

## Microsoft Dynamics NAV Kundenreferenz



### Überblick

#### Branche

Vertrieb von Industriegütern.

#### Kundenprofil

CRH Europe Products and Distribution fertigt und vertreibt Baumaterialien. Die Schweizer Vertriebseinheit des Unternehmens, bestehend unter anderem aus den Tochtergesellschaften BauBedarf und Richner, verwaltet über 100 Einzelhandelsstandorte.

#### Unternehmenssituation

Weil CRH Europe Products and Distribution andere Firmen aufgekauft hatte und gewachsen war, wurde der Wunsch nach einer zentralisierten Betriebsverwaltung der Vertriebseinheit laut. Man erhoffte sich, die Abläufe optimieren, den Kundenservice verbessern und die Integration zukünftiger Unternehmenskäufe erleichtern zu können.

#### Lösung

CRH Europe Products and Distribution setzte Microsoft Dynamics NAV für grundlegende Finanz- und Personalfunktionen ein und zentralisierte so die Betriebsverwaltung für BauBedarf und Richner. Für die Händler von CRH Europe Products and Distribution wurde eine voll integrierte Branchenlösung namens CRH Trade entwickelt.

#### Vorteile

Optimale Plattform für Unternehmenswachstum, Verbesserung des Kundenservice, Produktivitätssteigerung, Sichern von Wettbewerbsvorteilen.

## CRH Europe Products and Distribution erstellt massgeschneidertes skalierbares Handelssystem für europaweiten Einsatz

*«Wir haben unsere Flexibilität in Bezug auf die Handhabung unserer Verkaufspreise und Margen erhöht, verfügen über ein verbessertes Tool zur Verwaltung unserer Lagerbestände und können so unser Umlaufvermögen reduzieren.»*

Maurus Candreja, Finance Director, BauBedarf und Richner

CRH Europe Products and Distribution hatte mehrere Tochtergesellschaften gekauft und wollte sich mittels eines einheitlichen ERP-Systems einen besseren Überblick über die erweiterten Vertriebsstrukturen verschaffen. BauBedarf und Richner, beides Tochtergesellschaften von CRH Europe Products and Distribution, wandten sich an die Microsoft® Gold Certified Partner Boss Info und HBSSoftware, um Microsoft® Dynamics® NAV für zentrale Finanz- und Betriebsverwaltungsfunktionen implementieren zu lassen. Aus der engen Zusammenarbeit der beiden Gold Certified Partner resultierte die Branchenlösung CRH Trade, eine voll integrierte Vertriebslösung auf Basis von Microsoft Dynamics NAV für den Einsatz bei Händlern von CRH Europe Products and Distribution. Diese Lösung sollte den Grundstein legen für eine spätere europaweite Einführung und Nutzung. Dank der erhöhten Verfügbarkeit geschäftsrelevanter Daten kann CRH Europe Products and Distribution die Ressourcen heute effizienter nutzen und bei anstehenden Entscheidungen schneller und präziser handeln. Die einheitliche Dienstleistungserbringung sorgt ausserdem für zufriedeneren Kunden.

*«Unsere Mitarbeiter benötigen ein Minimum an Schulung, um die Finanzverwaltungsfunktionen in Microsoft Dynamics NAV benutzen zu können.»*

Maurus Candreja,  
Finance Director,  
BauBedarf und Richner

## Situation

CRH Europe Products and Distribution umfasste eine Reihe von Unternehmen, von denen viele unterschiedliche ERP-Systeme (Enterprise Resource Planning) verwendeten.

Ohne einen Einblick in die Betriebsabläufe des jeweils anderen Unternehmens zu haben, kam es mitunter vor, dass BauBedarf und Richner dieselben Kunden umwarben und ihnen unterschiedliche Angebote und Preisnachlässe einräumten. Doch damit nicht genug: Um die Informationen aus den Buchhaltungssystemen zu konsolidieren, war ein Vollzeitmitarbeiter erforderlich, und der Monatsabschluss dauerte ganze fünf Tage. «Es war kein Austausch zwischen den beiden Geschäftseinheiten möglich», so Maurus Candreja, Finance Director bei BauBedarf und Richner. «Unsere Strategie bestand deshalb darin, die beiden Einheiten zu verknüpfen, um Zusammenarbeit und eine bessere Marktposition erreichen zu können.»

