



**Ihr CRM-System zu
mobilisieren hat viele Vorteile.
Wir sagen Ihnen welche.**

- Näher beim Kunden
- Vorhandene IT-Systeme intensiver nutzen
- Leerlaufzeiten nutzen
- Vertriebsprozesse optimieren – mit besseren Daten

Customer Relationship Management (CRM) wird seit jeher eingesetzt, um die Arbeit des Außendienstes mit Hilfe kundenbezogener Informationen zu verbessern. In der heutigen Wirtschaftswelt kann die Art und Weise, wie Kundendaten erfasst, analysiert und angewandt werden, von entscheidender Bedeutung für den Erfolg des Unternehmens sein.

Das Mobilisieren von E-Mail und PIM-Daten wie Kalender und Kontakte war ein erster Schritt auf dem Weg zu einer effektiven Mobilitätsstrategie. Die Mobilisierung von CRM-Systemen für den Außendienst ermöglicht einen besseren Kundenservice, optimiert die Verkaufsmöglichkeiten und erlaubt das Erfassen wichtiger Daten direkt vor Ort.

BlackBerry Solutions bieten alles, was Sie brauchen, um vorhandene CRM-Systeme zu mobilisieren: ausgereifte Software, die sich nahtlos in Ihre vorhandene IT-Umgebung integriert; leicht nutzbare Smartphones, die sicher und zuverlässig arbeiten und ein großes Netzwerk an BlackBerry Alliance Partnern, die innovative Anwendungen und Services für vielerlei Anforderungen bieten.

Wenn Sie Ihr CRM-System mit einer BlackBerry Solution kombinieren, hat Ihr Außendienst jederzeit und überall einen sicheren Zugang zu Kundendaten, Preisen, Lagerbeständen und anderen wichtigen Informationen. Und wenn Ihr IT-Administrator auch alle Möglichkeiten der zentralen Verwaltung der BlackBerry Solution kennt und nutzt, dann können Sie sicher sein, dass Ihre sensiblen Daten jederzeit verlässlich geschützt sind.



Näher beim Kunden

Durch Zugriff auf aktuelle Kunden-, Lagerbestands- und Auftragsdaten haben Mitarbeiter im Außendienst jederzeit auch vor Ort alle Informationen zur Hand, können neue Daten eingeben oder Verwaltungsaufgaben erledigen. All dies kann dazu beitragen Kundenanfragen schneller zu bearbeiten, Verkaufschancen effektiver zu nutzen und den Service insgesamt zu verbessern. Darüber hinaus gewinnen Sie so einen Wettbewerbsvorteil und eine nachhaltige Kundenbindung.

Vorhandene IT-Systeme intensiver nutzen

Unabhängig von der Unternehmensgröße können Sie vorhandene IT-Ressourcen noch besser ausschöpfen, indem Sie bestehende Anwendungen mobilisieren. Die Sicherheit der BlackBerry Solution gewährleistet einen optimalen Schutz Ihrer sensiblen Daten. Tatsächlich ist die BlackBerry Solution die einzige mobile Plattform auf dem Markt, die von einschlägigen Prüfinstituten für den Einsatz in geheimhaltungsbedürftigen Bereichen zertifiziert ist.

Leerlaufzeiten nutzen

Zeit ist kostbar und je schneller ein Vorgang erledigt, eine Entscheidung getroffen oder eine Information weitergegeben wird, desto besser ist es für Ihren geschäftlichen und persönlichen Erfolg – auch und gerade dann, wenn Sie nicht im Büro sind. Mit mobiler E-Mail, mobilem Zugriff auf Ihr CRM-System und andere Unternehmensdaten bleiben Ihre Teams stets miteinander verbunden und immer bestens informiert. Eine Ipsos Reid-Studie hat gezeigt, dass ein BlackBerry-Nutzer pro Tag 60 Minuten Leerlaufzeit kompensieren kann. Dies bedeutet ein Plus von 250 Stunden pro Jahr und Mitarbeiter.

Vertriebsprozesse optimieren – mit besseren Daten

Mit einem schnelleren Zugriff auf aktuelle Kundendaten können Sie die Strategie Ihres Unternehmens noch direkter und effektiver ausrichten. Und mit einer eigenen CRM-Strategie sorgen Sie in Ihrem Unternehmen für erheblichen Mehrwert. Dabei ist es ganz einfach, CRM und andere erfolgsrelevante Applikationen zu mobilisieren. Zugleich wird dadurch die Nutzung vorhandener IT-Ressourcen intensiviert.



Produzierendes Gewerbe

Chemische Industrie
Pharmazeutische Industrie
Automobilindustrie

Finanzwirtschaft

Banken
Versicherungen

Professional Services

Rechtsanwälte
Steuerberater
Beratung

Mobile Lösungen – einfach und modern

Schon seit vielen Jahren verknüpfen viele Unternehmen ihre Applikationen mit einer BlackBerry-Lösung weit über E-Mail hinaus. So nutzen bereits tausende Unternehmen weltweit ein mobiles CRM-System mit Erfolg. Da sich die offene BlackBerry-Plattform besonders gut eignet, findet sich im Angebot der BlackBerry Alliance Partner ein umfangreiches Programm von erfolgreich mobilisierten Unternehmensanwendungen. Unabhängig von der Unternehmensgröße können Sie aus einer Vielzahl von Lösungen wählen, die für eine Reihe von Wirtschaftszweigen, wie Finanzwirtschaft, Produzierendes Gewerbe, Dienstleistungen, Öffentlicher Dienst sowie Mittelständische Unternehmen geeignet sind.

