

ERFOLGSGESCHICHTE:  
WILLHABEN

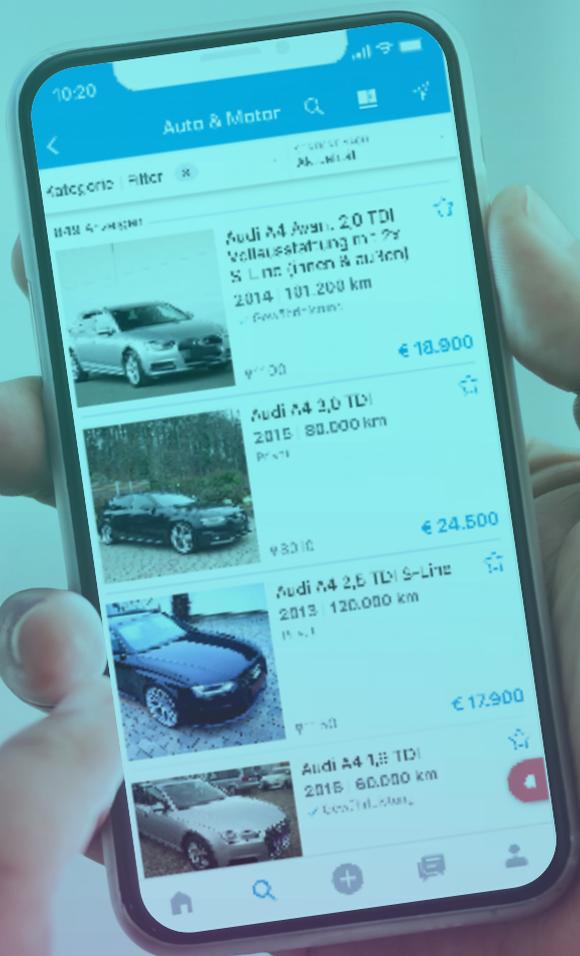
WILLHABEN

# Für jeden das richtige Angebot

## Unsere Lösung: CRM reloaded.

Wir bringen Österreichs größten digitalen Marktplatz von separaten Lösungen zu einem einheitlichen digitalen Datenaustausch.

Und wir lieben es.



navax

navax.com

# Eine Plattform steuert 5 Geschäftsbereiche

Branche: **Online-Dienst**

Lösung: **Customer Relationship Management (CRM)**

Produkt: **Microsoft Dynamics CRM**

## Auf einen Blick

- 3 abgelöste CRM Altsysteme
- Eine zentrale Plattform mit Ablagesystem
- Einheitliches, sauberes Datenmaterial
- Kein Informationsbruch mehr
- 360 Grad Blick auf den Kunden
- Vereinheitlichung der Prozesse
- Digitalisierung der Abläufe
- Prozessautomatisierung und -integration
- Transparenz

## Wie alles begann

Österreichs größter digitaler Marktplatz, willhaben, ist in den letzten Jahren extrem schnell gewachsen und benötigte daher ein einheitliches Customer Relationship Management (CRM) Tool, um den zukünftigen Anforderungen gerecht zu werden. Bereits im Jahr 2013 startete die gemeinsame Erfolgsgeschichte von willhaben und NAVAX im Zuge eines CRM Projektes. Ziel war es, alle bestehenden Daten aus den drei Altsystemen Sage CRM, salesforce und Navision zu übernehmen und in ein einzelnes, unternehmensweit einheitliches CRM System zu konsolidieren.

### *Vertriebsrelevante Prozesse sicher digitalisiert*

Alle vertriebsrelevanten Prozesse sollten darin digital abgebildet werden: von der Kundenanlage, der Angebotserstellung, dem Vertragsabschluss, dem Support über die Rechnungslegung bis hin zum Vertragsende. Aber auch die Schnittstellen zu den anderen Administrations-Systemen, u. a. auch SAP, sollten umgesetzt werden. Gefragt war ein offenes, papierloses, zukunftsicheres, stabiles System, das auch ausbaufähig und flexibel sein sollte.

