

Koch International: neues CRM-System für Logistikspezialisten Komplettservice mit 360°-Sicht auf den Kunden

Alle kundenrelevanten Daten in einem einzigen System bündeln und Vertriebsprozesse durch Workflows automatisieren: Das waren die zentralen Anforderungen des Logistikers Koch International an ein neues Customer-Relationship-Management(CRM)-System. Auf der Basis von Microsoft Dynamics 365 (CRM) entwickelte die SIEVERS-GROUP eine Lösung, die sowohl den Anforderungen bezüglich der Dokumentation und Verwaltung internationaler Kundenbeziehungen als auch dem vielfältigen Dienstleistungsportfolio Rechnung trägt. Die Software konsolidiert alle Interaktionen auf einer Plattform und ist über Schnittstellen an das Transportmanagement-System und das Rechnungswesen angebunden. Auf diese Weise erhalten die Mitarbeiter von Koch International eine 360°-Sicht auf den Kunden und können genau den Logistikmix zusammenstellen, der zum Kunden und zu seiner Branche passt.

Koch International blickt auf eine mehr als 110-jährige Geschichte zurück: Seit den Anfängen als Fuhrgeschäft hat sich das Unternehmen aus Osnabrück zu einem global agierenden Logistik-Allrounder entwickelt. Dementsprechend anspruchsvoll ist das Management der Kundendaten und -beziehungsprozesse. „Unsere bisherige Software bot uns jedoch weder ausreichende Analysemöglichkeiten noch gab es Schnittstellen zu anderen Systemen. Viele Prozesse mussten über Excel-Listen nachgehalten werden“, beschreibt Jürgen Hartkemeyer, Leiter Vertrieb bei Koch International. Mit der Einführung von Microsoft Dynamics 365 (CRM) legte das Unternehmen den Grundstein zur Digitalisierung und Automatisierung des Kundenmanagements. Die SIEVERS-GROUP betreute das Projekt von der Konzeptentwicklung bis zum Go-live und nahm branchenspezifische Anpassungen vor.

Ganzheitliche Sicht auf den Kunden

In der neuen CRM-Lösung laufen alle kundenspezifischen Informationen zusammen: von Stammdaten über Kontaktberichte bis hin zu Serviceanfragen. Durch die Integration des Transportmanagement-Systems sind außerdem branchenspezifische Informationen, wie zum Beispiel Tagespreisanfragen, abrufbar. „Uns war wichtig, dass alle Mitarbeiter durch die Software einen einheitlichen Zugriff auf alle kundenrelevanten Daten erhalten“, erläutert Jürgen Hartkemeyer. „Sie sehen jetzt zum Beispiel genau, wann der letzte Kontakt stattgefunden hat, welche Angebote noch bearbeitet werden müssen oder wie der aktuelle Status laufender Serviceanfragen ist.“ Auf Basis dieser Informationen kann die Spedition automatisiert Workflows anstoßen, die komplexe Prozesse wie zum Beispiel die Kundenimplementierung verschlanken und standardisieren. Außerdem lassen sich durch die Analysefunktionen der Software Kundenaktivitäten gezielt auswerten. Dies erleichtert die Planung von zielgruppenspezifischen Vertriebskampagnen und Marketingaktionen.

Informations- und Kommunikationstool in einem

Für Koch International ist das CRM-System nicht nur eine wichtige Informationsplattform, sondern auch zentrales Kommunikationstool: Über ein Dashboard verwaltet das Unternehmen alle vertriebsbezogenen Aufgaben und Aktivitäten. Mit der zugehörigen App haben auch die Außendienstmitarbeiter die Software immer dabei und können über ihre mobilen Endgeräte auf alle Informationen zugreifen. Dank der umfangreichen Möglichkeiten im Bereich der Systemadministration ist Koch International außerdem in der Lage, die Lösung im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses intern weiterzuentwickeln und an neue Anforderungen und Marktentwicklungen anzupassen.

Stand: 30. Januar 2018

Umfang: 3.459 Zeichen (inkl. Leerzeichen)

Die SIEVERS-GROUP

Die SIEVERS-GROUP bietet seit mehr als 25 Jahren anspruchsvolle IT-Lösungen in den Bereichen betriebswirtschaftliche Software, Infrastruktur und Telekommunikation. Als Full-Managed-Service-Dienstleister liefert das IT-Architekturhaus sämtliche Lösungen aus einer Hand. Oberstes Ziel ist die Entwicklung ganzheitlicher IT-Architekturen, die alle individuellen Kundenanforderungen berücksichtigen, Geschäftsprozesse verschlanken und dabei immer dem Grundsatz der Nachhaltigkeit genügen. Zu den Kernkompetenzen zählen insbesondere innovative Outsourcing-Modelle und Managed Services, wie zum Beispiel die eigene Cloud-Lösung, mit der Unternehmen ihre IT in Teilen oder auch vollständig auslagern können. Die SIEVERS-GROUP ist bundesweit an fünf Standorten vertreten und beschäftigt zurzeit rund 300 Mitarbeiter. Hauptsitz ist Osnabrück.

Unternehmenskontakt SIEVERS-GROUP

Martin Hupe • SIEVERS-SNC Computer & Software GmbH & Co. KG

Ein Unternehmen der SIEVERS-GROUP

Hans-Wunderlich-Straße 8 • 49078 Osnabrück

Telefon: 0541-9493-174 • Fax: 0541-9493-274

E-Mail: presse@sievers-group.com • Internet: www.sievers-group.com

Pressekontakt

Stefanie Schoebel • additiv pr GmbH & Co. KG

Pressearbeit für Logistik, Stahl, Industriegüter und IT

Herzog-Adolf-Straße 3 • 56410 Montabaur

Telefon: 02602-950 99 20 • Fax: 02602-950 99 17

E-Mail: sts@additiv-pr.de • Internet: www.additiv-pr.de

Koch International

Als serviceorientierter Dienstleister entwickelt Koch International für Kunden unterschiedlicher Branchen individuell zugeschnittene Transport- und Logistikkonzepte: vom nationalen Stückguttransport und von Europaverkehren über See- und Luftfracht bis hin zur kompletten Lagerlogistik.

Kunden können sich dabei auf die bestmögliche Qualität bei der Auftragsabwicklung verlassen. Dafür optimiert und erweitert der Logistik-Allrounder das Leistungsspektrum permanent.

Unternehmenskontakt Koch International

Melanie Mönch • Unternehmenskommunikation

Heinrich Koch Internationale Spedition GmbH & Co. KG

Fürstenauer Weg 68 • 49090 Osnabrück

Tel.: +49 (0)541 12168-116 • Fax: +49 (0)541 12168-801

E-Mail: melanie.moench@koch-international.de • Internet: www.koch-international.de