

Customer Relationship Management mit Jira und Confluence

Die Abschaffung von Insellösungen sorgt für wachsende Umsätze



Die TOPMOTIVE Gruppe besteht aus Europas führenden Unternehmen im Bereich Katalog- und Informationssysteme sowie Services im Automotive Independent Aftermarket (IAM). Das Unternehmen bietet Ersatzteilhändlern, Teileherstellern und Werkstätten ein abgestimmtes Portfolio für die Segmente Pkw, Lkw und Motorrad. Mit dem Hauptsitz in Bargteheide ist das Unternehmen an insgesamt neun Standorten in fünf Ländern vertreten. Die Mitarbeiterzahl ist in den letzten fünf Jahren von 78 auf 250 Personen gewachsen.

Um diese Entwicklung technisch solide aufzustellen, galt es für Karsten Weigel, verantwortlicher Enterprise Application Manager bei der DVSE, Synergien zwischen den Bereichen zu schaffen und so bestehende Silos aufzulösen: „Vertriebsrelevante Informationen über Leads (potenzielle Kunden), Kunden und Partner einfach in einem System erstellen, pflegen und anzeigen“, war seine Vision. Mithilfe von catworkx setzte er dieses Ziel erfolgreich um.

Kollaborative Software stützt Cross-Selling-Ansatz

Bereits 2014 fiel die Entscheidung, ein übergreifendes CRM im Unternehmen einzuführen. Die TOPMOTIVE Gruppe setzte unterschiedliche Systeme in den verschiedenen Abteilungen ein, was fehlende Synergien, schlechte Dokumentation von Kundendaten und lange Einarbeitungszeiten für neue Kollegen zur Folge hatte.

„Meine Mission war es, einen umfassenden, transparenten, effizienten und benutzerfreundlichen Rahmen zu schaffen, um darüber auch Cross-Selling zu betreiben und so höhere Absatzmöglichkeiten zu identifizieren“, sagt Weigel. Er recherchierte und verglich unterschiedliche Anbieter von kollabo-

rativer Software. Nach einigen Tests war für ihn klar, dass die Atlassian-Software Jira durch die integrierten Funktionalitäten und dem Kosten-Nutzen-Verhältnis das überzeugendste Produkt für sein Vorhaben ist.

Für dieses wegweisende Ziel suchte er einen Partner mit spezialisierter und langjähriger Erfahrung und entschied sich für den Atlassian Platinum-Partner catworkx. „Die Kompetenz ist sehr hoch und der Umgang miteinander ist offen und ehrlich. Ich hatte von Anfang an ein sehr gutes Gefühl bei der Zusammenarbeit“, so Karsten Weigel.

Einheitliches System für alle Bereiche

TOPMOTIVE wächst schnell und somit auch der Kundenstamm samt Daten. Dass es keine standardisierten und klar definierten Prozesse gab, hat in vielen Bereichen zu zunehmend langen Einarbeitungszeiten geführt. Jede Abteilung hat für sich gearbeitet. „Wir mussten die vorhandenen Insellösungen auflösen und ein einheitliches System zur Pflege der Kundendaten schaffen“, erklärt Karsten Weigel.

Hierzu gehörte es auch, das Mindset der Mitarbeiter zu verändern. „Die größte Herausforderung im Projekt war es, die Zufriedenheit aller Kollegen sicherzustellen“, so Weigel. Die Schulungen hierfür gab Weigel zunächst selbst, fortlaufend wurden Tutorials für den wachsenden Mitarbeiterstamm entwickelt. Mithilfe von Jira war es nun Aufgabe aller, eine zuverlässige Datenpflege sicherzustellen und so die Lücken in der Dokumentation zu schließen. Die internen Prozesse im Projektmanagement, Sales oder auch der Entwicklung mussten analysiert und neu definiert werden. Ein Berechtigungssystem für interne Daten wurde entwickelt und innerhalb der Atlassian-Tools integriert.

„Die Kompetenz vom catworkx-Team ist sehr hoch und der Umgang miteinander ist offen und ehrlich. Ich hatte von Anfang an ein sehr gutes Gefühl bei der Zusammenarbeit.“

Karsten Weigel, TOPMOTIVE



Mithilfe der App „Dynamic Fields“ wurden ausfüllbare Felder in Abhängigkeit zueinander gesetzt und somit die Anwenderfreundlichkeit erhöht.

