



## Microsoft Dynamics CRM Kundenreferenz



### Überblick

**Land:** Deutschland  
**Branche:** Medien & Kultur  
**Mitarbeiter:** 230

### Unternehmen

Die LexisNexis Gruppe ist ein führender Anbieter für Wirtschafts-, Presse- und Rechtsinformationen mit rund 3,2 Millionen Nutzern. Die Firma ist Teil des weltweit fünftgrößten Medienkonzerns Reed Elsevier Gruppe.

### Ausgangssituation

Das selbst programmierte Vertriebsinformationssystem (VIS) für das Management der Kundendaten war veraltet und nicht ausbaufähig. Es fehlten Offlineverfügbarkeit und Outlook-Integration.

### Lösung

LexisNexis entschied sich für Microsoft Dynamics CRM 3.0. Mit Unterstützung des Microsoft-Partners triomis GmbH wurde die neue Lösung innerhalb von vier Monaten implementiert.

### Nutzen

Die Anwender greifen auf CRM-Prozesse und -Daten über Microsoft Office zu. Der zentralisierte Datenbestand ist jederzeit von jedem Ort zugänglich. Die Software entlastet die Mitarbeiter durch Funktionen wie Wiedervorlage oder Kundenhistorie und kann durch den Administrator schnell an neue Anforderungen angepasst werden.



Thema: Customer Relationship Management (CRM)

## Kundenmanagementsystem steigert die Effizienz der Mitarbeiter

„Mit Microsoft CRM haben wir ein Werkzeug, das unsere Mitarbeiter bei ihrer täglichen Arbeit entlastet und uns eine Investitionssicherheit bietet.“

Michael Schmitte, Manager EPD & Business Systems, LexisNexis Deutschland GmbH

Die LexisNexis Deutschland GmbH mit Sitz in Münster ist ein führender Anbieter von Wirtschafts-, Rechts- und Presseinformationen. Seine Kundenkontakte verwaltete das Unternehmen bislang mit dem selbst programmierten Vertriebsinformationssystem (VIS), es erfüllte die Anforderungen der Vertriebsmitarbeiter jedoch nicht mehr optimal. Es fehlten Offlineverfügbarkeit, Outlook-Integration und eine Anbindung an das Warenwirtschaftssystem. LexisNexis suchte deshalb eine Lösung, die sich in die bestehenden IT-Systeme integrieren lässt und entschied sich für Microsoft Dynamics CRM 3.0. Mit Unterstützung des Microsoft-Partners triomis GmbH implementierte LexisNexis das CRM-System innerhalb von vier Monaten, inklusive der Erweiterungsprogrammierung smart documents for CRM 3.0 von triomis. Damit erhalten CRM-Anwender Zugriff auf CRM-Geschäftsprozesse und -daten über Microsoft Office System und können diese Daten in Microsoft Office Word nutzen. Rund 110 Mitarbeiter aus Marketing, Service und Vertrieb pflegen nun ihre Kundendaten zentral und werden durch nützliche Funktionen wie Kundenhistorie und Wiedervorlage bei ihrer Arbeit unterstützt.



## „Routinearbeiten lassen sich mit Microsoft CRM deutlich effizienter erledigen.“

Michael Schmitte,  
Manager EPD & Business Systems,  
LexisNexis Deutschland GmbH

