufwand verursacht. Die Schnittstelle erspart uns viel Arbeit. Jetzt finden unsere Mitarbeiter kundenbezogene Umsätze in der CRM-Lösung“, unterstreicht Fitschen. Die strukturellen Änderungen hielten sich hingegen in Grenzen: Lediglich beim Kundenservice ist ein neuer Prozess hinzugekommen, der Außendienst, Labor und Produktion verbindet.

#### **Nutzen/Resultate**

Heute werden die Reklamationsberichte automatisch weitergeleitet und – falls binnen einer Woche keine Antwort kommt – eskaliert. „Unser Außendienst braucht nicht mehr nachzuhaken. Gleichzeitig gerät nichts in Vergessenheit. Das wirkt sich positiv auf die Kundenzufriedenheit aus“, lobt der NORLAC-Chef.

An die Stelle des umständlichen Nummernsystems für die Erfassung der Besuchstätigkeiten ist ein komfortables, elektronisches Besuchsformular getreten. Zudem unter-

**„Das Reporting hat bisher einen Heidenaufwand verursacht. Die Schnittstelle von Dynamics CRM zu SAP erspart uns viel Arbeit.“**

Klaus Fitschen, Geschäftsführer,  
NORLAC GmbH

stützt Dynamics CRM den Außendienst bei der Besuchsplanung: Je nach Besuchsrhythmus und wirtschaftlicher Bedeutung der Kunden erstellt die CRM-Lösung selbstständig Besuchsvorschläge. Mit den erreichten Effizienzzuwächsen ist Klaus Fitschen hochzufrieden: „Mit Dynamics CRM haben wir uns an den entscheidenden Stellen verbessert: Unser Außendienst besucht jetzt die wirklich wichtigen Kunden.“

Eine ebenso große Rolle spielt das verbesserte Berichtswesen: Bei ihren Kundenbesuchen erheben die Berater der NORLAC eine Vielzahl statistischer Informationen, aus denen Dynamics CRM verdichtete Marktinformationen erstellt. Im Herbst 2008 ergänzt eCONNEX die Absatzplanung, so dass die CRM-Lösung in Zukunft verstärkt zur Selbstkontrolle genutzt werden kann.