



# Unternehmensweit einheitliches Vertriebscontrolling ...

... für mehr Transparenz, Zeitersparnis und optimierte Kundenbetreuung



Die MMV Leasing GmbH bildet schon seit Jahren ihren kompletten Vertriebsprozess mittels CRM-Lösung ab. Die Entlastung von Routinearbeiten, die integrierte Weiterverarbeitung einmal gewonnener Daten sowie der jederzeitige Zugriff auf alle Informationen – auch von unterwegs – steigern die Effizienz des Vertriebs und führen so zur Verkürzung der Reaktionszeiten und damit unmittelbar zur optimierten Betreuung von Kunden und Vertriebspartnern.

## Aus guten Inseln ein vernetztes Atoll kreieren

### Die Ausgangssituation

Bereits 1963 gegründet, ist die MMV Leasing eine der ersten und renommiertesten Leasing Gesellschaften in Deutschland. Aufbauend auf das Vertriebs-Leasing-Geschäft, bei dem aktuell etwa 4.000 Hersteller und Lieferanten aus den Bereichen Informationstechnologie und Bürokommunikation zu den Vertriebspartnern zählen, bestehen mittlerweile größtenteils langjährige, direkte Kontakte zu rund 55.000 Firmenkunden. Verträge über mobile Wirtschaftsgüter mit einem Nettoanschaffungswert von ca. 630 Mio. Euro werden jährlich neu geschlossen. 440 Mitarbeiter stehen unterstützend und beratend bundesweit zur Verfügung. „Wir haben mit unseren 11 Standorten ein flächendeckendes Vertriebsnetz in Deutschland“, berichtet Thomas Nickenig, Prokurist und Verkaufsdirektor bei der MMV Leasing GmbH. „Etwa 50% der Mitarbeiter sind im Marktbereich, also im Vertriebsinnen- bzw. Außendienst, tätig. Zur Abbildung des täglichen Geschäfts haben wir eine sehr gute IT-Infrastruktur, aber uns fehlte ein wirkungsvolles Front-End für die Vertriebsunterstützung. Die Mitarbeiter nutzten nur Excel-Listen oder

kleine selbstgestrickte Lösungen, teils regional, teils überregional. Mit der Zeit wurden die Stimmen aus dem Vertrieb immer lauter, eine geeignete CRM-Lösung mit einer zentralen Datenbank zu finden, um die Prozesse abzubilden und die täglichen Aufgaben zu erleichtern.“

### Die Lösung

Der Auswahlprozess bei MMV lief über den Marktanalysten Trovarit AG mittels eines eigens erstellten Anforderungskatalogs. „Wir haben bei uns ein Projektteam gebildet und über den Auswahlprozess innerhalb von ca. 16 Wochen aus 120 Anbietern uns für sechs entschieden, die dann im Haus präsentiert haben. Nach einigen Referenzbesuchen und einer Testphase der Software fiel die Entscheidung eindeutig auf die Lösung eines norwegischen CRM-Herstellers“, berichtet Thomas Nickenig. Vor allem die Vertriebsprozesse profitierten hiervon. Diese konnten fortan absolut transparent dargestellt werden – von der Lead-Generierung bis hin zum Vertragsabschluss. „Der Hauptgrund hierfür war neben der Erfüllung der funktionalen und technischen Anforderungen

**MMV**  **Leasing**

Transparente Vertriebsunterstützung mittels CRM-Lösung umgesetzt



Alle wichtigen Informationen zentral dokumentiert



Entlastung von Routinearbeiten & verkürzte Reaktionszeiten



Optimierte Abläufe vom Lead bis zum Vertragsschluss



Intuitive Bedienung und Benutzerfreundlichkeit

die intuitive Bedienung und die Benutzerfreundlichkeit und damit eine hohe Akzeptanz bei den Anwendern.“ Mit der CRM-Lösung wird der komplette Vertriebsprozess im Unternehmen abgebildet, von der ersten Kontaktaufnahme bis hin zur Leasinganfrage sind alle Kundendaten und Kommunikationsschritte dokumentiert. „Wir haben die CRM-Lösung mit einer unidirektionalen Schnittstelle an unser Software-Umfeld zur hocheffizienten Abwicklung der Leasing-Geschäfte angebunden, so dass die Mitarbeiter alle Informationen in einem System pflegen können“, erklärt Thomas Nickenig. Nach einer Pilotphase wurden Schritt für Schritt alle Niederlassungen der MMV Leasing GmbH mit

