

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