

# CASE STUDY



**Zwick / Roell**

Fertigung

**Microsoft Dynamics CRM**

 **AlfaPeople**



„Erhöhung der weltweiten Produktivität und globale Übersicht“

#### Case Study

Zwick

Fertigung

Microsoft Dynamics CRM

„Unsere guten Erfahrungen aus der früheren Zusammenarbeit mit AlfaPeople haben sich auch bei diesem Projekt wieder bestätigt.“

### Geschäftsanforderungen

Die Zwick GmbH & Co. KG ist ein Familienunternehmen mit einer interessanten, 160-jährigen Geschichte. Es fertigt hochqualitative und speziell angepasste Material- und Universalprüfmaschinen für die anspruchsvollsten Forschungs-, Entwicklungs- und Qualitätssicherungsunternehmen in über 20 Branchen weltweit. Dazu zählen Ermüdungs- und Härteprüfmaschinen, Pendelschlagwerke und Schmelzindexprüfgeräte sowie automatische Prüfsysteme für eine Vielzahl von Anwendungen.

Mit über 1.250 Mitarbeitern und Produktionsstandorten in 15 Ländern, darunter Deutschland, Österreich, Großbritannien, Frankreich, Spanien, USA, Brasilien, Türkei und Asien - sowie Vertretungen in 56 Ländern - steht der Name Zwick für höchste Produkt- und Servicequalität. Deshalb ist das Unternehmen ein führender

Anbieter im Bereich der statischen Werkstoffprüfung. Sein umfangreicher Kundenstamm vertraut seit Jahren auf die herausragenden Prüfsysteme von Zwick, was zu einem stetigen Unternehmenswachstum geführt hat.

Die Pflege zahlreicher weltumspannender Kundenbeziehungen kann eine große Herausforderung für Vertrieb, Marketing und Betriebsprozesse darstellen. Die Vertriebs- und Marketingabteilung von Zwick setzte bereits die von AlfaPeople implementierte CRM-Lösung Microsoft Dynamics CRM 2011 ein, um Marketingkampagnen und -aktivitäten zu verwalten. Das Team von AlfaPeople hatte außerdem einen effizienten Datenaustausch zwischen Dynamics CRM und der Lösung Microsoft Dynamics AX entwickelt, die in anderen Bereichen des Unternehmens verwendet wurde. Es war ein logischer Schritt für das Unternehmen, die leistungsfähigen und individuell anpassbaren Funktionen von Microsoft Dynamics CRM über die Vertriebs- und Marketingabteilung

hinaus auch für servicebezogene Abteilungen bereitzustellen, wie z. B. Vertragsverwaltung, Auslieferung, Ressourcenplanung und Außendienst.

Zwicks Ziel bestand darin, kundenbezogene Informationen und Verwaltungsdaten aus der Vertriebs- & Marketing- sowie der Serviceabteilung effizient in einer einzigen Datenbank zu sammeln, zu speichern und zu analysieren. Dies sollte das Reporting und die Datenanalyse vereinfachen und eine stetige, umfassende Sicht auf jeden Kunden über eine einzige technische Anwendung ermöglichen.



„Die Zusammenarbeit mit AlfaPeople bei diesem Projekt war sehr angenehm. Vom Konzeptdesign bis hin zur Implementierung hatten wir stets das Gefühl, in fähigen Händen zu sein. Die von uns angesprochenen Beobachtungen und Prozesse wurden angenommen, eingehend analysiert und zuverlässig und zeitnah integriert.“

Jochen Niederberger, Service

## Lösung

Zwick hatte die exzellente Zusammenarbeit mit AlfaPeople während der Implementierung und Integration von Microsoft Dynamics CRM 2011 in der Vertriebs- und Marketingabteilung sehr genossen. Deshalb beschloss das Unternehmen, AlfaPeople auch mit der Aktualisierung von Microsoft Dynamics CRM auf die Version 2015 und die Bereitstellung der Lösung für die größere Gruppe der Kunden- und Serviceabteilungen zu beauftragen. Außerdem sollte AlfaPeople die gewünschte umfassende Kundensicht erstellen. In den Worten von Martin Schilling, Overall Project Manager, CRM, bei Zwick: „Unsere guten Erfahrungen aus der früheren Zusammenarbeit mit AlfaPeople haben sich auch bei diesem Projekt wieder bestätigt. Durch die Verknüpfung der Abteilungen für Vertrieb und Marketing sowie Service mittels Microsoft Dynamics CRM haben wir und unsere Partner weltweit nun eine 360-Grad-Sicht auf unsere Kunden.“