BlackBerry Solution und Softec verbessern Produktivität und Workflow bei Bayer Cropscience SRL



In Italien ist die Bayer-Gruppe in den Bereichen Gesundheitswesen, Ernährung und innovative Produkte tätig. Die Gruppe umfasst insgesamt sieben eigenständige Unternehmen, die sich in den verschiedenen Geschäftszweigen erfolgreich am Markt etabliert haben. Eines dieser sieben Unternehmen, Bayer CropScience, entwickelt, produziert und vertreibt effiziente Schädlings- und Insektenbekämpfungsmittel für die Landwirtschaft. Die Produkte zeichnen sich durch besonders hohe Umweltverträglichkeit aus und sichern damit Bayer CropScience eine Marktposition als Anbieter innovativer Rohstoffe. Das Unternehmen beschäftigt ca. 300 Mitarbeiter und erwirtschaftet mit über 200 eigenen Produkten einen jährlichen Gewinn von über 150 Millionen Euro.

Ein landesweites Netzwerk von Technikern des Geschäftsbereiches Schädlingsbekämpfung unterstützt Landwirte, Agrargenossenschaften und die Nahrungsmittelindustrie bei der Suche nach optimalen Lösungen zur Sicherung des Ernteertrags.

Aufgabenstellung

In Anlehnung an seine Unternehmensphilosophie „das Leben vereinfachen“ war Bayer CropScience auf der Suche nach einem Kommunikationssystem, das einfach zu bedienen ist und auch von unterwegs aus eine umfassende interne und externe Kommunikation sowie den Zugriff auf aktuelle Informationen gewährleistet, denn die Techniker verbringen einen Großteil ihrer Zeit mit Besuchen bei landwirtschaftlichen Genossenschaften und Einzelbetrieben sowie bei Nahrungsmittelherstellern. Das Unternehmen benötigte eine mobile Kommunikationslösung, mit deren Hilfe sich die Arbeitsprozesse im Außendienst effektiver gestalten ließen. Die Mitarbeiter sollten auch außerhalb des Büros die Möglichkeit haben, E-Mails zu bearbeiten, Aufträge zu erfassen, interne Reports zu erstellen und ihre Termine zu planen.

Bayer CropScience suchte eine sichere mobile Lösung, die sich mit minimalen zusätzlichen Investitionen optimal in die vorhandene Infrastruktur integriert. Die eingesetzten Endgeräte sollten nutzerfreundlich und robust sein.

Ergebnisse

Vereinfachte Arbeitsprozesse

Optimierter Workflow

Bessere Kommunikation

Mit der BlackBerry Solution haben unsere Außendienstmitarbeiter jederzeit alle Informationen zur Hand, die sie unterwegs benötigen. So konnten wir den Workflow im Unternehmen spürbar verbessern und die Auftragsbearbeitung – einen der wichtigsten Prozesse in unserem Unternehmen – wesentlich rationalisieren"

Paolo Zanzi, Leiter Organisation und innovative Geschäftsprozesse bei Bayer SpA.

Lösung

Nach einer Evaluierungsphase entschied sich Bayer CropScience für die BlackBerry® Solution. Das Unternehmen implementierte BlackBerry® Enterprise Server (bereits bei anderen Unternehmen der Gruppe im Einsatz) und stattete die Außendienstmitarbeiter mit BlackBerry® Smartphones aus. Die Lösung wurde erfolgreich, mit drei eigens für den Außendienst bestimmten Applikationen mit intuitiver Benutzeroberfläche, in Betrieb genommen. Die von Softec S.p.a., einem Mitglied im BlackBerry Alliance Program, entwickelten Applikationen erlauben einen mobilen Zugriff auf Aufträge, Reports und Terminkalender. Die Abwicklung der Aufträge, bisher nicht-standardisiert, wurde von einer speziell für die BlackBerry Solution erstellten Client-basierten Applikation abgelöst. Damit können die Außendienstmitarbeiter Aufträge direkt vor Ort über standardisierte Formulare mit entsprechenden Drop-down-Auswahlfeldern ins System eingegeben. Einmal erfasst, wird der Auftrag automatisch an den Kundenservice übermittelt.

Die Reporting-Applikation bietet dem Außendienst bei Bayer CropScience Zugriff auf zwei Kurz-Report-Formate über ihre BlackBerry Smartphones. Die Reports werden zentral erstellt und über den Push-Modus an die Nutzer verteilt. So kann der Außendienstmitarbeiter auf dem Weg zum nächsten Termin über sein BlackBerry Smartphone einen Blick in diese Reports werfen, aktuelle Verkaufszahlen ablesen und sofort auf die Anforderungen des Kunden reagieren.

Mit der Planungs-Applikation können die Außendienstmitarbeiter über ihr BlackBerry Smartphone kundenspezifisch Termine anzeigen und verwalten. So erkennen sie sofort, wie oft sie einen Kunden bereits besucht haben, an welchen Produkten der Kunde interessiert ist und können Folgeaktionen planen.

Ergebnisse

Durch den Einsatz einer BlackBerry Solution bei Bayer CropScience konnten die Arbeitsabläufe vor allem beim Vertriebsaußendienst erheblich beschleunigt und rationalisiert werden – ohne zusätzliche Investitionen in die vorhandene IT-Infrastruktur. Die BlackBerry Solution führte zu einem verbesserten Auftrags-Management und gewährleistet den Benutzern einen mobilen Zugriff auf aktuelle Auftragsdaten und Planungsmittel.

