

## MAN steuert mit BSI optimiertes Kundenbeziehungsmanagement an

**MAN entscheidet sich für BSI als CRM-Partner. Kundenanliegen werden künftig zentral erfasst. Werkstätten und interne Teams profitieren von ganzheitlicher Kundensicht.**

Baden, 8. Mai 2014 – Die MAN Gruppe ist eines der führenden Nutzfahrzeug-, Motoren- und Maschinenbauunternehmen der Welt. Der Anbieter von Lkw, Bussen, Dieselmotoren, Turbomaschinen sowie Spezialgetrieben entscheidet sich für BSI Business Systems Integration als CRM-Partner. Mittels BSI CRM will MAN Kundenanliegen zentral erfassen und verarbeiten. Ziel ist, dass die globalen Partner die Kunden schnell betreuen können und MAN stets eine aktuelle Übersicht über die internationalen Aktivitäten vorliegt. Werkstätten wie auch der MAN Konzern selbst profitieren von einer zentralen Kundensicht, einfacher Suche nach Kunden- und Fahrzeugdaten sowie Echtzeit-Reportings.

Seit 250 Jahren bewegt MAN die Welt. Um den Kunden international optimalen Service zu bieten, helfen MAN Werkstätten sowie Partner-Werkstätten bei lokalen Anliegen oder Servicethemen weiter. Meldet künftig eine Werkstatt ein Problem, kann dieses zentral in BSI CRM verarbeitet werden. Beide – MAN selbst und die Partner - werden an das CRM angebunden. So werden Auswertungen auf Knopfdruck möglich und dank ganzheitlicher Kundensicht eine optimierte Betreuung zum Standard. «Wir haben uns nach einem langen Auswahlprozess für BSI CRM entschieden, weil wir eine flexible und schnelle Lösung benötigen. Beides bietet uns BSI. Mit seinem Team hat uns BSI bewiesen, hier eine Lösung für den Markt zu haben, die sich an die Anforderungen unserer Partner und Kunden anpasst», sagt Jörg Wallner, Head of Complaint Management bei MAN Truck & Bus AG.

«Aktuell arbeiten wir am Big Picture. Im Juli beginnt die Umsetzung. Bis zum Jahresende wollen wir live gehen. In einer zweiten Phase werden wir im kommenden Jahr die CRM-Lösung mit Schnittstellen zu SAP, den Fahrzeugen und der Kundendatenbank versehen», so Zeno Hug, Sales Manager bei BSI. Zu Beginn werden 100 Anwender die neue Lösung nutzen, um erste

Erfahrungswerte zu sammeln. «Wir werden hier als MAN Truck & Bus AG zusammen mit BSI innerhalb kurzer Zeit ein sehr anspruchsvolles Projekt umsetzen und sind dabei auf das Feedback unserer Partner und Importeure sehr gespannt», so Jörg Wallner.

### Standardnahe und kooperative Lösung

«Es handelt sich um ein sehr standardnahes Projekt. MAN profitiert von der Stärke der Konfigurierbarkeit in BSI CRM. Speziell ist, dass auch externe Partner im Sinne eines kooperativen CRM auf die Lösung zugreifen können. So verfügt MAN künftig stets über eine aktuelle Übersicht zu den Aktivitäten in den Werkstätten. Kunden wiederum fühlen sich besser aufgehoben, unabhängig davon ob sie direkt von MAN oder vom Händler betreut werden. Die Mitarbeiter werden mit geführten Prozessen in ihrer Arbeit unterstützt», sagt Zeno Hug.

**Link:** [www.man.eu](http://www.man.eu)

### Kontakt:

Claudia Gabler und Catherine B. Crowden  
+41 (0)31 850 12 13 bzw. +41 (0)56 484 16 24  
[claudia.gabler@bsiag.com](mailto:claudia.gabler@bsiag.com) bzw. [catherine.crowden@bsiag.com](mailto:catherine.crowden@bsiag.com)

BSI Business Systems Integration AG  
Täferstrasse 16a  
CH-5405 Baden  
[www.bsiag.com](http://www.bsiag.com)

**Wir entwickeln Software an der Nahtstelle zum Kunden.** BSI CRM, das Kernprodukt von BSI, schafft einfache Abläufe mit 360°-Sicht in Verkauf, Marketing und Service. Mit BSI Contact Center, BSI Retail, BSI Insurance, BSI CTMS sowie Speziallösungen bieten wir fokussierte Produkte für jede Branche und Aufgabe. Offene Technologie (Java/Eclipse) garantiert dabei Effizienz, Individualität und Zukunftssicherheit. Von unserer Software profitieren täglich über 70 000 Anwender in Unternehmen wie ABB, Actelion, ERGO Direkt, Lidl, PostFinance oder Walbusch. Dahinter steht die harte Arbeit von 197 Ingenieuren und Projektleitern – in Baar, Baden, Bern, Frankfurt am Main, München, Zürich. Und überall dort, wo Sie uns brauchen.