Mit ihren rund 230 Mitarbeitern liefert die LexisNexis Deutschland GmbH seit 1991 schnelle und fundierte Informationen für Unternehmen, Behörden, Anwaltskanzleien, Gerichte und Redaktionen. Rund fünf Milliarden Dokumente aus über 32 000 Quellen stehen dem Dienstleister mit Sitz in Münster zur Verfügung, darunter die Hoppenstedt-Firmeninformationen und die Creditreform-Datenbank. Zum Portfolio zählen außerdem der juristische ZAP Verlag, CD-ROM-Produkte, das Anwaltssuchportal anwalt24 sowie Corporate-Publishing-Dienstleistungen. Das Geschäft mit Informationen hat bei LexisNexis eine lange Tradition: Die Muttergesellschaft, die amerikanische LexisNexis Gruppe, gilt als Pionier der Online-recherche. Bereits 1973 startete Lexis, der erste kommerzielle US-Online-Volltextdienst für Rechtsinformationen, mit den damaligen technischen Möglichkeiten. Die Medien- und Wirtschaftsinformationen von Nexis vervollständigen das Angebot seit 1980. Seit 1994 ist LexisNexis Tochterunternehmen der Reed Elsevier Gruppe, dem weltweit fünftgrößten Medienkonzern mit rund 40 000 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von knapp zwei Milliarden Euro.

### Fehlende Ausbaumöglichkeiten

LexisNexis Deutschland verwaltete bislang die Kundendaten in einer selbst programmierten Lösung namens VIS (Vertriebsinformationssystem). Das System war inzwischen in die Jahre gekommen und erfüllte die Anforderungen der Mitarbeiter im Vertrieb und im Kundenservice nicht mehr optimal. Beispielsweise war es unterwegs bei Kundenbesuchen nicht offline verfügbar, bot keine Outlook-Anbindung und war nicht an das Warenwirtschaftssystem angebunden. „Die Vertriebsmitarbeiter trugen ihre Daten üblicherweise in Outlook ein. Verließ ein Mitarbeiter das Unternehmen, gingen diese Informationen verloren“, beschreibt Michael Schmitte, Manager EPD & Business Systems bei LexisNexis, das größte Manko. LexisNexis suchte eine neue Lösung, mit der die

Kundendaten von allen Mitarbeitern zentral gepflegt werden und von allen Befugten per Mausklick einsehbar sind. Im August 2005 setzte sich Schmitte mit allen Anwendern zusammen und definierte die Leistungsmerkmale, welche das neue System ausmachen sollten: Neben der zentralen Datenpflege, der Outlook-Integration und der Offlineverfügbarkeit war einer der wichtigsten Punkte die Reporting-Funktion, mit der die Mitarbeiter die Verkaufschancen genau dokumentieren können. Zudem wollte LexisNexis eine möglichst hohe Integration in die bestehende IT-Landschaft erreichen sowie eine Anbindung an das Warenwirtschaftssystem auf dem vorhandenen IBM-AS/400-Server.

Zwei Anbieter standen schon einen Monat später zur Auswahl: eine Mietlösung von Salesforce.com, bei der die Software via Internet vom Anbieter bereitgestellt worden wäre, und die im Haus installierte Lösung mit Lizenzen von Microsoft. „Bei einer Kostenrechnung stellte sich jedoch heraus, dass wir auf Dreijahressicht bei der Mietlösung letztendlich das Doppelte hätten investieren müssen“, erklärt Schmitte die Entscheidung für Microsoft Dynamics CRM 3.0 im Oktober 2005. „Die Vielzahl der benötigten Schnittstellen war auch ein Grund für die Inhouse-Lösung, ebenso wie die gesamte Integration in die Microsoft-Infrastruktur“, so Schmitte weiter.

### Vertraute Benutzeroberfläche

Microsoft Dynamics CRM beinhaltet alle erforderlichen Werkzeuge für Marketing, Vertrieb und Service – etwa Marketinglisten, Erfolgsmessung, Verkaufschancenmanagement, Vertriebsplanung sowie eine Wissensdatenbank, in der alle Kundeninformationen zentral verfügbar sind. Aufgabenlisten und Terminkalender unterstützen die Vertriebsmitarbeiter bei ihren Kundenbesuchen. Was den LexisNexis-Manager ebenfalls überzeugte: „Die Benutzeroberfläche orientiert sich an Microsoft Office und Microsoft Outlook. Damit sind

Rund 3,2 Millionen Kunden nutzen die Informationsdienste von LexisNexis Deutschland (rechts Firmensitz in Münster)



Foto: LexisNexis

## Technik im Überblick

### Microsoft Dynamics CRM 3.0

Rund 110 Mitarbeiter von LexisNexis aus den Bereichen Vertrieb, Kundenservice, Callcenter und Marketing arbeiten mit der Kundenbeziehungsmanagement-Software Microsoft Dynamics CRM 3.0.