Ferner wurde durch die Strukturierung der Informationen in Formulare und Reports die Kommunikation entscheidend verbessert. Das Unternehmen kann jetzt Statistiken über die Ergebnisse der Außendienstmitarbeiter erstellen und auswerten, was vorher relativ schwierig war.

Paolo Zanzi, Leiter Organisation und innovative Geschäftsprozesse bei Bayer S.p.A, sagte dazu: „Unsere Strategie war ‘make it simple’. Wir suchten nach einer Lösung, die unseren Vertriebsleuten die Arbeit erleichtert, da sie quasi ständig bei Genossenschaften und kleinen Landwirten vor Ort sind. Mit der BlackBerry Solution haben unsere Außendienstmitarbeiter jederzeit alle Informationen zur Hand, die sie unterwegs benötigen. So konnten wir den Workflow im Unternehmen spürbar verbessern und die Auftragsbearbeitung – einen der wichtigsten Prozesse in unserem Unternehmen – wesentlich rationalisieren.“

Weitere Informationen finden Sie unter:
www.blackberry.com/de/mobilecrm

BMW Group Italia S.p.a.

BlackBerry Solution bewirkt erhöhte Produktivität und besseren Workflow



BMW Group Italia S.p.a. ist eines der führenden Unternehmen in der Automobilindustrie. Manager und Vertriebsmitarbeiter sind häufig auf Reisen im In- und Ausland. Daher ist es von entscheidender Bedeutung für das Unternehmen, dass die Mitarbeiter auch unterwegs mit Kollegen in Verbindung bleiben und Zugriff auf wichtige Informationen haben.

Aufgabenstellung

Die BMW Group Italia hatte bereits eine mobile Lösung im Einsatz, war aber mit den Resultaten unzufrieden. Obwohl das System einen mobilen Zugriff auf E-Mail und Terminkalender ermöglichte, mussten die Endgeräte manuell synchronisiert werden. Die Mitarbeiter mussten jedes Mal bei der Rückkehr ins Büro überprüfen, ob während ihrer Abwesenheit neue Termine im Zentralsystem eingetragen worden waren. Dabei kam es häufig zu Überschneidungen, die dann mit zusätzlichem Zeitaufwand wieder korrigiert werden mussten, was nicht selten zu Verärgerung bei den Gesprächspartnern führte. Außerdem musste jeder Mitarbeiter ein zweites Mobiltelefon mitführen, um Anrufe annehmen oder selbst telefonieren zu können.

Die neue Lösung sollte sich in die vorhandenen IT-Systeme integrieren, schnell einsetzbar und intuitiv in der Anwendung sein – ohne zusätzlichen Schulungsaufwand erforderlich zu machen.

Lösung

Die Information and Communication Technology (ICT) Manager der BMW Group Italia erkannten schnell, dass die BlackBerry® Solution die richtige Plattform für mobile E-Mail, komfortables Telefonieren, mobilen Internet-Zugang, Terminkalender-Management und mobilen Zugriff auf Applikationen war. Auch die Handhabung der BlackBerry® Smartphones wurde als leicht zu erlernen eingestuft.

Der Wechsel zur BlackBerry Solution erfolgte nach einer Testphase von nur einem Monat. Innerhalb weniger Tage war der BlackBerry® Enterprise Server für Lotus® Notes® Domino® implementiert und betriebsfähig. Die Integration des BlackBerry Enterprise Server in das vorhandene IT-System erfolgte unterbrechungsfrei. Die Sicherheitsmechanismen mit Verschlüsselung der Daten und kompletter Fernadministration der Endgeräte erwiesen sich als konform mit den gegebenen IT-Richtlinien.

Ergebnisse

Automatische
Kalendersynchronisation
mit dem Zentralsystem

Ständiger Zugriff auf
Prozessdaten und
-Applikationen

Produktive Nutzung von
Warte- und Reisezeiten

Bessere Entscheidungs-
und Handlungskriterien in
kritischen Situationen

Verbesserte Wettbewerbsfähigkeit
und höhere Kundenzufriedenheit

Dank meines BlackBerry Smartphones kann ich unterwegs jederzeit die aktuellen Verkaufszahlen durchgehen, E-Mails beantworten oder eingegangene Rechnungen freigeben. Mit dem gleichen BlackBerry kann ich natürlich auch telefonieren. Es ist einfach gut zu wissen, dass es mich nie im Stich lässt. Für mich als Vertriebsleiter gibt es kaum etwas Wichtigeres."

Enrico Mascetti, Sales and Marketing
Director BMW Financial Services

Ausschlaggebend für die Wahl der BlackBerry Solution war die automatische, mobile Synchronisation der Endgeräte. So konnten die Mitarbeiter der BMW Group Italia schnell E-Mails beantworten, Anhänge ansehen, telefonieren sowie Terminkalender und Kontakte mobil verwalten, ohne dass es zu Differenzen wegen einer umständlichen manuellen Synchronisation kam.

Die ICT-Manager erkannten ferner, dass das Potenzial einer BlackBerry Solution weit über das Verwalten von Mailboxen und Terminkalendern hinausgeht. Daher wurden schon bald weitere Applikationen implementiert, die einen mobilen Zugriff auf wichtige Daten und Prozessinformationen bieten.

