

Success Story

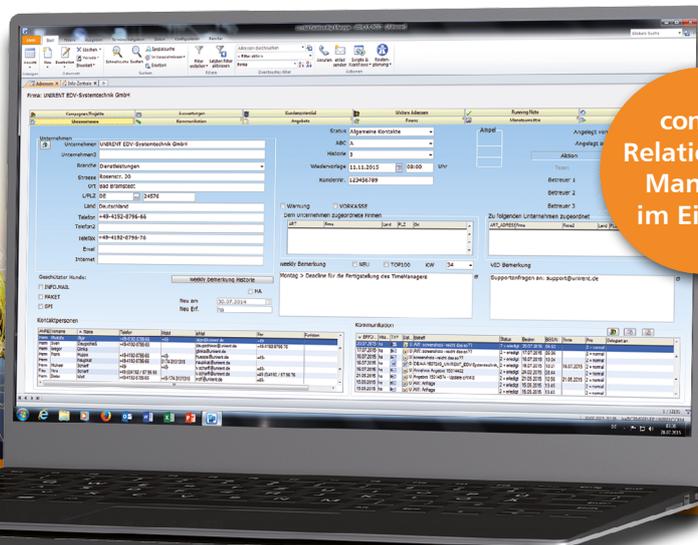
combit CRM | AUSTRIAN POST International

combit®

Umgesetzt durch Solution Partner UNIRENT



Professionelles CRM für grenzenlose Versandlösungen



Herausforderung

- ✓ Eine CRM Lösung für alle Unternehmensbereiche
- ✓ Selbstständig anpassbare und benutzerfreundliche Oberfläche
- ✓ Verbesserte Organisation und Automatisierung der Prozesse

Erfolg

- ✓ CRM als unverzichtbare Basis der täglichen Arbeit
- ✓ Zentraler Zugriff auf übersichtliche Daten, auch von unterwegs
- ✓ Merkbar beschleunigte Unternehmensprozesse

Unternehmen

Die 2005 als 100% Tochter der Österreichischen Post gegründete AUSTRIAN POST International Deutschland GmbH bietet ihren Business-Kunden individuelle und flexible Versandlösungen in Deutschland sowie weltweit in über 200 Ländern. Die angebotenen Leistungen umfassen neben der persönlichen Beratung z.B. Services von der Portooptimierung über die Abholung beim Kunden bis hin zum Retouren- und Responsemanagement. Zu ihren Kunden zählen neben Banken und Versicherungen auch namhafte Unternehmen wie das Modehaus Peek & Cloppenburg und der medizinische Online-Versand Doc Check.

an ihre Grenzen und eine professionelle und leistungsstarke CRM Lösung wurde benötigt. Sie sollte eine übersichtliche Verwaltung der Kontakte mit internen Verknüpfungen zu Aufgaben und Projekten bieten und letztendlich die zentrale Software Lösung für alle Abteilungen sein. Vertrieb, Marketing und Buchhaltung sollten die Datensätze gleichermaßen nutzen und verwalten können. Die unterschiedlichen Anforderungen der Abteilungen verlangten nach einer Software, die außerordentlich flexibel sein musste. Neben dieser Flexibilität war eine benutzerfreundliche Oberfläche ein weiteres wichtiges Kriterium, um Zeitaufwand und Kosten bei der Schulung der Mitarbeiter gering zu halten.

Herausforderung

Nach dem erfolgreichen Start wuchs die Anzahl der Kunden zügig an und damit auch die Menge und Komplexität der Datensätze. Damit stieß die Verwaltung mit Outlook schnell

CRM Lösung

Nachdem einige in Frage kommende CRM-Anbieter eruiert worden waren, ließ man sich Testversionen zuschicken. In der folgenden mehrwöchigen Testphase zeigte sich, dass

der combit Relationship Manager den hohen Anforderungen gerecht wurde. Damit setzte er sich gegen die Vergleichsprodukte durch. Vor allem seine Flexibilität, das einfache Handling und die Möglichkeit, alle Bereiche und Aufgaben in einem Programm zu bündeln, beeindruckten die Entscheider bei AUSTRIAN POST International.