Zuvor musste das Team von AlfaPeople sich allerdings um zwei wichtige alte Betriebsanforderungen im Servicebereich kümmern. Zum einen war die Systemsprache der Microsoft Dynamics AX-Plattform Deutsch, was den Zugriff auf die im System verfügbaren Informationen für viele internationale Partner von Zwick einschränkte. Für das Alltagsgeschäft bedeutete dies, dass Zwick-Mitarbeiter in Deutschland Angebote erstellen und versenden mussten, was unnötige Kosten und



Ressourcenverbrauch bedeutete. Die neue Lösung musste mehrsprachig sein, um dieses Problem zu beheben. Zum anderen bot das vorhandene Planungsboard in Microsoft Dynamics AX keine „Drag & Drop“-Funktion für Dispatcher, weshalb Arbeitsaufträge weniger Informationen beinhalteten.

Die kundenspezifische Projektimplementierung von Dynamics CRM für Zwick mit der Bezeichnung 'PULS' wurde in zwei Phasen unterteilt. In Phase 1 sollte das vorhandene Vertriebs- und Marketingmodul aktualisiert werden. Die Vertriebsabteilung sollte die Fähigkeit erhalten, die Kontakt- und Angebotsgenerierung verwalten zu können, um die Gewinnung von potenziellen Kunden zu verbessern und den Umsatz zu steigern, sowie die Marketingoptionen des Unternehmens optimieren zu können. In Phase 2, die als 'PULS for service' bezeichnet wurde, sollten die Servicefunktionen sowie die internationalen Partner von Zwick sowie deren 600 Mitarbeiter in das Projekt einbezogen werden.

„Herzlichen Glückwunsch, AlfaPeople! Nur wenige unserer Projekte verliefen in jeder Phase so einfach und reibungslos wie dieses.“

CEO, Dr. Jan Stefan Roell

Die Live-Anwendung unterstützt und dokumentiert nun alle Arten von Kundenaktivitäten und -anfragen (einschließlich Besprechungen, Aufgaben und Dokumentprozessen) sowie interne Protokollierungsaktivitäten zwischen Mitarbeitern. Das weiter entwickelte Planungsboard umfasst „Drag und Drop“-Funktionen, was die Planung sowie Arbeitsaufträge effizienter und weniger zeitaufwändig macht. Der für den Abschluss von Serviceaufgaben erforderliche Zeitaufwand konnte dank der erweiterten Anpassungsmöglichkeiten von Microsoft Dynamics CRM deutlich verringert werden.

## Vorteile

### Kundentransparenz

Dank Microsoft Dynamics CRM sind die Abteilungen für Vertrieb und Marketing sowie Service nun in der Lage, eine vollständige Übersicht der Kunden von Zwick in einer einzigen Anwendung aufzubauen und zu nutzen. Diese Systemarchitektur gibt allen Mitarbeitern mit kundenbezogenen Aufgaben jederzeit und von überall Zugriff auf eine umfassende Kundensicht. Durch die Integration aller Kundendaten in eine einzige Datenbank werden auch das Reporting und die Prozesssteuerung viel transparenter und einfacher.

### Effektive Serviceprozesse und Schnittstellen

Internationale Partner können nun dieselbe Anwendung nutzen wie die Mitarbeiter von Zwick, sodass die Zeit, das Budget und die Ressourcen, die zuvor für die Erstellung von Angeboten und die Bearbeitung von Arbeitsaufträgen erforderlich waren, verringert werden konnten. Die neuen Planungsfunktionen bieten eine erweiterte Serviceübersicht und ergänzen die Funktionen zur Ressourcenplanung.

### Nutzung des Potenzials von Cloud-Technologien

Zwicks neue Lösung basiert auf moderner Cloud-Technologie und wurde in HTML5 konzipiert. Dadurch sind zukünftige Erweiterungen und Entwicklungen einfacher zu planen, zu budgetieren und zu implementieren. Auch die Höhe der Lizenzgebühren konnte nun verringert werden, was kosteneffizientere Ergebnisse für das Unternehmen bedeutet.