## Lösung und Nutzen

Nach einem sehr strukturierten und umfassenden Auswahlverfahren, bei dem neben der Projektleitung auch alle Key-user aus den fünf Vertriebsbereichen - Immobilien, Auto & Motor, Marktplatz, Jobs & Karriere sowie Digital Advertising - von willhaben vertreten waren, fiel die Wahl auf Microsoft Dynamics CRM (jetzt Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement) und NAVAX. Ausschlaggebend dabei waren nicht nur die Abbildung der Prozesse, die Funktionalität sowie die Ausbaufähigkeit und Zukunftssicherheit der digitalen Lösung, sondern auch die Verlässlichkeit des Partners, der das Projekt langfristig betreuen sollte. Der Digitalisierungsexperte NAVAX konnte alle diese Anforderungen am besten erfüllen.

Das Projekt und der Funktionsumfang wurden nach gemeinsamen Analyse-Workshops, die auf dem Pflichtenheft von willhaben beruhten, in drei Phasen aufgeteilt. Damit sollte sichergestellt werden, dass die fünf Geschäftsbereiche, die bis dato zum Teil unterschiedlich und voneinander unabhängig gearbeitet hatten, nacheinander umgestellt werden, um eine 360 Grad Ansicht auf die Kunden zu ermöglichen. Ziel war es, eine Prozessautomatisierung und -integration ohne manuelle Arbeit zu erreichen. Alle sollten nur noch ein System verwenden, damit es zu keinen Informationsbrüchen mehr kommt.



*Durch das schnelle Wachstum von willhaben war es dringend notwendig, unsere fünf Geschäftsbereiche über eine gemeinsame Plattform zu steuern und einen einfachen Datenaustausch zu ermöglichen. NAVAX hat uns schnell davon überzeugt, dieses Projekt mit uns gemeinsam erfolgreich umsetzen zu können.*

*Beide Unternehmen sind sich kulturell sehr ähnlich. Dementsprechend hat die Zusammenarbeit von Anfang an gepasst und lässt sich als anspruchsvolles „Arbeiten mit Freunden“ bezeichnen.*

**Sylvia Dellantonio**  
Geschäftsführerin von willhaben

## ÜBER WILLHABEN

- ✓ Gründung 2006
- ✓ Mitarbeiter\*innen 250
- ✓ 5 Vertriebsbereiche

Österreichs größter digitaler Marktplatz, willhaben, ist einer der reichweitenstärksten Internet-Dienste und Apps Österreichs (Quelle: [www.oewa.at](http://www.oewa.at)). Er umfasst die Spezial-Märkte Immobilien, Auto & Motor, Jobs & Karriere sowie einen kostenlosen Marktplatz für Privatinserenten.

## Sukzessives Auflösen des Inseldenkens

Dafür war die Datenmigration maßgeblich wichtig: rund 180.000 Datensätze (Firmen, Kontakte, Verkaufschancen und Angebote) wurden aus drei unterschiedlichen Altsystemen, nach vorausgegangener Datenbereinigung, übertragen. Der Plan war, nach nur einem halben Jahr nach der Abnahme der umfassenden Prozesslösungsbeschreibung von NAVAX, live zu gehen und die drei Altsysteme in einem CRM System zu konsolidieren. Im ersten Schritt sollten nicht die gesamten Prozesse abgebildet werden, sondern die Verkaufschancen für alle Bereiche. Um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten, wurden im Vorfeld die Keyuser und Vertriebsmitarbeiter geschult und eine Basisstation für offene Fragen von NAVAX direkt vor Ort bei willhaben eingerichtet, da gleich auf das Echtsystem umgestellt wurde.