Die erste Applikation, die vom ICT-Team implementiert wurde, verschafft den BlackBerry-Nutzern einen mobilen Zugriff auf die aktuellen Verkaufszahlen. Ferner wurde für die BlackBerry Smartphones ein mobiler Zugang auf das BMW Unternehmensportal eingerichtet, mit nützlichen Links für Mitarbeiter im Außendienst, wie Web-Check-In, Telefonbuch und Google Maps™. Weitere Verbesserungen im Arbeitsablauf ergeben sich daraus, dass Manager von unterwegs Freigaben für den vorübergehenden Einsatz von Dienstfahrzeugen, Vergütungen für Überstunden, Reise- und Bewirtungsabrechnungen erteilen und selbst entsprechende Freigaben entgegennehmen können – alles über ihr BlackBerry Smartphone.

Ergebnisse

Neben den klassischen Funktionen wie Telefon, E-Mail, Internet und Terminkalender können die Mitarbeiter der BMW Group Italia mit ihren BlackBerry Smartphones heute auch von unterwegs aus auf eine Vielzahl von EDV-Daten und -Services zugreifen.

Die Rationalisierungseffekte durch den Einsatz der BlackBerry Solution bei der BMW Group Italia machten sich sehr schnell bemerkbar. Verbesserungen bei den Arbeitsabläufen des Außendienstes, die Reduzierung von Leerlaufzeiten, Rückfragen und Nacharbeiten wirkten sich als fühlbar höhere Produktivität der Vertriebsbereiche aus. Dadurch hatte sich die Investition in die BlackBerry Solution bereits nach wenigen Monaten amortisiert. Ein weiterer Vorteil ergab sich aus der nachhaltig gestiegenen Kundenzufriedenheit, die sich nicht zuletzt auch als Vorsprung im Wettbewerb auswirkte.

Weitere Informationen finden Sie unter:
www.blackberry.com/de/mobilecrm

„Wir sind vor allem ein Vertriebsunternehmen, und unsere Manager müssen schnell auf Veränderungen am Markt reagieren. Für sie ist es wichtig, sich jederzeit auf die Aktualität ihres Terminkalenders verlassen und ihre E-Mail-Kommunikation zeitnah abwickeln zu können, egal, wo sie sich gerade aufhalten. Ferner erkannten wir sehr schnell, dass die BlackBerry-Plattform noch mehr wichtige Prozesse für den Erfolg unseres Unternehmens unterstützen kann.“

Enrico Mascetti, Sales and Marketing Director BMW Financial Services

Schöck Und Movento realisieren fliegenden Datenabruf mit BlackBerry-Geräten



Die Herausforderung

„Innovative Baulösungen“ – lautet das Motto der Schöck Bauteile GmbH mit Sitz im süddeutschen Baden-Baden. Bereits 1962 gründete Eberhard Schöck mit wenigen Mitarbeitern das Unternehmen, das sich zunächst auf die Herstellung von Kellern für Fertighäuser spezialisierte. Heute entwickelt, produziert und vertreibt Schöck als Bauzulieferer innovative Baukomponenten und -systeme für den Beton- und Mauerwerksbau. Kernkompetenzen liegen in rationellen Lösungen der Wärmeund Trittschalldämmung sowie bei der Bewehrungstechnik für Bauwerke und im Fertigteilverk. Neben Produktlösungen legt Schöck größten Wert auf Dienstleistung und Service.

„Einfach besser kommunizieren“ gehört zum Service vor Ort. Für den mobilen Datenabruf hat Schöck bei 300 Mitarbeitern zurzeit über 80 BlackBerry®-Geräte im Einsatz; die Tendenz ist steigend.

Die Situation

Es ist ein alltägliches Szenario: Ein Außendienstmitarbeiter – von zurzeit rund 100 - hat beispielsweise seinen Arbeitstag mit all seinen Kundenbesuchen perfekt geplant, doch plötzlich muss ein Ein-Mann-Büro oder auch ein Kunde mit über hundert Mitarbeitern den Termin unerwartet verschieben.

Nun ist flexibles Reagieren angesagt. Es gilt, neue Termine zu vereinbaren und entstehende Wartezeiten zu nutzen - zum Beispiel indem man seinen Blick auf die Opportunities, auf die Verkaufschancen richtet.

Ein schneller, mobiler Informationszugriff auf wesentliche Kunden- und Projektdaten ist in dieser häufigen Situation essentiell. Einfach und ohne aufwändige Portallösung soll es möglich sein, sich in das bestehende CRM-System einzuloggen.

Die Lösung

„Wir wollten den Fliegenden Datenabruf“, sagt Projektleiter Hansjörg Beck. „Der Ad-hoc-Zugriff auf wichtige Kundendaten über BlackBerry-Smartphones ist realisiert: Unsere Außendienstmitarbeiter kontaktieren ihre Ansprechpartner direkt über das mobile Endgerät. Sie sparen Zeit und besitzen dadurch den nötigen Freiraum für Verkaufstätigkeiten sowie für Besuchsberichte.“

„Eine Portallösung per Notebook wäre eine Alternative gewesen“, erwähnt der Projektleiter. Diese wäre aber wesentlich aufwändiger und teurer. Außerdem – so Christoph Resch von movento – sei es die Philosophie, nicht „alle“ Daten mobil zu machen, sondern exakt diejenigen, die vor Ort für das CRM sinnvoll gebraucht werden.