Nachdem die Wahl auf den CRM gefallen war, wurde der combit Solution Partner UNIRENT mit der Anpassung und Durchführung der Umstellung betraut. Gemeinsam mit AUSTRIAN POST International führte UNIRENT eine Anforderungsanalyse durch und erarbeitete einen Ablauf für die Integration. Nach der Aufbereitung der Daten sah der Zeitplan jeweils zwei Tage für die Datenbankerstellung, das Scripting und die Migration vor.

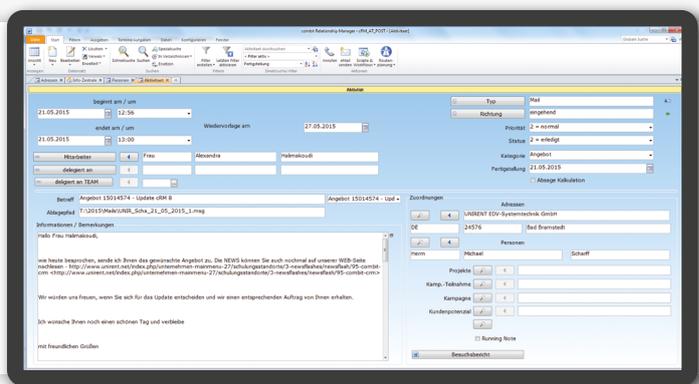
„combit CRM ist bei uns im Laufe der Jahre zum Zentrum unserer täglichen Arbeit geworden. Unser Vertrieb kann sich nun wesentlich strukturierter organisieren.“

Alexandra Halimakoudi, Sales & CRM Administrator,
AUSTRIAN POST International Deutschland

Dank der gründlichen Vorbereitung erfolgte die Umstellung schnell und problemlos. Die Oberfläche war im Handumdrehen eingerichtet und alle Mitarbeiter wurden in einem mehrtägigen, ausführlichen Training in der Benutzung des combit Relationship Manager geschult.

Die Einführung des neuen Systems sorgte für eine Beschleunigung und Vereinfachung der Arbeitsabläufe, die Zeitersparnis wirkte sich positiv auf die Produktivität aus. Vor allem der Vertrieb profitierte vom neuen System. „Unser Vertrieb wird ausschließlich über den combit Relationship Manager gesteuert. Von der Telefonakquise bis zur Verrechnungsgrundlage eines Auftrages läuft hier alles zusammen“, sagt Alexandra Halimakoudi, Sales & CRM Administrator bei AUSTRIAN POST International.

Derzeit werden die Daten in 23 verschiedenen Ansichten bearbeitet, wobei sich die tägliche Nutzung auf drei Hauptansichten beschränkt. Durch eine Outlook- und CTI-Schnittstelle werden Anrufe und eMails direkt aus dem Datensatz getätigt. Die Informationen zum Kontakt können so direkt genutzt werden, außerdem wird die Korrespondenz automatisch dokumentiert. Es können Kampagnen angelegt und mit der definierten Zielgruppe verknüpft werden. Außendienstmitarbeiter greifen von unterwegs direkt auf Informationen wie Aktivitäten und Besuchsberichte zu. Auch die Buchhaltung kann nun zentral über die benötigten Daten verfügen. Die Rechteverwaltung macht es möglich, den Zugang für die unterschiedlichen Bereiche genau zu beschränken, so dass jede Abteilung Zugriff auf die für sie relevanten Informationen hat.



Erfolg

Der combit Relationship Manager bildet die Basis für die Arbeitsabläufe bei AUSTRIAN POST International. Rund 11.500 Datensätze werden über ihn verwaltet. Vor allem im Vertrieb ist er inzwischen unverzichtbar. Auf Basis der Auswertungen im combit Relationship Manager ließ sich der Vertrieb strukturierter organisieren. Dabei passt sich combit CRM auch veränderten Bedingungen an und kann ohne großen Aufwand modifiziert werden. „Auch nach einigen Jahren der Benutzung entwickeln wir unseren CRM ständig weiter und passen ihn an unsere Bedürfnisse an“, bemerkt Alexandra Halimakoudi. In Zukunft sollen vor allem wiederkehrende Prozesse noch stärker automatisiert werden, um die Mitarbeiter von Routinearbeiten zu entlasten.

„Da wir auch mit anderen Systemen Berührungspunkte haben, wird uns immer wieder bewusst, wie flexibel und praktisch der CRM ist.“



Alexandra Halimakoudi

Sales & CRM Administrator,
AUSTRIAN POST International Deutschland