### Insights über Dashboards

In der zweiten Phase wurden alle fünf Bereiche mit dem gesamten Vertriebsprozess, vom Angebot bis zum Vertragsabschluss, ausgestattet. Der Mehrwert dabei ist die Steuerung des Angebotsvertriebsprozesses: es gibt

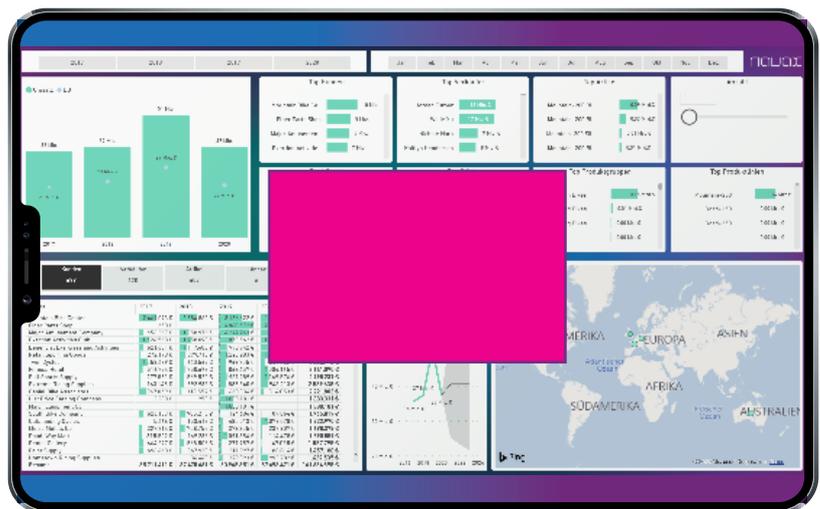
Messzahlen, z.B. wie viele Angebote notwendig sind, um einen Auftrag abzuschließen. Damit sollten alle Daten aus dem CRM für die unterschiedlichsten Zielgruppen ausgewertet werden – und das zeitnah, auf Dashboards, für die Geschäftsleitung.

### Integration & Schnittstellen schaffen

Die dritte Phase behandelte die Integration in SAP und die Darstellung der Salespipeline. Parallel dazu findet laufend eine Optimierung im produktiven Bereich statt: z.B. durch eine Leadgenerierung über eine Schnittstelle von der willhaben-Plattform zum CRM oder durch die Integration der Hotline und des Supports für die Businesskunden ins CRM System.

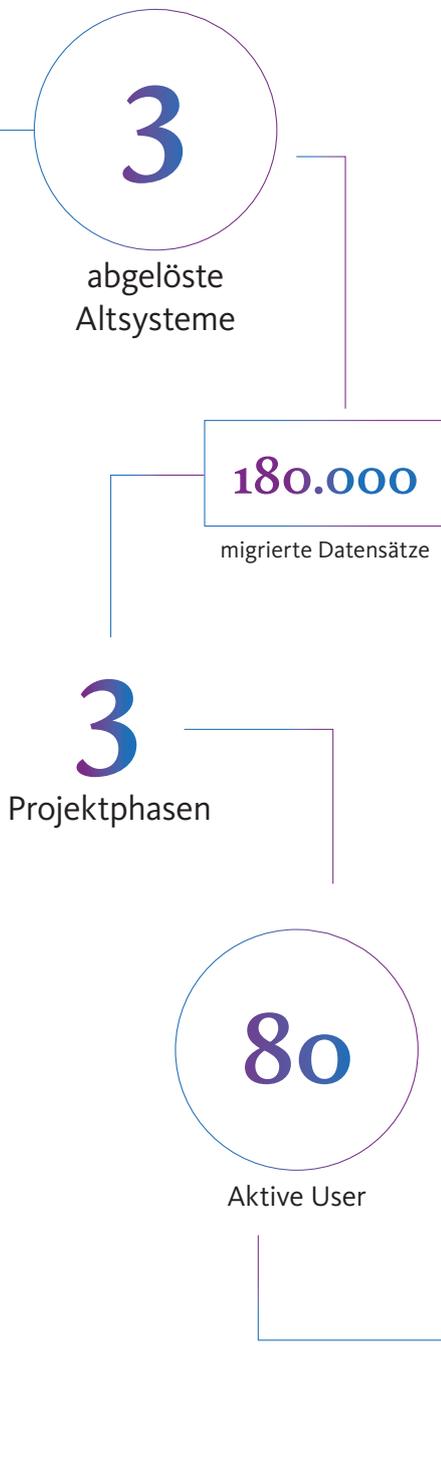
### Insights über Dashboards

Die Dashboards, die auch vom Vertrieb gern genutzt werden, erfreuen sich größter Beliebtheit, da diese der Selbstkontrolle dienen. Denn so weiß jeder, wie er wann wo steht. Abgesehen davon kann unternehmensweit auf die Kundendaten zugegriffen werden, was einen großen Nutzen darstellt. Somit schließt sich der Kreis und alle profitieren vom neuen CRM Tool, auch wenn es anfangs mit mehr Aufwand verbunden war, da mehr Informationen eingegeben werden mussten.