Um einen Gesamtüberblick über alle Betriebsdaten zu erhalten, Abläufe effizienter gestalten zu können und die Integration zukünftiger Aufkäufe zu erleichtern, beschloss die Unternehmensführung, eine vereinheitlichte ERP-Strategie umzusetzen. Die Schweizer Vertriebseinheit – nebst anderen bestehend aus den beiden Unternehmen BauBedarf und Richner sowie deren jeweiligen Tochtergesellschaften – wurde auf ein einziges ERP-System standardisiert.

Während man bei Richner eine proprietäre Lösung genutzt hatte, die über keine integrierten Finanz- und Vertriebsfunktionen verfügte, hatte BauBedarf ein SAP-System verwendet. Aufgrund eines hohen Kostenaufwands und des zusätzlichen Personalbedarfs hätte es sich jedoch nicht gelohnt, SAP auf Richner zu übertragen.

Die Einführung eines einheitlichen ERP-Systems sollte für die Unternehmensführung ein erster Test dafür sein, wie erfolgreich sich die Lösung später in die gesamten europäischen Vertriebsstrukturen implementieren lassen würde – die europäische Vertriebseinheit beschäftigt über 11 000 Mitarbeitende und erzielt einen Jahresumsatz von 4 Milliarden Euro.



## Lösung

CRH Europe Products and Distribution entschied sich für ein aus mehreren Standorten bestehendes internationales Organisationsmodell, das eine standardisierte Lösung für zentrale Betriebsabläufe und eine integrierte Vertriebslösung verwendet. Das Unternehmen wandte sich an die Microsoft Gold Certified Partner Boss Info und HBSSoftware, um Microsoft Dynamics NAV für zentrale Abläufe zu implementieren und die Lösung anschließend auf die Händler zu erweitern.

Die Entwicklungsumgebung von Microsoft Dynamics NAV ermöglichte es Boss Info und HBSSoftware, in kurzer Zeit eine kundenspezifische Vertriebsanwendung zu erstellen – die Branchenlösung CRH Trade entstand.

HBSSoftware und Boss Info arbeiteten eng mit den Spezialisten von Microsoft zusammen und testeten die Integration von Microsoft Dynamics NAV und CRH Trade in den Microsoft Test Centers in Paris und München – in einer Umgebung also, die reale Betriebsbedingungen abbildet.

Seitdem wurde die Lösung über 650 simultanen Benutzern zur Verfügung gestellt und behält durchgehend eine extrem hohe Performance bei.

## Kennzahlen

|                    |                         |
|--------------------|-------------------------|
| Projektdauer       | 18 Monate               |
| Simultane Benutzer | 650                     |
| Involvierte Länder | Schweiz und Niederlande |



## Vorteile

Microsoft Dynamics NAV liefert CRH Europe Products and Distribution eine flexible Grundlage zur Betriebsverwaltung, dank der das Unternehmen branchenspezifische Funktionen einführen kann, ohne unnötige Kosten und komplexe Strukturen in der IT-Umgebung zu verursachen.

Die erfolgreiche erste Implementierung bei BauBedarf und Richner hat die Voraussetzungen für eine europaweite Einführung geschaffen. Sie dient nun als Standard für neu gekaufte Unternehmen. Ferner macht sie Betriebsabläufe durch eine Zentralisierung der Daten transparenter und steigert infolge eines einheitlichen Kundenerlebnisses auch die Kundenzufriedenheit.

Im Wissen um die Flexibilität von Microsoft Dynamics NAV, die eine Zentralisierung von Geschäftsdaten erleichtert und eine kundenspezifische Vertriebslösung für alle 100 Vertriebsstandorte unterstützt, kann CRH Europe Products and Distribution einem zukünftigen Wachstum gelassen entgegensehen. Gleichzeitig erfordert Microsoft Dynamics NAV einen nur minimalen administrativen Aufwand, sodass sich die IT-Mitarbeiter auf die Wachstumsziele des Unternehmens konzentrieren können. So erfolgen beispielsweise

die Upgrades für Microsoft Dynamics NAV zentralisiert, automatisch und mit minimaler Beeinträchtigung von CRH Trade.

Da die Daten in Microsoft Dynamics NAV zentralisiert sind, können BauBedarf und Richner nun Kundendaten austauschen und die jeweils angebotenen Preisnachlässe und Aktionen aufeinander abstimmen, wodurch die beiden Unternehmen nicht mehr in einen unnötigen Wettbewerb untereinander geraten. Die Lösung hat sich bereits positiv auf das Kundenerlebnis ausgewirkt. «Früher hatten BauBedarf und Richner jeweils ihre eigenen Kundendaten, Preise und Rabatte, und es liess sich nicht vermeiden, dass sie sich gegenseitig Konkurrenz machten. Dieses Problem haben wir jetzt behoben. Die Angebote, die BauBedarf und Richner den Kunden machen, sind nun deckungsgleich. Dies verbessert das Erlebnis für unsere Kunden sowie ihre Wahrnehmung unseres Unternehmens und unserer Marke», berichtet Candreja.



