



## Die TBS Schlager AG legt ihr Ohr an den Puls der Kunden

Integriertes und standortübergreifendes CRM mit der myfactory.BusinessWorld

*Wie sagt der Volksmund doch immer so schön? Wer ‚in‘ sein möchte, muss sein Ohr am Puls der Zeit haben. Gemeint ist mit dieser Metapher, dass derjenige, der auf der Höhe der Zeit sein möchte, darüber informiert sein muss, was die Menschen aktuell bewegt und, noch viel wichtiger, wie die kommenden Trends aussehen werden. Was zunächst auf das gesellschaftliche Leben gemünzt zu sein scheint, gilt aber auch für das Geschäftsleben. In dessen Mittelpunkt steht bekanntlich der Kunde. Im Business von heute sind solche Unternehmen erfolgreich, die den Bedarf und die Wünsche ihrer tatsächlichen sowie potenziellen Kunden kennen, künftige Markttrends auf Basis vorhandener Informationen antizipieren und ihre eigenen Prozesse entsprechend gestalten. Anders als im Gesellschaftsleben werden die hierzu notwendigen Informationen aber nicht auf illustren Cocktailparties aufgeschnappt, sondern unter anderem durch den Einsatz moderner Softwarelösungen zur Pflege der Kundenbeziehungen ermittelt. Die TBS Schlager AG, einer der führenden europäischen Anbieter für Produkte und Services rund um Druckerverbrauchsmaterialien, hat diese Zeichen der Zeit längst erkannt, setzt ihre über 40-jährige Erfolgsgeschichte fort und startet mit der myfactory.BusinessWorld durch in die Zukunft.*

### DIE HERAUSFORDERUNG: ▶

Die Unternehmensstruktur der TBS ist, wie für den modernen Mittelstand heute beinahe schon typisch, dezentral und international. Neben der Holding in Basel und der TBS Schlager AG mit Sitz in Aarburg gehören zwei Vertriebsgesellschaften und eine Produktionsstätte in Deutschland sowie ein weiterer Produktionsstandort in Polen zur Unternehmensgruppe. Das Angebotsportfolio der TBS zeichnet sich durch grosse Vielfalt an Produkten und Services aus. Ein wichtiger Schwerpunkt der TBS liegt auf dem so genannten Rebuilding, also der umwelt- und ressourcenschonenden Wiederverwertung gebrauchter Materialien unter Berücksichtigung höchster Qualitätsstandards. Der Vertrieb der Produkte erfolgt zweigleisig: einerseits klassisch über Vertriebsaussenteams und andererseits virtuell über einen Webshop.

„Unsere international verteilten Standorte, unsere breite Produkt- und Servicepalette sowie unser hoher Qualitätsanspruch an uns selber ergeben insgesamt ein recht komplexes Geschäftsmodell“, erläutert Pit Waeffler, in der Geschäftsleitung verantwortlich für Vertrieb und Marketing. „Unabdingbare Voraussetzung, um unsere Kunden qualitativ hochwertig zu bedienen und so letztlich auch unseren eigenen wirtschaftlichen Erfolg zu gewährleisten, ist die unternehmensweite Verfügbarkeit von Informationen über individuelle Kundenbedürfnisse, Veränderungen im Markt und zukünftige Trends.“

Und genau an dieser Stelle sahen die Verantwortlichen bei TBS Anfang des Jahres 2006 Handlungsbedarf. Die aus vielerlei nicht integrierten Insellösungen bestehende existierende EDV-Landschaft insbesondere im Bereich CRM, Service und Marketing war nicht geeignet, die genannten Informationen in geeigneter Form unternehmensweit zur Verfügung zu stellen.



Pit Waeffler, GL  
Vertrieb und Marketing

### DIE AUSWAHL: ▶

Gesucht war mithin eine leistungsstarke Business-Software, welche die internationalen Standorte der TBS-Gruppe nahtlos miteinander vernetzt, sämtliche Informationen in Echtzeit bereithält sowie Kompatibilität mit dem bestehenden ERP-System aufweist. Zudem sollte den Aussendienstmitarbeitern über ein webbasiertes System jederzeit und an jedem Ort die Möglichkeit gegeben werden, auf relevante Daten zuzugreifen oder auch Informationen aktuell in das System einzuspeisen.

„Die doch hohen funktionellen Anforderungen an ein für uns geeignetes umfassendes CRM-System inklusive der gewünschten Marketing- und Servicetools sowie der Bereitstellung von Daten im Rahmen eines MIS für die kaufmännische Leitung des Unternehmens bedingten auch die vollständige Integration der neuen Software in unsere bestehenden Prozesse“, sagt Pit Waeffler.

