



**BWT AQUA AG
EINFÜHRUNG MICROSOFT
DYNAMICS CRM & DOX42**
Anwenderbericht

DAS PROJEKT

BWT AQUA AG ist Marktführer von Seriengeräten zur Trinkwasserveredelung. In den Bereichen Haustechnik, Industrie und Pharma steht die BWT AQUA AG Privat- wie Geschäftskunden mit Produkten und Dienstleistungen rund um Trink- bis reinstes Prozesswasser zur Seite.

Die Einführung eines neuen CRM-Systems sollte ein stabiles und zentrales Kundenkommunikationsmanagement ermöglichen. Darüber hinaus sollte der Einsatz einer Plattform für Dokumentenautomation die ästhetisch hochwertige und mühelose Gestaltung von Angebotspapieren gestatten.

ÜBER BWT AQUA AG:

Standorte (Produktion): **Schweiz**
Branche: **Wassertechnologie n**
Mitarbeiter: **ca. 290**



ÜBER DAS PROJEKT:

User: **ca. 40**
Projektdauer: **6 Monate**
Systeme:
Microsoft Dynamics CRM / dox42

DIE AUSGANGSSITUATION

Das 15 Jahre alte CRM-System der BWT AQUA AG entsprach nicht mehr dem technologischen State of the Art. Eine Office-Integration und Outlook-Anbindung, um u. a. Kontakte und Termine zu synchronisieren, war nicht möglich. Außerdem bestand aufgrund der kleinen Größe des nationalen Herstellers eine zu große Abhängigkeit von einzelnen Protagonisten. Überdies waren die Gestaltung und Darstellung von Angeboten an Kunden in der Anwendung von Crystal Reports (Version 7.8) stark limitiert.

DIE HERAUSFORDERUNGEN

Was sollte verbessert werden?

Es war höchste Zeit, auf eine stabile Software bzw. einen verlässlichen IT-Partner rund um das Management von Kundenkontakten und -kommunikation umzusteigen, um die Zukunftsfähigkeit zu sichern, ebenso wie auf ein

Dokumentenautomatisierungssystem, das eine leicht zu handhabende Erzeugung von komplexen Angeboten garantiert.

Softwarehersteller

Die absolute Abhängigkeit von einem kleinen, örtlich begrenzten Anbieter und die Limitierung der technischen Möglichkeiten sollten beendet werden.

Office-Integration

Outlook sollte fortan als Zentrum rund um die Kundenkommunikation dienen.

Angebotsprozess

Die engen ästhetischen Grenzen in der Ausgestaltung von Angeboten sollten erweitert werden - bei geringer werdender Komplexität sollten mehr gestalterische Möglichkeiten für die einzelnen Verkäufer geschaffen werden.

DIE LÖSUNG

Was wurde gelöst und was hat es gebracht?

Warum FWI?

Als starken Partner für die Einführung bzw. Umsetzung einer neuen Software entschied man sich nach der grundsätzlichen Evaluierung verschiedener Anbieter für die FWI Information Technology GmbH. Im Mutterkonzern ist FWI gesetzter Partner für Microsoft-Business-Applikationen, sodass die Demonstration eines Use Cases bereits im Detail unternehmensnah präsentiert werden konnte.

Warum Microsoft Dynamics CRM?

Microsoft ist ein stabiler und verlässlicher Hersteller, der Investitionssicherheit und Zukunftsfähigkeit garantiert. MS Dynamics CRM 2011 bietet die gewünschte Office- und Outlook-Integration und damit ein stabiles, synchrones Kommunikations- und Kontaktmanagement.

Warum dox42?

Der Empfehlung zur Verwendung der Plattform für Dokumentenautomation und Datenintegration dox42 durch FWI kam man gerne nach. dox42 ermöglicht eine ästhetisch hochwertige Angebotserstellung inkl. der Einbindung von Grafiken und Fotos. Ansprechende Standardofferten können mit Hilfe von dox42 flexibel und mit wenig Aufwand aus dem CRM-

System von den Mitarbeitern im Verkauf selbst erstellt werden.

Projektbeteiligte & Kommunikation

Vor allem in Fragen der Kommunikation ist dieses Projekt zum Vorzeigeobjekt geworden: Kurze Absprachewege und der direkte Austausch zwischen Entwicklerteam und Consultant beseitigten etwaige Stolpersteine von Anfang an bzw. sehr rasch im laufenden Prozess. Gleichzeitig brillierte die BWT AQUA AG mit einer äußerst schlanken Projektorganisation, bestehend aus zwei Key User aus den zwei beteiligten Verkaufsbereichen, einem Datenbankspezialisten und dem Projektleiter.

Was ist noch geplant?

In naher Zukunft soll das Potenzial von Microsoft Dynamics CRM und dox42 weiter ausgeschöpft werden. Durch die Ablösung des derzeitigen ERP-Systems werden künftig die Schnittstellen zum ERP erweitert werden. Außerdem wird der Bedarf hinsichtlich Filterung und Segmentierung im Marketing (Listing, Newsletter, Katalogversand usw.) ständig beobachtet. Dadurch wird BWT AQUA Multichannel-fähig!

DER NUTZEN

Was hat es gebracht?

Die BWT AQUA AG sichert durch den Einsatz des neuen CRMs ihre Zukunftsfähigkeit. Die Erwartungen an Outlook als zentrales Element des Kundenmanagements haben sich voll erfüllt. Die Möglichkeiten der Angebotsgestaltung und -erstellung sind nun wie erwünscht übersichtlich, aber im gleichen Augenblick facettenreich.

- Outlook als zentraler Arbeitsplatz für Kunden- und Kontaktmanagement
- Neue Möglichkeiten in Technologie und Angebotsprozess durch Verwendung des CRMs über Outlook
- Hohe User-Akzeptanz von Outlook als zentraler Applikation
- Mehr Flexibilität und optimierte Darstellung bei gleichbleibendem Automatisierungsgrad
- Optimierung und Beschleunigung des Offertenprozesses
- Integrativer Ansatz in der Verwendung von Microsoft Dynamics CRM und dox42 mit FWI als zentralem Ansprechpartner



„Mit dem Einsatz von Microsoft Dynamics CRM können wir unsere technischen Möglichkeiten ausschöpfen und sogar noch weiteres Potenzial gewinnen. dox42 schenkt uns eine unglaubliche gestalterische Vielfalt, während es die Anwendung erheblich vereinfacht.“

Dominik Berneker,
Leiter IT/ IT Projekte, BWT AQUA AG



FWI INFORMATION TECHNOLOGY GMBH

Im Stadtgut B2
4407 Steyr-Gleink
Phone: +43 50 551-0
Mail: office@fwi.at
www.fwi.at

DIE STANDORTE DER FWI GRUPPE:
STEYR | WIEN | VITIS | NEUMARKT (D)

LETYOURWORKFLOW mit der FWI Gruppe

