

# swb Beleuchtung führt Microsoft Dynamics 365 mit Arvato Systems ein

Mit Microsoft Dynamics 365 arbeitet die swb Beleuchtung nun digital und smart wie nie. Gemeinsam mit Arvato Systems konnte das neue System in der Cloud in einem agilen Prozess aufgesetzt und der Vertriebsprozess optimiert werden.

**Es gibt jetzt eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden und die Geschäftsbeziehungen sowie eine phasen- wie chancengebundene Prozesskette.**

Alexandra Pellens  
 Projektleiterin, swb

## Ausgangssituation

Nach jahrelanger Herausforderung mit Excel-Listen, E-Mails und nur rudimentär dokumentierter Kundenhistorie, entschied man sich bei swb Beleuchtung das eigene CRM zu überdenken. Gemeinsam mit Arvato Systems entstand die Idee Microsoft Dynamics 365 neu einzuführen.

Eine klar strukturierte Kunden- und Projekthistorie ist für den lichttechnischen Dienstleistungsspezialisten in der kommunalen Straßenbeleuchtung besonders wichtig, da Projekte auf langfristig angelegte Betriebsführungsverträge abzielen. Eine schwierige Ausgangslage für alle.

Ziel von Alexandra Pellens, Projektleiterin bei der swb Beleuchtung, war und ist, die Arbeit sowohl im Vertrieb und in der Systembetreuung, als auch in anderen Bereichen der swb Beleuchtung so klar strukturiert und übersichtlich wie möglich zu gestalten.

**Das Ziel: Datenlust statt Datenfrust!**



## Der Kunde

- Die swb AG versorgt über ihre Tochtergesellschaften die Städte Bremen und Bremerhaven mit Erdgas, Fernwärme, Trinkwasser, Strom und Entsorgungsdienstleistungen.
- 2.145 Mitarbeiter, 1.361,1 Mio. EUR Jahresumsatz (Stand 2018)
- swb Beleuchtung GmbH bietet Städten und Kommunen Komplettlösungen für die öffentliche Beleuchtung - von der Konzeption und Planung über Bau und Instandhaltung bis zu vollumfänglichen Betriebsführung

## Branche

- Utilities / Versorger





## Vision

Die swb Beleuchtung stellte sich ein Kundenmanagementsystem mit einer automatisierten, kundenzentrierten 360°-Sicht vor. Diese Vision konnte durch den Einsatz von Microsoft Dynamics 365 realisiert werden. Die Zielvorgabe eines modernen, effizienten und effektiven Vertriebsprozesses wurde erfüllt. Hierbei war Arvato Systems immer der ideale Ansprechpartner, der gezielt auf die Wünsche der swb Beleuchtung reagieren und diese Anforderungen flexibel und kurzfristig in einem agilen Prozess in das neue System integrieren konnte.

## Lösung

Mit Microsoft Dynamics 365 (CRM) konnte genau das umgesetzt werden, was sich die swb Beleuchtung wünschte. Dieses Kundenmanagementsystem der neuesten Generation bietet einen umfangreichen Funktionsumfang zur Optimierung der bestehenden Vertriebsprozesse des Kunden. Zur optimalen Abbildung von Best Practice Prozessen im Sales Bereich hat Arvato Systems in gemeinsamen Workshops den bislang manuellen und papierhaften Geschäftsprozess digitalisiert. Dabei ist die automatisierte, kundenzentrierte 360°-Sicht im Fokus, um einen reibungslosen und übersichtlichen Prozessfluss zu unterstützen – anstatt sich selbst aufwendigen und vor allem manuellen Prozessen widmen zu müssen. Zudem ist das System bereits DSGVO-konform, um den gesetzlichen Anforderungen im Rahmen der Verwaltung von Kundendaten zu entsprechen. Sowohl Projektleiterin und Fachbereich als auch IT und Datenschutz konnten von Beginn an Einfluss auf System-Oberfläche, Prozesse und individuelle Anforderungen nehmen, sodass Time and Budget im optimalen Einklang standen.