## DIE AUSWAHL:

Unter drei in Frage kommenden Software-Lösungen waren die Würfel bald gefallen. Sieger des Auswahlverfahrens war die myfactory.BusinessWorld, die von der Firma B+L Consulting, Developer Partner im Netzwerk des Softwareherstellers myfactory Schweiz AG, präsentiert worden war. B+L Consulting hat sich seit seiner Gründung im Jahr 1988 auf die Einführung von Business-Software in Industrie- und Handelsunternehmen spezialisiert und ist durch die Entwicklung und Implementierung mannigfaltiger branchenspezifischer Softwarelösungen mittlerweile zu einem führenden Anbieter auf diesem Gebiet in der Schweiz avanciert.

„Zum einen konnten wir mit der Einrichtung unseres Webportals bereits auf ein von der Firma B+L sehr kompetent durchgeführtes Projekt zurückblicken“, begründet Pit Waeffler stellvertretend für alle Entscheidungsträger. „Darüber hinaus hat die myfactory.BusinessWorld durch die gegebene Abdeckung der funktionellen und organisatorischen Anforderungen sowie ihre einfache Bedienbarkeit bereits bei der ersten Präsentation durch B+L Begeisterung im Projektteam ausgelöst. Da fiel die Entscheidung wirklich nicht schwer.“



David Lauchenauer und Markus Brunner  
Geschäftsleitung B+L Consulting

## DIE UMSETZUNG:

Im Rahmen der Ende August 2006 beginnenden Implementierung des Projektes lag der Schwerpunkt der Arbeiten des B+L-Teams um David Lauchenauer, verantwortlich für Geschäftsführung und Verkauf, und vor allem Markus Brunner, verantwortlich für Projekte und Software-Entwicklung, auf der Zusammenführung des bestehenden ERP-Systems mit der neu eingeführten myfactory.BusinessWorld.

„Wir stellen in der myfactory.BusinessWorld schlicht und ergreifend alles zur Verfügung, was TBS benötigt“, beschreibt Markus Brunner. „Wir integrieren sämtliche Stamm- und Bewegungsdaten, so dass in der myfactory mit Hilfe eines ERP-Viewers jedes beliebige Auftragsdetail von jedem berechtigten User über Jahre hinweg zurück abgefragt werden kann und zudem aufschlussreiche Marketing-, Service- und MIS-Auswertungen basierend auf der gesamten Produkt- oder Kundenhistorie auf Mausclick verfügbar sind.“

## DAS ERGEBNIS:

Mit der Einführung der myfactory.BusinessWorld werden für die TBS neue Horizonte in der Datenverfügbarkeit erschlossen. Über das zentrale System für alle Standorte und Mitarbeiter verfügt das Unternehmen über eine integrierte, firmenweite Software mit 40 concurrent users, die alle relevanten Daten aus den Bereichen ERP, CRM und MIS in Echtzeit zur Verfügung hält. Eine Groupware-Lösung mit sehr tiefer Integration in die gesamte Applikation ist enthalten und bringt zusätzliche und sehr nützliche Arbeitserleichterungen.

Durch das Hosting der Anwendung in einem Rechenzentrum in Frankfurt am Main ist TBS zudem von den bislang durchaus lästigen Aufgaben der internen IT-Wartung befreit. „Wir können uns nach Einführung der myfactory.BusinessWorld vollumfänglich auf die reine Nutzung des Systems zurückziehen“, sagt Pit Waeffler. „Das bringt Zeitgewinn, reduzierte Kosten durch professionellen Betrieb und Unterhalt der Software sowie zusätzliche Ressourcen für die Konzentration auf unser eigentliches Geschäft.“

In der myfactory.BusinessWorld wird jeder Kundenkontakt - durch welche Abteilung auch immer - transparent beim Kunden hinterlegt und ist für jeden TBS-Mitarbeiter einsehbar. Ab dem kommenden Jahr wird dieses an den verschiedenen Standorten wahlweise in den Sprachen Deutsch, Französisch und Polnisch der Fall sein. Dieser Zustand stellt insbesondere für die Vertriebsmitarbeiter eine enorme Verbesserung dar, da zum Beispiel im unmittelbaren Vorfeld eines Kundenbesuches noch einmal alle relevanten Daten aktuell abgerufen werden können und so eine optimale Vorbereitung für einen erfolgreichen Kundenkontakt bieten.

„Mit der myfactory.BusinessWorld haben wir die Möglichkeit, unsere Kunden noch einmal signifikant besser als bisher zu betreuen und darüber hinaus ein wesentlich effektiveres Marketing- und Serviceprogramm fahren zu können“, bestätigt Pit Waeffler. Dem entsprechend sei bereits fest vorgesehen, neue Standorte, die Produktion und auch das gesamte ERP-System auf die myfactory.BusinessWorld umzustellen.

Ein grösseres Kompliment als diese Pläne kann es ja für B+L und die myfactory.BusinessWorld in dieser Phase kaum geben. Und somit werden die TBS-Mitarbeiter und Geschäftsführer auch in Zukunft alle erforderlichen Informationen zur optimalen Betreuung ihrer Kunden und Märkte auf seriösem und faktisch belastbarem Wege erhalten. Auf die eingangs besagten Cocktailparties können sie ja dennoch gehen ... wenn sie denn möchten ...