Vorteile

Volle Flexibilität

Schneller Zugriff
auf CRM-Daten

Maßgeschneiderte
Anwendungen

Bessere Neugeschäftschancen

„Wir wollten den Fliegenden Datenabruf. Der Ad-hoc-Zugriff auf wichtige Kundendaten über BlackBerry Smartphones ist realisiert: Unsere Außendienstmitarbeiter kontaktieren ihre Ansprechpartner direkt über das mobile Endgerät. Sie sparen Zeit und besitzen dadurch den nötigen Freiraum für Verkaufstätigkeiten sowie für Besuchsberichte.“

Hansjörg Beck,
Projektleiter, Schöck Bauteile GmbH

Die Mitarbeiter von Schöck schätzen besonders die BlackBerry-Modelle mit Qwertz-Tastatur: „Ein besonders wichtiger Vorteil ist die deutsche Standardtastatur, die das Schreiben von Texten komfortabel macht“, sagt Hansjörg Beck. Zu den Nutzern gehören der Unternehmensvorstand, die Teamleiter, der Außendienst, das Produktmanagement und Inhaber von Stabsstellen – in Deutschland und in anderen europäischen Ländern, zum Beispiel in Frankreich, Großbritannien und in den Niederlanden.

Über den Return of Investment nennt Schöck keine Zahlen, nicht weil diese sensibel seien, sondern – so der Unternehmenssprecher – weil die Investitionen in Mobile Sales Online (MSOn) so gering waren, dass überhaupt keine relevanten Kosten entstanden seien.

Den schnellen, mobilen Zugriff auf Kundendaten hat Schöck mit Hilfe des CRM-Special Expertise Partners der movento GmbH eingeführt. Christoph Resch, Geschäftsführer von movento in Mannheim hat immer eine einfache und wirklich handhabbare Lösung angestrebt: „Wir haben nicht etwa versucht, alle möglichen Funktionalitäten abzubilden. Wir konzentrieren uns mit unserer Lösung auf genau das, was man unterwegs braucht. Unsere CRM-Lösung für BlackBerry bietet maßgeschneiderte Anwendungen.“

Die Vorteile

Mit der movento-Lösung rufen Mitarbeiter unterwegs so schnell wie technisch möglich alle relevanten Kontaktinformationen samt Aktivitätshistorie ab. Dazu gehören sämtliche Interaktionen mit Kunden, Informationen über Besuche, Anrufe, E-Mails oder Reklamationen. Auch neue Aktivitäten werden angelegt oder bestehende geändert.

MSOn ist hoch effektiv und leicht zu bedienen, die Geschwindigkeit, mit der Kundenanfragen beantwortet werden, auch die Erreichbarkeit und leichte Bedienung, nennt Schöck als wichtige Verbesserungen. Die Schulungen seien absolut unproblematisch, hier kommen ein Simulationsprogramm und ein Beamer zum Einsatz. Hansjörg Beck: „Aufgrund der einfachen Bedienbarkeit hat sich die Akzeptanz zur Nutzung der BlackBerry-Geräte und der MSOn-Funktionalitäten gleichermaßen in kurzer Zeit eingestellt.“ Die Implementierung dauerte nur wenige Monate.

Bei nicht relevanten Kosten nutzt die Lösung Stammdaten und Prozesse im Rahmen des Aktivitätenmanagements in SAP CRM sowie des movento-Bauobjektmanagements, so dass keine Kosten für Zusatzentwicklungen oder Anpassungen anfallen.

Die typischen BlackBerry-Funktionalitäten, beispielsweise die direkte Anwahl einer Nummer aus dem Ansprechpartner-Bildschirm, sind auf Basis von CRM-Stammdaten integriert. Der Anwender kann seine Geschäftspartner also direkt aus den Kommunikationsdaten, die online in SAP CRM hinterlegt sind, anrufen oder eine E-Mail versenden. Eine zusätzliche Offline-Datenhaltung entfällt.

Projektleiter Hansjörg Beck betont: „Das ist die einfachste und schnellste Lösung, um mobil auf die Adress- und Kommunikationsdaten unserer Kunden zuzugreifen. Dieses Ziel haben wir erreicht.“

Der Ausblick

Alle mobilen Mitarbeiter sollen mit BlackBerry-Geräten ausgerüstet werden. „Unser besonderes Augenmerk gilt dem Opportunity-Management“, betont Projektleiter Hansjörg Beck. „Vermehrt erstellen wir Aktivitäten für unsere Geschäftspartner, speisen Informationen über interessante Bauvorhaben ein und fertigen Telefonnotizen an. Die Anforderungen für das Opportunity-Management werden gerade definiert. Alle mobilen Mitarbeiter sollen mit BlackBerry-Geräten und MSOn ausgestattet werden.“

Weitere Informationen finden Sie unter:
www.blackberry.com/de/mobilecrm

BNP Paribas Lease Group

Stets aktuelle mobile Finanz-Simulationen dank der BlackBerry Solution



BNP Paribas stattete seine 200 Vertriebsmitarbeiter mit BlackBerry® Smartphones aus und verbesserte damit Reaktionszeiten und Produktivität. Der Einsatz hatte darüber hinaus auch einen positiven Effekt auf das Image des Unternehmens.

