

## willhaben: CRM reloaded by NAVAX

### Einheitlicher Datenaustausch für Österreichs größten digitalen Marktplatz

**Wien, 7. März 2018** – Österreichs größter digitaler Marktplatz, willhaben, ist in den letzten Jahren extrem schnell gewachsen und benötigte daher ein einheitliches Customer Relationship Management (CRM) Tool, um den zukünftigen Anforderungen gerecht zu werden. Ziel war es, alle bestehenden Daten aus den drei Altsystemen zu übernehmen und in ein einheitliches CRM System zu konsolidieren. Für die professionelle Umsetzung war ein erfahrener Implementierungspartner gefragt, den willhaben in NAVAX, dem unabhängigen IT-Systemhaus, gefunden hat.

#### 360 Grad Kundenansicht

Nach einem sehr strukturierten und umfassenden Auswahlverfahren, bei dem neben der Projektleitung auch alle Keyuser aus den fünf Vertriebsbereichen - Immobilien, Auto & Motor, Marktplatz, Jobs & Karriere sowie Digital Advertising - von willhaben vertreten waren, fiel die Wahl auf Microsoft Dynamics CRM (jetzt Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement) und NAVAX. Das Systemhaus ist seit über 20 Jahren erfolgreich in den Bereichen ERP, CRM, Business Intelligence & Planung, Collaboration & Mobility sowie Cloud Services tätig ist.

Alle vertriebsrelevanten Prozesse sollten in der CRM Lösung digital abgebildet werden: von der Kundenanlage, der Angebotserstellung, dem Vertragsabschluss, dem Support über die Rechnungslegung bis hin zum Vertragsende. Aber auch die Schnittstellen zu den anderen Administrations-Systemen, u. a. auch SAP, sollten umgesetzt werden. Gefragt war ein offenes, papierloses, zukunftssicheres, stabiles System, das ausbaufähig und flexibel sein sollte.

Das Projekt und der Funktionsumfang wurden nach gemeinsamen Analyse-Workshops, die auf dem Pflichtenheft von willhaben beruhten, in drei Phasen aufgeteilt. Damit sollte sichergestellt werden, dass alle fünf Geschäftsbereiche, die bis dato zum Teil unterschiedlich und voneinander unabhängig gearbeitet hatten, nacheinander umgestellt werden, um eine 360 Grad Ansicht auf die Kunden zu ermöglichen. Ziel war es, eine Prozessautomatisierung und -integration ohne manuelle Arbeit zu erreichen. Alle sollten nur noch eine Lösung verwenden, damit es zu keinen Informationsbrüchen mehr kommt.

#### Sukzessives Auflösen des Inseldenkens

Dafür war die Datenmigration maßgeblich wichtig: rund 180.000 Datensätze (Firmen, Kontakte, Verkaufschancen und Angebote) wurden aus drei unterschiedlichen Altsystemen, nach vorausgegangener Datenbereinigung, übertragen. Der Plan war, nach nur einem halben Jahr live zu gehen und die drei Altsysteme in einem CRM System zu konsolidieren – das ist gelungen. Im ersten Schritt sollten nicht die gesamten Prozesse abgebildet werden, sondern die Verkaufschancen für alle Bereiche.

In der zweiten Phase wurden alle fünf Bereiche mit dem gesamten Vertriebsprozess, vom Angebot bis zum Vertragsabschluss, ausgestattet. Der Mehrwert dabei ist die Steuerung des

Angebotsvertriebsprozesses und die Darstellung in übersichtlichen Dashboards, die sich sowohl im Vertrieb als auch bei der Geschäftsleitung größter Beliebtheit erfreuen.

Die - aktuell laufende - dritte Phase behandelt die Integration in SAP und die Abbildung der Salespipeline.