### Microsoft SQL Server 2005

Als Datenbankserver stellt Microsoft SQL Server 2005 dem angebotenen Microsoft CRM-System alle Kundendaten zur Verfügung. Die Anwender haben über die Benutzeroberfläche von Microsoft CRM direkten Zugriff auf die Datenbank.

### Microsoft Windows Server 2003

Das Serverbetriebssystem stellt LexisNexis Sicherheits- und Kommunikationstechnologien zur Verfügung. Microsoft Windows Server 2003 bietet die Grundlage zur Verwaltung von Ressourcen und Zugangsberechtigungen der Anwender. Die Anbindung des Außendienstes und die Kommunikation der Mitarbeiter werden deutlich erleichtert.

unsere Mitarbeiter bestens vertraut.“ Bei der Implementierung unterstützte ihn der auf CRM-Lösungen spezialisierte Microsoft-Partner triomis GmbH aus Dortmund. „Unser Hauptaugenmerk lag bei der Implementierung auf den Datenschnittstellen“, sagt Schmitte. So sollten Kunden- und Abonnementdaten weder bei der Übernahme aus dem VIS noch bei der Anbindung an das Warenwirtschaftssystem verloren gehen.

### Termingerechte Implementierung

Kick-off für die Einführung war Ende November 2005. In Workshops wurden die konkreten Anforderungen herausgearbeitet. „Wir starteten bei der Entwicklung mit der Betaversion von Microsoft CRM 3.0, die damals noch nicht gelauncht war, aber so konnte LexisNexis gleich mit der neuesten Version arbeiten“, erklärt Stephan Thurek, Geschäftsführer von triomis. Mit den Fachabteilungen entwickelte triomis Maskenlayouts und die Berichte. Über den Fortschritt des Projekts konnte sich LexisNexis durch eigens bei triomis freigeschaltete Projektseiten auf einem Microsoft SharePoint Portal Server 2003 informieren, auf den via Internet zugegriffen wurde. „Auf Transpa-

renz legen wir bei unseren Projekten größten Wert“, betont Thurek. Technisch basiert die Lösung auf Microsoft Windows Server 2003 und dem Datenbankserver Microsoft SQL Server 2005. Zusammen mit triomis hat LexisNexis außerdem Produkte aus dem eigenen Geschäftsanalyseportfolio an das CRM-System angebunden: „So sind unsere Vertriebsmitarbeiter immer bestens über die zu besuchende Firma informiert – ob es nun der aktuelle Umsatzreport ist oder Hintergrundinfos wie Firmenprofil und aktuelle News aus den Fachzeitschriften“, erklärt Schmitte. Über das CRM-System erhalten sie per Mausklick passend zum jeweiligen Kunden sofort die aktuellen Hintergrundinformationen.

Die Umsetzung startete Anfang Januar, im darauffolgenden April ging LexisNexis mit der Lösung live. „Vier Monate Implementierungszeit waren eine runde Sache“, ist Schmitte zufrieden. Und das inklusive der Schnittstellen in das CRM-System, die triomis entwickelte: „In Deutschland wird noch viel mit Papierdokumenten gearbeitet“, erklärt Thurek. „Wir haben eine Office-Integration mit den Microsoft Visual Studio Tools for Office 2005 implementiert, sodass

## Weitere Informationen

### Referenzkunde

LexisNexis Deutschland GmbH  
Feldstiege 100  
48161 Münster  
Tel.: 02533 9300-0  
Fax: 02533 9300-50  
E-Mail: [service@lexisnexis.de](mailto:service@lexisnexis.de)  
[www.lexisnexis.de](http://www.lexisnexis.de)