Alle Daten wurden in Jira durch Issues abgebildet – Leads, Kunden und auch Partner. Die zugehörigen Informationen wurden dank der App „Exocet“ mit weiteren Tickets verknüpft, sodass Kontaktdaten, Zugänge zu Demos, Events, Kommunikation oder auch Verträge strukturiert zugeordnet und automatisiert abgebildet werden. Alles liegt an einem Ort. Konsequenterweise folgte die Integration von Confluence als zentrales Firmen-Wiki und der Aufbau eines firmenweiten, einheitlichen CRM. Nach und nach wurden auch andere Unternehmensbereiche, wie der Einkauf oder Human Resources, ins System eingegliedert.

Standardisierte Prozesse für eine höhere Effizienz

Die Zielsetzung, einen umfassenden Kundenlebenszyklus zu schaffen, der nicht nur einen verbesserten Service, sondern auch Trackingmöglichkeiten und Cross-Selling-Effekte ermöglicht, wurde erreicht. Über die Standardisierung von Strukturen konnte ein nahtloser Übergang zwischen den einzelnen Bereichen geschaffen werden. „Unsere Kommunikation hat sich komplett geändert: Informationen sind viel leichter zugänglich“, resümiert Karsten Weigel.

Im Rahmen der Implementierung von Jira in die unterschiedlichen Abteilungen wurden gleichzeitig die Prozesse der einzelnen Teams überarbeitet, standardisiert und so vereinfacht. Die Zahlen sind nun transparent: Es besteht durch die Umstellungen nun ein professionelles Reporting der Unternehmensaktivitäten.

Zukunftsausblick

Der gesamte Sales-Prozess wird inzwischen in Jira und Confluence abgebildet und erfasst – etwa in einem halben Jahr wird

DETAILS IM ÜBERBLICK

Der Kunde:

DVSE GmbH (TOPMOTIVE-Gruppe)
www.topmotive.eu/de/unternehmen

Die Anforderungen:

- Transparente Dokumentation und Messbarkeit von Aktivitäten
- Fest definierte Strukturen und Templates für einen nahtlosen Übergang zwischen den Bereichen
- Skalierbarkeit durch starkes Unternehmenswachstum

Die Lösung:

Jira Software: catworkx Issue Publisher, catworkx Issue Picker, DnD Postfunctions (Acid Oranges), Exocet (Valiantys), JiraWorkflow Toolbox (Decadis AG), Scriptrunner (Adaptavist), Jira Automation Plugin (Mohami), Dynamic Forms (Deviniti); Confluence: catworkx Issue Publisher Macros, Table Filter and Charts (StiltSoft), RefinedTheme (RefinedWiki)

Der Nutzen:

- gesteigerte Effizienz durch einheitliche Strukturen in allen Bereichen
- Synergie-Effekte zwischen allen Abteilungen
- Umsatzsteigerung durch Cross-Selling Aktivitäten
- kürzere Einarbeitungszeiten von neuen Kollegen

es eine erneute Prüfung geben und weitere Optimierungen aus den Learnings der vergangenen Monate stattfinden. Die TOPMOTIVE Gruppe wächst weiter und so entstehen fortlaufend neue Ideen: Das Unternehmen produziert inzwischen Videoseminare und Tutorials, die via Confluence zugänglich gemacht werden. So gelingt es, die unterschiedlichen Standorte auch zukünftig auf einen einheitlichen Wissensstand zu bringen.

catworkx – Atlassian Solutions & Services

catworkx ist einer der größten Atlassian Platinum und Enterprise Solution Partner in der DACH-Region, mit Standorten in Deutschland (Hamburg, München, Stuttgart, Köln), Österreich (Wien) und in der Schweiz (Winterthur), der sich zu 100 Prozent auf Atlassian-Lösungen spezialisiert hat. Unser Leistungsangebot ist ganzheitlich und umfasst die Prozessberatung und -Implementierung, App-Entwicklung, Plattformlösungen für den Betrieb, offizielle Atlassian-Trainings und umfassende Lizenzierungsdienstleistungen.



Platinum
Solution Partner
ENTERPRISE