Aufgabenstellung

BNP Paribas Lease Group (BPLG) ist eine auf Leasinglösungen für gewerbliche Investitionen spezialisierte Tochtergesellschaft der BNP Paribas-Gruppe. Ihre 200 Vertriebsmitarbeiter bewegen sich in einem hart umkämpften Markt. „Wir haben viele Stärken, nicht zuletzt aufgrund unserer breiten Erfahrung im Leasinggeschäft,“ erklärt François-Régis Martin, stellv. Marketingleiter bei BPLG, „aber in solch hart umkämpften Märkten geht es vor allem um Reaktionszeiten – das Unternehmen, das am schnellsten mit einem guten Angebot beim Kunden ist, hat auch die besten Chancen, zu gewinnen.“

BPLG stattete 2002 seine Vertriebsmitarbeiter mit PDAs aus, die über eine Simulations-Applikation verfügten. Damit konnten die Vertriebsmitarbeiter vor Ort beim Kunden aktuelle Angebotszahlen berechnen. Doch bereits im Jahr 2004 waren die PDAs veraltet und mussten ersetzt werden. Die inhouse entwickelte Simulations-Applikation benötigte einen Upgrade, um mit den Entwicklungen im Prozessmanagement Schritt zu halten. BPLG entschied, den Upgrade mit dem Wechsel auf eine neue Technologie zu verbinden.

Lösung

BPLG zog BlackBerry Smartphones den bisherigen PDAs vor und nahm zugleich eine Neuentwicklung der Simulation in Java in Angriff. Der entscheidende Grund für diese Maßnahmen lag in der BlackBerry Push-Technologie. Martin betonte: „Unser Ziel war immer eine Verbesserung der Reaktionszeiten, um den Kunden so schnell wie möglich eine Antwort zu geben. Die PDAs waren leider nicht mit unserem System verbunden, weshalb unsere Mitarbeiter immer ins Büro zurückkehren mussten, um ihre Geräte zu synchronisieren.“ BPLG erkannte, dass mit der manuellen Synchronisation ein beträchtlicher Zeitaufwand verbunden war. „Es hat uns sehr gefallen, dass unsere Mitarbeiter mit BlackBerry rund um die Uhr auf dem aktuellen Stand sind,“ sagt Martin.

Ende 2004 begann das Unternehmen mit der Entwicklung eines neuen Simulators für BlackBerry Smartphones. Mit Hilfe von Orange und Mosaic Développement, einem Service Provider, der die Applikation in enger Zusammenarbeit mit Research In Motion® (RIM) entwickelte, entstand in nur drei Monaten eine Beta-Version, die sofort getestet wurde.

Ergebnisse

Integration in vorhandene Sicherheitsrichtlinien

Bessere Reaktionszeiten und erhöhte Produktivität

Optimierte Kommunikation

Flexibilität und Wettbewerbsfähigkeit

Einfache Integration

„BlackBerry verbessert unser Firmenimage. Es verschafft uns einen klaren Vorsprung in einem Wirtschaftszweig, in dem Reaktionszeiten und Professionalität entscheidend sind.“

„Unsere Vertriebsmitarbeiter können den gesamten Prozess bearbeiten, vom Angebot bis zum Vertrag – alles über ihr BlackBerry Smartphone.“

François-Régis Martin, stellv. Marketingleiter BPLG

Die neue Unternehmensanwendung war wesentlich leistungsstärker als die vorherige Version und arbeitete perfekt mit der BlackBerry Solution zusammen. Die Vertriebsmitarbeiter waren somit in der Lage, überall Finanz-Simulationen mit aktuellen Systemdaten (Zinsen, Kosten für Versicherung, etc.) durchführen zu können. Die Daten werden jeweils automatisch auf das BlackBerry Smartphone übertragen.

Dadurch kann der Vertriebsmitarbeiter jederzeit vor Ort ein individuell auf den Kunden zugeschnittenes Angebot erstellen. Ist das Angebot genehmigt, wird es in ein PDF-Dokument umgewandelt und per E-Mail zur finalen Freigabe an den Kunden verschickt. Die Vertriebsassistenten erhalten das Dokument ebenfalls sofort per E-Mail. François-Régis Martin erklärt, "Unsere Vertriebsmitarbeiter können so den gesamten Prozess bearbeiten, vom Angebot bis zum Vertrag – alles über ihr BlackBerry Smartphone." Nach erfolgreichem Test wurde die Lösung für das gesamte Vertriebsteam eingeführt.

Ergebnisse

„Die BlackBerry Solution erfüllt alle unsere Wünsche,“ sagt François-Régis Martin. „Die Unternehmensanwendung veranschaulicht die Vorteile dieser mobilen Lösung und die BlackBerry Smartphones entsprechen auch hinsichtlich der Konformität unseren strengen Sicherheitsrichtlinien. Das gilt insbesondere für die Anmeldung der Benutzer, die verschlüsselte Datenübertragung und die Möglichkeit, das Gerät bei Verlust oder Diebstahl per Fernabfrage sperren zu können.“

Mit Hilfe der direkt erkennbaren Vorteile der Lösung kann François-Régis Martin den Return on Investment des Einsatzes überzeugend verdeutlichen: „Die Verbesserungen in den Bereichen Reaktionszeit und Produktivität sind enorm. Unsere Vertriebsmitarbeiter können jetzt wesentlich flexibler arbeiten und werden auch von kurzfristig geänderten Finanzdaten nicht aus der Bahn geworfen. Darüber hinaus verbesserten die BlackBerry Smartphones auch unser Firmenimage. Es verschafft uns einen klaren Vorsprung in einem Wirtschaftszweig, in dem Reaktionszeiten und Professionalität entscheidend sind.“ Die Implementierung der BlackBerry Solution verbesserte auch die Kommunikation zwischen Vertriebsmitarbeitern und ihren Assistenten, u. a. dank gemeinsamer Kalender.