### Microsoft-Partner

triomis GmbH  
Stephan Thurek  
Gevelsbergstraße 30  
44269 Dortmund  
Tel.: 0231 5191910  
Fax: 0231 5191922  
E-Mail: [info@triomis.de](mailto:info@triomis.de)  
[www.triomis.de](http://www.triomis.de)



### Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH  
Konrad-Zuse-Straße 1  
85716 Unterschleißheim  
Tel.: 0180 5 672330\*  
Fax: 0180 5 229554\*  
E-Mail: [btob@microsoft.com](mailto:btob@microsoft.com)  
\*0,12 Euro/Min., deutschlandweit  
©2006 Microsoft Corporation.  
All rights reserved.

Weitere Kundenreferenzen  
finden Sie unter:  
[www.microsoft.com/germany/  
kundenreferenzen](http://www.microsoft.com/germany/kundenreferenzen)

die Mitarbeiter von LexisNexis aus ihrer gewohnten Office-Umgebung Briefe erzeugen können, wobei die Adressen und Kundendaten aus dem CRM-System kommen“, so Thurek. Dieser flexible Zugang zu Daten aus dem Microsoft Dynamics CRM-System spart Zeit und reduziert die Fehlerquote, die bei Mehrfacheingabe derselben Daten üblich ist. Die triomis-Lösung nennt sich smart documents for CRM 3.0. „Mit der Word-Serienbrieffunktion kann der Mitarbeiter Platzhalter definieren, die dynamisch mit den ausgewählten Daten aus Microsoft CRM ersetzt werden“, erläutert Thurek die Funktionsweise. Dabei kann der Mitarbeiter aus Word heraus auf CRM-Daten zugreifen und aus CRM heraus ein fertiges Word-Dokument mit den eingebetteten Daten erstellen. So können automatisiert Angebote und Rechnungen erstellt und als E-Mail versendet werden. Für die Implementierung bei LexisNexis Deutschland erreichte triomis 2006 bei den Microsoft Partner-Awards in der Kategorie Best Microsoft CRM Solution den ersten Platz. Um die Mitarbeiter in Bezug auf das neue System zu schulen, erstellte LexisNexis ein Handbuch und schickte Ausbilder in die Home-Offices. „Damit

die Vertriebsmitarbeiter mit dem System vernünftig offline arbeiten können, mussten wir allerdings die Hauptspeicher der HP-Compaq-6400-Notebooks von 512 Megabyte auf 1 Gigabyte erhöhen,“ räumt der LexisNexis-Manager ein. 112 Mitarbeiter nutzen das neue Kundenmanagementsystem, davon 35 im Vertrieb, 35 im Kundenservice, 40 im Callcenter und zwei im Marketing.

### Alle Budget- und Zeitziele erreicht

Im Gegensatz zur Vorgängerversion unterstützt Microsoft Dynamics CRM auch die Marketingmitarbeiter durch Funktionen wie Marketinglisten und Kampagnenvorlagen. Alle neuen Kontakte sowie die Verkaufschancen und die gesamte Kundenkommunikation werden nun zentral erfasst und gespeichert. Kundenauswertungen stehen Management und Mitarbeitern per Mausklick zur Verfügung, mit der Reporting-Funktion können sie ihre Abfragen individualisieren. Vor allem Routinearbeiten sind nun effizienter: „Funktionen wie Kundenhistorie und Wiedervorlage entlasten unsere Mitarbeiter beim Nachfassen“, so Schmitte. LexisNexis hat mit der neuen Lösung alle Ziele im Zeit- und Budgetrahmen erreicht.

#### Software und Services

- Microsoft Dynamics CRM 3.0
- Microsoft SQL Server 2005
- Microsoft SharePoint Portal Server 2003
- Microsoft Windows SharePoint Services
- Microsoft Visual Studio 2005
- Microsoft Visual Studio Tools for Office 2005
- Microsoft Windows Server 2003

#### Hardware

- HP DL 380
- HP DL 580
- HP Compaq 6400

#### Partner

- triomis GmbH