

easyconsult

# Erfolgreiche Migration

Das Vorarlberger Familienunternehmen Meusburger hat rund 21.000 Kunden in ein neues CRM-System migriert.

Meusburger mit Sitz in Wolfurt stellt Produkte („Normalien“) für den Werkzeug-, Formen- und Maschinenbau her. Als das bisherige CRM-System auf eine neue Version migriert werden sollte, stand das Familienunternehmen vor mehreren Herausforderungen. „Es mussten die bisherigen Workflows angepasst und neue Schnittstellen eingerichtet werden. Dafür wollten wir zusätzlich zu unserem eigenen CRM-Entwickler einen Experten, der tiefes Fachwissen und Erfahrung mitbringt, uns berät und bei der Umsetzung unterstützt“, erklärt Michael Natter, Projektmanager bei Meusburger.

**CRM-Expertise gesucht.** „Wir sondierten den Markt und sahen uns mehrere Dienstleister an. Ein wesentliches Entscheidungskriterium war, dass wir einen Partner suchten, der ausschließlich auf CRM fokussiert und entsprechend kompetent ist. Aber auch eine gewisse Größe war uns wichtig, um die ausreichende Manpower für die Fachberatung und Umsetzung sicherzustellen“, berichtet Veronika Bitschnau, Projektleiterin Meusburger. Die Entscheidung fiel schließlich auf easyconsult, deren Experten umfassende Erfahrung mit CRM-Projekten im Industrieumfeld besitzen.

**Sprung ins kalte Wasser.** Zu Beginn standen Workshops auf dem Plan, bei denen die Prozesse und einzelnen Projektschritte diskutiert wurden. „Dabei gab uns der Dienstleister Tipps und Anleitungen für die Migration des bestehenden Systems in das neue CRM. In dieser Phase



Meusburger produziert Normalien für den Werkzeug-, Formen- und Maschinenbau (kl. Bild: Projektmanagerin Veronika Bitschnau)

war es vor allem die Beratung, die uns weiterhalf“, meint Natter. Mithilfe des Inputs von easyconsult startete Meusburger das Migrationsprojekt. Die Zusammenarbeit der beiden Partner intensivierte sich, und der Dienstleister sorgte in der Folge unter anderem für die Umsetzung der Schnittstellen zwischen CRM und dem Business-Intelligence-Tool, aber auch für die Optimierung der Workflows. „Die Aufgaben waren nicht einfach, denn easyconsult musste das System in seiner Struktur und Tiefe erst kennenlernen“, so der Projektleiter.

**Viele Aufgaben gelöst.** Zug um Zug wurden zusammen mit easyconsult die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Migration von CRM 2013 auf Dynamics 365 CRM geschaffen. „Es mussten Workflows wie die Terminplanung für die knapp 300 AußendienstmitarbeiterInnen oder die Rabattanträge an das neue System angepasst werden. Dies gelang easyconsult nach anfänglichen Schwierigkeiten“, berichtet Natter. Der Spezialist richtete darüber hinaus Schnittstellen zwischen CRM und dem Newsletter-Tool ein, um Kundeninformationen direkt aus der Datenbank ziehen zu können. Eine

weitere Herausforderung stellte zudem der Roll-out des neuen Outlook CRM-Clients auf die PCs der Außendienstmitarbeiter dar. „Aufgrund der Migration musste der Client ebenfalls auf die neue Version upgedated werden. Hierfür wurde eine automatisierte Lösung mit beratender Unterstützung von easyconsult entwickelt“, erzählt Bitschnau.

**Zentrales Vertriebs-Tool.** Für Meusburger hat das CRM-System einen hohen Stellenwert, denn es dient als zentrale Informationsbasis für den gesamten Vertrieb – von der Terminplanung über die Verwaltung der Besuchsberichte bis zur Kontaktpflege. Änderungen im CRM werden über Schnittstellen automatisch ins ERP eingespielt. „Das CRM unterstützt uns maßgeblich bei unserer täglichen Arbeit“, meint Natter.

**Kompetenz und Verständnis.** Meusburger baut auch zukünftig auf die Unterstützung von easyconsult. So richtet der CRM-Spezialist aktuell die Schnittstellen zum neuen ERP-System ein, mit dem die rund 93.000 Artikel im Produktportfolio des Unternehmens verwaltet werden. „Nächstes Jahr sollen quartalsweise Verbesserungen für den Vertrieb im CRM umgesetzt werden, auch hier wird uns easyconsult unterstützen. Besonders schätzen wir die gute Zusammenarbeit mit dem Dienstleister, dessen tiefes Verständnis, Kompetenz und Beratung uns überzeugt haben“, so Natter. ■