*„Der Hauptgrund hierfür war neben der Erfüllung der funktionalen und technischen Anforderungen die intuitive Bedienung und die Benutzerfreundlichkeit und damit eine hohe Akzeptanz bei den Anwendern.“*

– Thomas Nickenig, Prokurist und Verkaufsdirektor

## Aus guten Inseln ein vernetztes Atoll kreieren

dem CRM-System ausgestattet.

Begleitet und unterstützt wurde der Prozess durch den erfahrenen Kölner CRM-Partner business//acts GmbH. „Die Mitarbeiter von business//acts haben in allen Projektbereichen eine hohe Kompetenz bewiesen. Die Kommunikation war vorbildlich, alle Vereinbarungen wurden eingehalten. Wir hatten jederzeit das Gefühl, die richtige Entscheidung getroffen zu haben“, betont Thomas Nickenig. Derzeit arbeiten 300 Anwender mit der CRM-Lösung.

### Der Erfolg

„Die Lösung hat bei uns den Vertriebsprozess positiv verändert“, beschreibt Thomas Nickenig den Erfolg. „Gerade im Marktbereich, dem Vertriebsinnen- und Außendienst, zeigt sich durch die gewonnene Transparenz und Übersichtlichkeit ein großer Mehrwert! Die Geschwindigkeit, mit der Daten und Informationen



von den Mitarbeitern gefunden werden, hat sich deutlich erhöht, die Arbeitsprozesse konnten optimiert werden. Dies ist in unserer Branche das A und O! Der Vertrieb bei der MMV ist nach dem dualen Prinzip aufgebaut: jedes Verkaufsgebiet wird von zwei Mitarbeitern betreut, wobei jeweils ein Außendienstler und ein Innendienstler ein Team bilden und als zentraler Ansprechpartner für den Kunden dienen. „Durch den Einsatz der CRM-Lösung

konnte die Marktbearbeitung weiter systematisiert werden. Die Entlastung von Routinearbeiten, die integrierte Weiterverarbeitung einmal gewonnener Daten sowie der jederzeitige Zugriff auf alle Informationen – auch von unterwegs – steigern die Effizienz des Vertriebs und führen so zur Verkürzung der Reaktionszeiten und damit unmittelbar zur optimierten Betreuung unserer Kunden und Vertriebspartner“, resumpt Thomas Nickenig.

MMV wurde 1963 gegründet, ist heute eine der ersten und renommiertesten Leasing-Gesellschaften Deutschlands und betreut inzwischen mehr als 60.000 Unternehmer, Handwerker und Freiberufler, die uns als Kunde oder Vertriebspartner mit Produkten aus den Bereichen IT, Bürokommunikation, Medizintechnik und Industriegüter seit vielen Jahren vertrauen. Pro Jahr schließt die MMV Leasing Neuverträge mit einem Umfang von rd. 625 Mio. € ab.

Seit 2007 setzt das Unternehmen die CRM-Lösung eines norwegischen Herstellers ein und wird seither durch die business//acts betreut.

Neben verschiedenen Individualentwicklungen wurde das CRM-System mit Zusatzmodulen zu einer ganzheitlichen Lösung erweitert und auf die Unternehmensbedürfnisse ausgerichtet angepasst. Zu den Anpassungen gehören zum Beispiel der Einsatz des FormsDesigners und ein umfangreiches Berichtswesen (b//a Reporting).