



Überblick

Land: Deutschland
Branche: Transport & Logistik
Mitarbeiter: 600

Unternehmen

Die Häfen und Güterverkehr Köln AG ist 1992 aus der Fusion der Häfen Köln GmbH, der Köln-Bonner Eisenbahnen AG und der Köln-Frechen-Benzelrather Eisenbahn entstanden. Heute beschäftigt der Logistikbetrieb rund 600 Mitarbeiter und erzielte 2007 einen Umsatz von 115 Millionen Euro.

Software und Services

- Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft SQL Server 2005
- Microsoft SQL Analysis Server 2005
- Microsoft Office 2007 Professional
- Microsoft Exchange Server 2003
- Microsoft Office SharePoint Server 2007
- Microsoft Windows Server 2003 R2
- Windows Vista Enterprise
- Windows Mobile 6
- Microsoft Outlook Web Access

Microsoft Dynamics CRM

Während Microsoft Dynamics CRM dem Vertrieb der Unternehmensbereiche Cargo, Netz und Häfen als Informationsplattform dient, nutzt das Marketing die gespeicherten Adressdaten für Kampagnen. Schnittstellen zu operativen Systemen und der Unternehmenssoftware von SAP sorgen für einheitliche Kundendaten. Mithilfe des Zusatzmoduls „PRIM FaxConnector“ können Mitarbeiter Faxe direkt aus der CRM-Software verschicken.

Thema: Customer Relationship Management (CRM)

Den Kunden ins Rampenlicht gerückt

„Unsere Mitarbeiter profitieren vom transparenten Blick auf jede einzelne Geschäftsbeziehung. Dadurch konnten wir in puncto Kundenfreundlichkeit deutlich zulegen.“

Hans-Georg Pitzen, Leiter Marketing/Vertrieb Netz und Projektleiter CRM bei der HGK

Die Häfen und Güterverkehr Köln AG, kurz HGK, ist ein privates Eisenbahnunternehmen mit vier angeschlossenen Binnenhäfen. In Köln und dem Erftkreis unterhält der Logistikbetrieb ein Eisenbahnnetz von knapp 100 Gleiskilometern. Mit rund 60 Lokomotiven und etwa 600 Güterwagen ist das Unternehmen in ganz Deutschland und dem benachbarten Ausland unterwegs. Während das Verkehrsaufkommen im Schienenverkehr bei rund 15,2 Millionen Tonnen liegt, schlägt die HGK über ihre Häfen etwa 11,1 Millionen Tonnen um. Ein stark wachsendes Geschäft, wie Heinz Vitus, IT-Leiter bei der HGK, bestätigt: „Wegen der steigenden Kraftstoffkosten und Mautgebühren satteln immer mehr Unternehmen auf Schiene und Binnenschifffahrt um.“ Am Verdrängungswettbewerb in der Logistik hat der Trend allerdings wenig geändert. „Wir müssen uns immer wieder neu um Aufträge bemühen. Langfristige Bindungen gibt es im Transportgewerbe nicht mehr“, unterstreicht Franziska Busch, verantwortlich für das Produktmanagement im Bereich Cargo. Nicht zuletzt deshalb hat die intensive Pflege der Kundenbeziehungen in den letzten Jahren an Bedeutung gewonnen.

Ausgangssituation

Bislang verwalteten die Vertriebsmitarbeiter der drei Geschäftssparten Cargo, Netz und Häfen ihre Kundenkontakte in Eigenregie. Das zog zwangsläufig Doppeleingaben, Redundanzen und aufwendige Aktualitätsprüfungen nach sich. Problematisch waren dabei mitunter auch Informationslücken zwischen den Abteilungen. Schließlich wird die HGK am Markt als ein Unternehmen wahrgenommen. „Wenn die eine Hand nicht weiß, was die andere tut, kommt das gar nicht gut an“, betont IT-Leiter Vitus. Mitte 2005 gründete die HGK eine Projektgruppe, die zunächst die Anforderung für eine CRM-Software in einem Pflichtenheft zusammenfasste. Die Software Microsoft Dynamics CRM konnte die Vorgaben am besten erfüllen. „Wir arbeiten in einem einheitlichen, von Microsoft geprägten Systemumfeld. Deshalb war für uns das Thema ‚Integration‘ besonders wichtig. Das Zusammenspiel zwischen Microsoft Dynamics CRM und Microsoft Outlook hat uns am besten gefallen. Die vielen gemeinsamen Abläufe halten den Einarbeitungsaufwand gering“, begründet Heinz Vitus die Entscheidung. Den Zuschlag für die Implementie-