**bossinfo**  
www.bossinfo.ch

**HBSoftware**  
Integrated Business & Reporting Solutions

**RICHNER**  
Eine Idee persönlicher.

## Partner



Seit mehr als 10 Jahren bietet die Boss Info-Gruppe als Komplettanbieter Informatikdienstleistungen und betriebswirtschaftliche Gesamtlösungen auf Basis von Microsoft Dynamics an. Von den sechs Unternehmensstandorten aus (Farnern BE, Schönbühl BE, Puidoux VD, Sursee LU, Horw LU und Zürich) betreuen heute rund 100 Mitarbeitende mehr als 1000 Kunden aus Industrie, Handel und Verwaltung.

Boss Info ist HP Preferred Partner Gold, Brainware Goldpartner, Citrix Access Partner und Microsoft Gold Certified Partner. Ausserdem wurde das Unternehmen zum Microsoft Swiss Partner of the Year 2008 gewählt und verfügt in internationalen Grossprojekten als Mitglied von Partner Power International, der weltweit grössten Microsoft Dynamics Organisation, über ein grosses Netzwerk. Boss Info konnte im Jahr 2008 einen Umsatz von mehr als 13 Millionen Franken generieren.

### Boss Info AG

Tannackerstrasse 3  
CH-4539 Farnern  
Telefon +41 (0)32 636 61 20  
Fax +41 (0)32 636 61 30  
info@bossinfo.ch  
www.bossinfo.ch

## Weitere Informationen

Für weitere Informationen über Produkte und Services kontaktieren Sie bitte die lokale Microsoft Niederlassung:

### Microsoft Schweiz GmbH

Richtstrasse 3  
CH-8304 Wallisellen  
Telefon +41 (0)848 22 44 88  
Fax +41 (0)43 456 44 44  
www.microsoft.com/switzerland  
www.microsoft.ch/references

© 2009 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Alle genannten Produktbezeichnungen sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder in anderen Ländern. Namen und Produkte anderer Firmen können eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Rechteinhaber sein.

Publiziert Juli 2009



Weil die Finanz- und Betriebsverwaltungsfunktionen mit Microsoft Dynamics NAV nunmehr zentralisiert sind, fällt das Erstellen von Berichten wesentlich leichter. Die vertraute und intuitive Benutzeroberfläche der Lösung gewährleistet eine optimale Produktivität der Mitarbeiter. «Unsere Mitarbeiter benötigen ein Minimum an Schulung, um die Finanzverwaltungsfunktionen in Microsoft Dynamics NAV benutzen zu können. Die Lösung ist logisch und intuitiv aufgebaut, und alle Aufgaben lassen sich mit wenigen Mausklicks erledigen. Ausserdem können mehr Funktionen pro Fenster angezeigt werden, was die Komplexität verringert. So konnten wir den Zeitaufwand für den Monatsabschluss von fünf auf drei Tage reduzieren», konstatiert Candreja.

Ähnliche Produktivitätssteigerungen sieht Candreja auch in der Betreuung von Kunden: «Da wir mit CRH Trade nun eine speziell für uns konzipierte Lösung verwenden, können wir unsere Kunden am Service-Desk viel schneller bedienen. Die Wartezeiten haben sich verkürzt, sodass wir in der gleichen Zeit mehr Kunden betreuen können.»

Auch im IT-Bereich lassen sich Verbesserungen der Produktivität feststellen: Im Gegensatz zu früher, als die Hälfte des IT-Supports extern geleistet wurde, können BauBedarf und Richner heute den Support ihrer ERP-Lösung intern handhaben, ohne dass dafür zusätzliche Mitarbeiter benötigt würden.

Weil der Betrieb zentralisiert ist, können die Führungskräfte kritische Entscheidungen anhand verlässlicher Daten treffen und so dem Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil verschaffen. «Wir haben unsere Flexibilität in Bezug auf die Handhabung unserer Verkaufspreise und Margen erhöht, verfügen über ein verbessertes Tool zur Verwaltung unserer Lagerbestände und können so unser Umlaufvermögen reduzieren», so Candreja.

## Software und Services

- Microsoft Dynamics NAV 4.0
- Microsoft Windows Server 2003
- Microsoft SQL Server 2005
- Microsoft Windows XP
- Microsoft Office 2003 Professional