## Unsere Leistungen

Die Leistungen von Arvato Systems erstreckten sich von der Anforderungsaufnahme und Konzeption über die Umsetzung, Produktivsetzung und Dokumentation der Ergebnisse bis hin zum Betrieb. Die Anforderungen der swb Beleuchtung wurden in Kundenworkshops aufgenommen. Während der Umsetzung wurde das Feedback der späteren Anwender in einem iterativen Prozess regelmäßig eingeholt und in der Weiterentwicklung berücksichtigt, sodass auch neue und geänderte Anforderungen kurzfristig einfließen konnten. Dieses Vorgehen wurde von allen Projektbeteiligten positiv aufgenommen und führte zu einer hohen Akzeptanz des neuen Systems. Seit dem erfolgreichen GoLive betreibt Arvato Systems zusätzlich den User Help Desk für das System.

## Kundenvorteile

Dank der Beratung, Gestaltung und Begleitung bei dem Projekt rund um die Einführung von Microsoft Dynamics 365 ist der Arbeitsprozess im Vertrieb und in der Systembetreuung deutlich vereinfacht. Die Cloud-Lösung ermöglichte ein schnelles Setup der Anwendung auf einer leistungsfähigen Plattform mit hoher Performance, einer DSGVO-konformen Dokumentation und einer 360°-Ansicht auf die Kunden der swb Beleuchtung. Dabei sind die Vertriebsprozesse optimal in den Microsoft 365 Stack integriert, sodass die entsprechenden Applikationen (Office, Teams, SharePoint) effizient und effektiv genutzt werden. Damit einher geht eine deutliche Effizienzsteigerung des Vertriebs, die durch ein zielgerichtetes Reporting unterstützt wird. swb Beleuchtung hat somit seine Arbeitsplätze zukunftsfähig umgestaltet und mit diesem erfolgreichen Projekt einen weiteren Schritt hinsichtlich ihres strategischen Ziels der weiteren Digitalisierung nachhaltig abgeschlossen.

# Der Case im Überblick

## Aufgabe

Neueinführung von Microsoft Dynamics 365

- Optimierung und Digitalisierung des Vertriebsprozesses
- Migration bestehender Stammdaten
- DSGVO-Konformität

## Technologie

Einführung von Microsoft Dynamics 365 und Digitalisierung der Vertriebsprozesse

- Workshops zur Anforderungsaufnahme
- Agile Vorgehensweise mit iterativer Umsetzung
- Realisierung im Microsoft Dynamics 365 Standard (no-code)

## Ergebnis

Generierung von Kundenmehrwerten durch digitale Geschäftsprozesse

- Effizienzsteigerung im Vertriebsprozess
- Mitarbeiterzufriedenheit durch Einsatz moderner Technologien
- Unterstützung der Digitalisierungsstrategie





## Über Arvato Systems

Als international agierender IT-Spezialist unterstützt Arvato Systems namhafte Unternehmen bei der Digitalen Transformation. Mehr als 2.800 Mitarbeiter an weltweit über 25 Standorten stehen für hohes technisches Verständnis, Branchen-Know-how und einen klaren Fokus auf Kundenbedürfnisse.

Als Team entwickeln wir innovative IT-Lösungen, bringen unsere Kunden in die Cloud, integrieren digitale Prozesse und übernehmen den Betrieb sowie die Betreuung von IT-Systemen. Zudem können wir im Verbund der zum Bertelsmann-Konzern gehörenden Arvato ganze Wertschöpfungsketten abbilden.

Unsere Geschäftsbeziehungen gestalten wir persönlich und partnerschaftlich mit unseren Kunden. So erzielen wir gemeinsam nachhaltig Erfolge.

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Arvato Systems | **Patrick Friedrich** | Senior Consultant  
Tel.: +49 5241 80-40205 | E-Mail: [patrick.friedrich@bertelsmann.de](mailto:patrick.friedrich@bertelsmann.de)  
<https://www.arvato-systems.de/loesungen-technologien/loesungen/customer-experience/crm/microsoft-dynamics-crm>

© Arvato Systems GmbH, An der Autobahn 200, D-33333 Gütersloh