Ansicht eines Dashboards von willhaben - individuell auf die Bedürfnisse zugeschnitten

## Das Projekt in Zahlen und Fakten



## Konkreter Nutzen

Mit dem neuen CRM System ist es möglich, die Adressen automatisch zu vervollständigen und zu korrigieren. Die Angebotserstellung ist wesentlich einfacher geworden, da mit Vorlagen gearbeitet und dadurch viel Zeit gespart wird. Die Outlookintegration ins CRM mit der Synchronisation der E-Mails, Kontakte, Termine und Aufgaben vereinfacht noch dazu das tägliche Arbeiten.

### *Gesteigerte Datenqualität und eigens entwickelte Add-ons*

Die automatische Berechnung von Segmentierungsergebnissen der Kunden, die Abbildung von Bundle-Produkten und die Schnellkalkulation von Produkten – ein Add-on, das NAVAX extra für willhaben entwickelt hat – vereinfachen die Angebotslegung und die Entwicklung der Kunden enorm. Auch das Setzen des Kundenstatus und die Übernahme der Mahnstufe aus SAP hilft allen Geschäftsbereichen. Außerdem ist die Datenqualität immens gestiegen und Dubletten gehören der Vergangenheit an. Die Daten sind jederzeit auswertbar und die individuell gestaltbaren Dashboards ermöglichen

eine übersichtliche Darstellung der wichtigsten Zahlen. Außerdem gibt es nur mehr einen „single point of customer“. Ein zusätzlicher Nutzen ist, dass alles digital erfasst wird und keine Papierarbeit mehr notwendig ist. Dadurch konnten die internen Prozesse deutlich vereinfacht und beschleunigt werden.

## Interne Meetings und Auszeichnung

Als besonders hilfreich haben sich die regelmäßigen Meetings des Kernteams, das aus den Keyusern der fünf Vertriebsbereiche besteht, erwiesen. In diesen wird bis heute abteilungsübergreifend besprochen, was noch offen ist, was erledigt wurde und was noch benötigt wird. Die Identifikation mit dem Projekt ist dadurch immens hoch und die Kolleginnen und Kollegen wurden immer als Kunden gesehen, die serviciert gehören. Dementsprechend wenig überraschend ist, dass das CRM Projekt bei einer internen Ausschreibung von Projekten bei willhaben von der gesamten Belegschaft ausgezeichnet worden ist. Dadurch ist erkennbar, welchen Stellenwert das Projekt für das gesamte Unternehmen hat, das auch von der Geschäftsleitung von Anfang an mitgetragen worden ist und auch zukünftig kontinuierlich weiterentwickelt werden wird.

1  
Plattform



*„Einen Neukunden wie willhaben für uns zu gewinnen, hat uns besonders gefreut, da es sich dabei um ein aufstrebendes Unternehmen handelt, das in Österreich sehr bekannt ist. Im Zuge des CRM Projektes konnten wir zeigen, wie individuell wir auf unsere Kunden eingehen können, da es für uns auch möglich ist, für kundenspezifische Wünsche eigene Lösungen zu entwickeln und umzusetzen.*

*Das hat willhaben besonders geschätzt, neben dem sehr professionellen und freundschaftlichen Umgang miteinander. Wir freuen uns auf die kommenden Aufgaben, die wir gemeinsam meistern werden.“*

**Oliver Krizek**

Eigentümer und Geschäftsführer  
der NAVAX Unternehmensgruppe

**ÜBER NAVAX**

✔ Gründung 2005

✔ Mitarbeiter\*innen 250

Wir entwerfen, optimieren und digitalisieren Unternehmensprozesse. Wir setzen auf ein ganzheitliches Qualitätsverständnis, bei dem zufriedene Kunden und engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Zentrum stehen.