PRIM

 Microsoft Dynamics



Foto: HGK

HGK nutzt die Kundenmanagementlösung von Microsoft für Vertrieb und Marketing in den Sparten Cargo, Netz und Häfen

Microsoft-Partner

PRIM Management Consult GmbH
Holger Kienel
Am Römerkastell 4
66121 Saarbrücken
Tel.: 0681 30982-10
Fax: 0681 30982-19
E-Mail: holger.kienel@prim-consult.com
www.prim-consult.com



Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*
E-Mail: btob@microsoft.com
*0,14 Euro/Min., deutschlandweit
©2008 Microsoft Corporation.
All rights reserved.

ung sicherte sich der Microsoft-Partner PRIM Management Consult GmbH.

Lösung

Beim Projektstart im Frühjahr 2006 standen zunächst die Basisfunktionen des Kundenmanagements im Mittelpunkt. Schließlich sollten Mitarbeiter der HGK möglichst rasch vom zentralen Adressdatenbestand, der Kontakthistorie und dem Zusammenspiel mit Microsoft Office profitieren. „Für das Projekt ist es entscheidend, die Anwender und ihre Akzeptanz in den Mittelpunkt zu stellen“, erklärt Holger Kienel, Managing Partner bei der PRIM Management Consult GmbH. Die eigentlichen Herausforderungen lagen in der Konsolidierung der verteilten Kundendaten und dem Aufbau der komplexen Berechtigungsstrukturen. „Wir haben zwei Vorstandsbereiche mit fünf Bereichen, welche eigenständig arbeiten. Das betrifft auch das Erstellen von Angeboten und Kundenkorrespondenz. Auf der anderen Seite sollten die Kontaktdaten aber von allen Mitarbeitern gemeinsam genutzt werden“, erklärt Heinz Vitus. Seit Sommer 2006 nutzt die HGK Microsoft Dynamics CRM als Informationsplattform und Ausgangsbasis für E-Mails, Schriftverkehr, Angebote und Marketingkampagnen. Sämtliche Aktivitäten werden penibel in der Kontakthistorie aufgezeichnet, sodass alle Mitarbeiter über den Status jeder Geschäftsbeziehung informiert sind. Zudem sorgen Schnittstellen zur Unternehmenssoftware von SAP und mehreren Spezialanwendungen für einheitliche Daten.

Nutzen/Resultate

Die zentrale Verwaltung kundenbezogener Informationen ist für Hans-Georg Pitzen,

„Das Zusammenspiel zwischen Dynamics CRM und Outlook hat uns am besten gefallen. Die vielen gemeinsamen Abläufe halten den Einarbeitungsaufwand gering.“

Heinz Vitus, IT-Leiter,
Häfen und Güterverkehr Köln AG

Leiter Marketing/Vertrieb Netz und Projektleiter CRM bei der HGK, der größte Vorteil von Microsoft Dynamics CRM: „Unsere Mitarbeiter profitieren vom transparenten Blick auf jede einzelne Geschäftsbeziehung. Dadurch konnten wir in puncto Kundentreue deutlich zulegen.“ Zudem gelang es, gängige Geschäftsprozesse effizienter zu gestalten. So entfällt die Recherche nach aktuellen Kontaktdaten; um einen Serienbrief aufzusetzen, sind kaum mehr als ein paar Handgriffe nötig. Die HGK feilt bereits weiter an der perfekten Infrastruktur: In Kürze bereichert Microsoft Office SharePoint Server die IT-Landschaft. Das neue Intranetportal soll zur zentralen Anlaufstelle für alle relevanten Geschäftsinformationen werden. Microsoft Dynamics CRM liefert zum Start des Portals aktuelle Adressdaten.

Für weitere Kundenreferenzen besuchen Sie bitte:
www.microsoft.com/germany/kundenreferenzen