BPLG ist mit dem ersten Umsetzungsschritt so zufrieden, dass weitere Ausbaustufen geplant sind: „Wenn man erst einmal erkannt hat, wie viele Applikationen für BlackBerry Smartphones entwickelt werden können, dann eröffnen sich noch viele weitere Möglichkeiten. Wir denken heute schon über Verbesserungen der Applikation nach, wie das Versenden des Vertrages anstatt eines Vorschlags direkt zum Smartphone. Darüber hinaus wollen wir die BlackBerry Solution in unser CRM-System integrieren. Damit haben unsere Vertriebsmitarbeiter zukünftig die Möglichkeit, ihre Angebote zu personalisieren und damit im Wettbewerb noch besser zu bestehen,“ schlussfolgert François-Régis Martin.

Weitere Informationen finden Sie unter:
www.blackberry.com/de/mobilecrm

Die BlackBerry Solution und BigHand Mobile sorgen für höhere Renditen und besseren Mandantenservice bei einer Anwaltskanzlei



LG ist eine international tätige Anwaltskanzlei. Ihre Klientel umfasst multinationale Unternehmen aus verschiedensten Bereichen, wie internationale Banken, Finanzinstitutionen sowie vermögende Privatkunden. Die Kanzlei beschäftigt über 500 Angestellte, darunter 240 Anwälte, die auf die juristischen Aspekte bei Geldanlagen, Risikomanagement, Regulierungen im Finanzwesen und Immobilienfinanzierung spezialisiert sind.

LG setzt BlackBerry® Smartphones bereits seit einigen Jahren in Verbindung mit dem BlackBerry® Enterprise Server für Microsoft® Exchange zur mobilen Übertragung von Sprach-, E-Mail- und Kalenderdaten ein. Alle 240 Anwälte, IT-Mitarbeiter und Vorstände verwenden BlackBerry Smartphones. Aufgrund der mehrjährigen positiven Erfahrungen stand für LG fest, dass eine BlackBerry Solution perfekt geeignet ist, weitere mobile Mitarbeiter in den Workflow der Kanzlei zu integrieren.

Aufgabenstellung

Um den gestiegenen Erwartungen Ihrer Mandanten weiterhin gerecht zu werden und den Ruf einer exzellenten Betreuung der Mandanten zu sichern, musste LG unterbrechungs- und verzögerungsfreie Arbeitsabläufe auch für den Fall gewährleisten, wenn Mitarbeiter dienstlich unterwegs sind. Es konnte nicht mehr toleriert werden, dass die Reaktionszeit auf Rückfragen von Mandanten deutlich anstieg, wenn ein Büroleiter auf Dienstreise ist.

LG suchte eine sichere und stabile Lösung zur Mobilisierung wichtiger Abläufe in der Kanzlei, um die Zusammenarbeit mit den Mandanten flüssiger zu gestalten und damit auch Zufriedenheit der Mandanten zu steigern.

Jason Petrucci, IT-Leiter von LG, erklärte dazu: „Wir wollten erreichen, dass unsere Anwälte viel schneller auf Anfragen von Mandanten eingehen können, als dies in der Vergangenheit der Fall war. Deshalb suchten wir nach einer Lösung, die unsere Kanzlei in die Lage versetzt, die Erwartungen unserer Klienten im Idealfall bereits im Vorfeld zu erkennen. Unsere Anwälte mussten also auch in Situationen oder an Orten erreichbar sein und arbeiten können, wo sie nicht direkten Zugriff auf Akten und Unterlagen haben, während gleichzeitig natürlich Sicherheit und Vertraulichkeit der übermittelten Daten und Informationen zu gewährleisten war.“

Ergebnisse

Besserer Service für die Klienten

Niedrige Betriebskosten

Zeit- und Effizienzgewinne

Netzwerksicherheit für VPN-Nutzer

„BigHand Diktiergeräte auf BlackBerry Smartphones sind für uns ein großer Schritt nach vorn. Jetzt können unsere Anwälte nach einem Meeting schon während der Fahrt im Taxi gleich ihre Notizen diktieren. Wenn der Anwalt wieder ins Büro zurückkehrt oder im Hotel ankommt, ist sein Diktat längst im Sekretariat in Bearbeitung.“

Jason Petrucci,
IT-Leiter der Anwaltskanzlei
Lawrence Graham (LG)

Lösung

LG identifizierte verschiedene Tätigkeitsbereiche und Arbeitsabläufe, deren Mobilisierung sich in dem gewünschten Sinne auswirken würde. Die erste war digitales Diktieren.

Bisher nahmen die Anwälte ihre Diktate mit Hilfe von Mikrofonen und einer BigHand Desktop Software auf ihren PCs am Arbeitsplatz auf. Um das mobile Diktieren zu ermöglichen, hätte LG seine Anwälte mit Diktiergeräten ausstatten können. Doch diese Lösung war zu teuer und hätte zu erheblichen Verzögerungen geführt, weil Bänder oder Speicherkarten zur Abschrift nach wie vor ins Büro gebracht werden müssen. Ein Aufnehmen der Diktate über Telefon hätte zwar weniger Verzögerungen verursacht, kam jedoch aus Kostengründen nicht in Frage.

LG nutzte bereits die BigHand Software. Als BigHand eine mobile Version (BlackBerry® Edition) auf den Markt brachte, führte die Kanzlei einen Test mit einigen wenigen BlackBerry-Nutzern durch. Das durchweg positive Feedback zeigte bald, dass die Lösung gut geeignet war, deshalb wurde die Software nur wenig später für alle Anwälte eingesetzt.