### **Konkreter Nutzen**

Mit dem neuen CRM System ist es möglich, die Adressen automatisch zu vervollständigen und zu korrigieren. Die Angebotserstellung ist wesentlich einfacher geworden, da mit Vorlagen gearbeitet und dadurch viel Zeit gespart wird. Die Outlookintegration ins CRM mit der Synchronisation der E-Mails, Kontakte, Termine und Aufgaben vereinfacht noch dazu das tägliche Arbeiten. Die automatische Berechnung von Segmentierungsergebnissen der Kunden, die Abbildung von Produktpaketen und die Schnellkalkulation von Produkten - ein Add-on, das NAVAX extra für willhaben entwickelt hat - vereinfachen die Angebotslegung und den Ausbau der Kundenbeziehung enorm. Auch das einfache Setzen des Kundenstatus und die Übernahme der Mahnstufe aus SAP hilft allen Geschäftsbereichen.

Abgesehen davon kann nun unternehmensweit auf die Kundendaten zugegriffen werden, was einen großen Nutzen darstellt. Somit schließt sich der Kreis und alle profitieren vom neuen CRM Tool. Da alles digital erfasst wird und keine Papierarbeit mehr notwendig ist, konnten die internen Prozesse deutlich vereinfacht und beschleunigt werden.

„Durch das schnelle Wachstum von willhaben war es dringend notwendig, unsere fünf Geschäftsbereiche über eine gemeinsame Plattform zu steuern und einen einfachen Datenaustausch zu ermöglichen. NAVAX hat uns schnell davon überzeugt, dieses Projekt mit uns gemeinsam erfolgreich umsetzen zu können. Beide Unternehmen sind sich kulturell sehr ähnlich. Dementsprechend hat die Zusammenarbeit von Anfang an gepasst und lässt sich als anspruchsvolles „Arbeiten mit Freunden“ bezeichnen. Man fordert sich gegenseitig, verliert das Ziel aber nicht aus den Augen. Das sind gute Voraussetzungen, um die für willhaben notwendigen Weiterentwicklungen voran zu treiben. Unsere Anforderungen wachsen stetig – das geschaffene Vertrauen in die Zusammenarbeit ist ein wichtiger Grundstein für auch künftig erfolgreiche Umsetzungen“, erklärt Sylvia Dellantonio, Geschäftsführerin von willhaben.

„Einen Neukunden wie willhaben für uns zu gewinnen, hat uns besonders gefreut, da es sich dabei um ein aufstrebendes Unternehmen handelt, das in Österreich sehr bekannt ist. Im Zuge des CRM Projektes konnten wir zeigen, wie individuell wir auf unsere Kunden eingehen können, da es für uns auch möglich ist, für kundenspezifische Wünsche eigene Lösungen zu entwickeln und umzusetzen. Das hat willhaben besonders geschätzt, neben dem sehr professionellen und freundschaftlichen Umgang miteinander. Wir freuen uns auf die kommenden Aufgaben, die wir gemeinsam meistern werden“, ergänzt Oliver Krizek, Eigentümer und Geschäftsführer der NAVAX Unternehmensgruppe.

Hier geht's zum willhaben Video: <https://youtu.be/OkRWs9TmoJw>

### **Über die NAVAX Unternehmensgruppe:**

Die NAVAX Unternehmensgruppe ist ein unabhängiges IT-Systemhaus, das Unternehmensprozesse optimiert und Business-Softwarelösungen für national und international tätige Unternehmen

einführt. Das Systemhaus betreibt Unternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Kunden mit über 750 Projekten in mehr als 100 Ländern der Welt arbeiten mit den NAVAX Unternehmens-Lösungen in den Bereichen ERP, CRM, Business Intelligence & Planung, Collaboration & Mobility sowie Cloud Services. Das Unternehmen ist u.a. Microsoft, Qlik und MicroStrategy Partner und stellt eigene Software für Finanzdienstleister und Leasingunternehmen her.

Mehr Informationen unter [www.navax.com](http://www.navax.com)

### **Kontakt und Rückfragen**

plein communications

Mag. Nicole Plein

Tel: +43 664 546 48 05

nicole@plein.at