## GLOBAL OFFICES

**AlfaPeople** - Headquarters  
Tegholm Allé 13  
2450 København SV.  
**Denmark**  
Phone: +45 70 20 27 40  
Email: [info@alfapeople.com](mailto:info@alfapeople.com)

**AlfaPeople Germany**  
Elsbach Haus, Goebenstraße 3-7  
32052 **Herford**  
Phone: +49 5221 28440-0  
Fax +49 5221 28440-44  
[info.de@alfapeople.com](mailto:info.de@alfapeople.com)

**AlfaPeople Chile**  
Avda. Nueva de Lyon 072  
Oficina 801, Piso 8  
Providencia, **Santiago**  
Phone: +56 (2) 2 751 90 00  
Mobile: +56 9 75296062  
Email: [info.cl@alfapeople.com](mailto:info.cl@alfapeople.com)

**AlfaPeople Costa Rica**  
Calle 36. Av 4 y 6.  
Edificio Don Bosco. Tercer Piso  
**San Jose**  
Phone: +506 2233 7000  
Fax +506 2233 3238  
Email: [info.cr@alfapeople.com](mailto:info.cr@alfapeople.com)

**AlfaPeople India**  
Landmark Tower, 4th Floor,  
Plot No. 2, Ashok Marg,  
C - Block, South City - I  
**Gurgaon** - 122001, India  
Phone: +919811089731  
Email: [info.in@alfapeople.com](mailto:info.in@alfapeople.com)

**AlfaPeople**  
**United Arab Emirates**  
Sidra Tower (1503)  
Sheikh Zayed Road  
PO Box 9588, **Dubai**  
Phone: +971 4 5585066  
Fax: +97144405988  
Email: [info.me@alfapeople.com](mailto:info.me@alfapeople.com)

**AlfaPeople United Kingdom**  
Century House  
100 Oxford Street  
W1D 1LL, **London**  
United Kingdom  
Phone: +44 2072 551 228  
Email: [info.uk@alfapeople.com](mailto:info.uk@alfapeople.com)

**AlfaPeople Switzerland**  
Hohenbühlstrasse 2  
8152 **Glattbrugg**  
Phone: +41 43 355 30 60  
Fax: +41 43 355 30 61  
Email: [info.ch@alfapeople.com](mailto:info.ch@alfapeople.com)

**AlfaPeople Colombia**  
Ave Cra 9 # 123-86  
Edificio Uraki - Ofi 401  
**Bogotá**  
Phone: +571 6054222  
Fax: + 571 2082198  
Email: [info.co@alfapeople.com](mailto:info.co@alfapeople.com)

**AlfaPeople Guatemala**  
5ta Avenida 4-55 Zona 14  
Edificio Europlaza Torre 1, 2do Nivel  
Oficina 208/209  
Phone: +502 2386 9981  
Fax: +502 2386 8800  
Email: [info.gt@alfapeople.com](mailto:info.gt@alfapeople.com)

**AlfaPeople India**  
**South Office**  
#26/1, 1st floor,  
Regus gem business centre,  
Ibis hotel, Bommanahalli,  
Hosur road, **Bangalore** - 560068  
Phone: +918040980841  
Email: [info.in@alfapeople.com](mailto:info.in@alfapeople.com)

**AlfaPeople Brazil**  
Av. Maria Coelho Aguiar, 215  
Jd. São Luiz - **São Paulo**/SP  
CEP: 05805-000  
Phone: +55 (11) 3741-5181  
Email: [info.br@alfapeople.com](mailto:info.br@alfapeople.com)

**AlfaPeople US**  
Chrysler Building  
405 Lexington Avenue,  
26th Floor **New York**  
NY 10174  
Phone: +1 (917) 368-8088  
[info.us@alfapeople.com](mailto:info.us@alfapeople.com)

**AlfaPeople Mexico**  
Baja California # 245 Piso 8  
Colonia Hipódromo.  
Condesa C.P. 06170  
**México, D.F.**  
Phone: +52 5265 6030  
Email: [info.mx@alfapeople.com](mailto:info.mx@alfapeople.com)

**AlfaPeople China**  
Four Seasons Square, Building 2  
No. 503 NingGuo Road,  
**Shanghai**  
200090  
Phone: +966 2 6929450  
Email: [kle@alfapeople.com](mailto:kle@alfapeople.com)

**AlfaPeople Saudi Arabia**  
King Road Tower (1106)  
King Abdulaziz Road - **Jeddah**  
PO Box 11787, Jeddah 21463  
Phone: +966 2 6929450  
Fax: +966 2 6068744  
Email: [info.me@alfapeople.com](mailto:info.me@alfapeople.com)