Die BigHand Mobile-Lösung überzeugte, weil sie mit vergleichsweise geringem Investitionsaufwand, vor allem aber ohne Anschaffung neuer Geräte und ohne höhere Mobilfunkkosten den BlackBerry Smartphone-Nutzern zur Verfügung gestellt werden konnte. Petrucci schätzt, dass er für den Preis eines einzigen professionellen Diktiergeräts fünf oder sechs BigHand Mobile Nutzerlizenzen für jeweils ein Jahr kaufen könnte.

Mit BigHand Mobile (BlackBerry Edition) können die Nutzer Diktate über ihr BlackBerry Smartphone aufnehmen, bearbeiten und versenden. Die aufgenommenen Dateien werden über das Mobilfunknetz und den BlackBerry Enterprise Server auf den BigHand3 Server übermittelt, wo sie sofort bearbeitet werden können – als wären sie direkt im Büro diktiert worden. Ferner kann die weitere Bearbeitung der Diktate mit dem BlackBerry Smartphone beobachtet und überwacht werden.

Für Petrucci sind das hohe Niveau der Datensicherheit der BlackBerry Solution, und natürlich auch der problemlose Betrieb der Geräte sowie die einfache Einbindung der Applikation weitere wichtige Argumente. Tatsächlich spielt die BlackBerry Solution eine wichtige Rolle bei der Netzwerksicherheit für VPN-Nutzer. „Wir verwenden BlackBerry auch für die Session-Authentifizierung. Wenn sich unsere Anwälte mit ihrem PC im System anmelden, erhalten Sie einen Authentifizierungs-Code auf ihr BlackBerry Smartphone. Mit diesem loggen sie sich dann in unserem System ein.“

Ergebnisse

„BigHand Diktiergeräte auf BlackBerry Smartphones wurden für uns zu einem großen Erfolg“, sagt Petrucci. „Jetzt können unsere Anwälte nach einem Meeting während der Fahrt im Taxi gleich ihre Notizen diktieren. Wenn der Anwalt ins Büro zurückkehrt oder im Hotel ankommt, ist es längst zur Bearbeitung im Sekretariat.“

Für Petrucci steht der wirtschaftliche Nutzen dieser Entscheidung völlig außer Frage. „Wenn wir uns die verbuchten Arbeitszeiten vor einem Jahr ansehen und sie mit den aktuellen Verbesserungen in unserem Abrechnungssystem vergleichen, sehen wir schwarz auf weiß, welche Verbesserungen die BlackBerry Solution unserer Kanzlei bringt – und davon profitieren nicht zuletzt auch unsere Kunden.“

Jonathan Carter, Leiter Client Solutions bei BigHand ergänzt: „BigHand Mobile ist sehr beliebt bei Anwaltskanzleien, weil es sich sehr schnell amortisiert. Einer unserer Kunden meinte sogar, dass der Einsatz von BigHand Mobile sich bei ihm bereits nach einem Tag gelohnt hatte.“

Aufgrund der positiven Erfahrungen mit BigHand Mobile beginnt LG demnächst mit dem Einsatz von Interwoven Worksite Mobility. „Schon ab dem kommenden Monat können unsere Mitarbeiter Dokumente mitnehmen und sie auf ihrem BlackBerry Smartphone bearbeiten. In der Vergangenheit benötigten sie einen Laptop, um auf der Interwoven Worksite arbeiten zu können“, erklärt Petrucci.

Für Petrucci ist damit das Portfolio von Services, die auf BlackBerry Smartphones eingesetzt werden können, noch lange nicht ausgeschöpft. Er ist davon überzeugt, dass er die Geräte schon bald auch zur Arbeitszeiterfassung, Organisation und für Audio-Konferenzen nutzen kann. Und natürlich auch zum Telefonieren. Mit einem BlackBerry Smartphone und Microsoft® Outlook® können Nutzer je nach Situation entscheiden, was mit eingehenden Anrufen aus dem Festnetz geschehen soll. „Zur Zeit befassen wir uns beispielsweise mit einer Lösung, die Anrufe automatisch an den Anrufbeantworter weiterleitet, wenn Microsoft Outlook anzeigt, dass Sie gerade in einem Meeting sind. Wenn Ihr Meeting beendet ist, werden alle neuen Nachrichten auf dem BlackBerry Smartphone angezeigt“, sagt Petrucci.

Petrucci schlussfolgert, dass die Flexibilität und Einfachheit der BlackBerry Solution es LG ermöglichte, seine Anwälte möglichst weitgehend vom Laptop unabhängig zu machen und sie stattdessen in die Lage zu versetzen, jederzeit "... so zu arbeiten als wären sie im Büro – und das an jedem Ort der Welt.“

Weitere Informationen finden Sie unter:
www.blackberry.com/de/mobilecrm



Über BlackBerry

BlackBerry ist eine von Research In Motion® Limited entwickelte End-to-End-Lösung. Research In Motion (RIM) wurde 1984 gegründet und ist heute der weltweit führende Anbieter im Markt der mobilen Kommunikation.

Weitere Informationen zu BlackBerry

www.blackberry.com/de/mobilecrm
europa@rim.com

©2009 Research In Motion Limited. Alle Rechte vorbehalten. BlackBerry®, RIM®, Research In Motion®, SureType® und alle zugehörigen Marken, Namen und Logos sind Eigentum von Research In Motion Limited und sind in den USA und anderen Ländern registriert und/oder werden dort genutzt.

www.blackberry.com

 **BlackBerry®**