

# LUEG AG

Erweiterung des Dealer-Management-Systems CARBON  
um Premium CRM-Funktionalität auf Basis von SugarCRM®

## Herausforderungen

Die Fahrzeug-Werke LUEG AG ist mit 16 Mercedes-Benz Centern im Ruhrgebiet und in Sachsen der deutschlandweit größte Vertriebs- und Servicepartner der Daimler AG. Aus der 1868 gegründeten Wagenfabrik hat sich ein Konzern mit 10 Gesellschaften, mehr als 30 Standorten und 1.400 Beschäftigten entwickelt. Mit einem Portfolio von sieben Automobilmarken deckt die LUEG AG das gesamte Spektrum der Branche ab – von Mercedes-Benz über Opel und Volvo bis zu den italienischen Luxusmarken Ferrari und Maserati, vom Kleinstwagen smart bis zu Lkw und Bussen.

Für die Fahrzeug-Werke LUEG AG ist die Informationstechnologie ein integraler Bestandteil der Firmenstrategie. 2010 führte LUEG die Händlermanagementlösung CARBON ein, die auf der SAP Dealer Business Management Software basiert. CARBON überwacht sämtliche Geschäftsprozesse der Fahrzeug-Werke LUEG AG in den Bereichen Fahrzeugverkauf, Werkstatt, Service, Teile und Zubehör, Garantie, Finanzbuchhaltung und Controlling. Mit CARBON wurde durch die Integration und Vernetzung aller Prozesse und Programme eine deutliche Verbesserung der Effizienz und Produktivität in der gesamten Unternehmensgruppe erreicht.

Die Fahrzeug-Werke LUEG AG bieten nicht nur Premium-Fahrzeuge, sondern auch Premium-Service. Zur gezielten Weiterentwicklung der Kundenbeziehung wurde ein ergänzendes Tool zum bestehenden SAP Carbon gesucht, welches eine system-übergreifende Darstellung

aller Informationen zu einem Kontakt bietet, die auch Social-Media-Aktivitäten berücksichtigt und die Planung individueller Marketingaktivitäten erlaubt. Daher sollte ein maßgeschneidertes Arbeitsplatzsystem für Vertrieb, Marketing und Service der LUEG-Unternehmensgruppe entwickelt werden, welches in CARBON integriert und auch mobil verfügbar ist.

## Lösung: Sugar Professional

Ralf Schütte, Bereichsleiter BDC, CRM und Marketing-Kommunikation der LUEG Unternehmensgruppe und Joachim Hubinger, Senior Consultant der LUEG Business Consult GmbH gingen in die Auswahl eines CRM-Systems. LUEG entschied sich für die Entwicklung einer Lösung auf Basis von SugarCRM, weil 75 % der funktionalen Anforderungen bereits mit Standardfunktionen von SugarCRM erfüllt werden konnten und dadurch eine schnelle und effiziente Implementierung möglich war. Wichtig war der LUEG-Unternehmensgruppe die Investition in eine zukunftsweisende Lösung, die schnell an neue Marktanforderungen angepasst werden kann, die heute und in Zukunft alle gängigen Mobility-Lösungen unterstützt und eine hohe Flexibilität für Erweiterungen bietet.

Entwickelt wurde ein Arbeitsplatzsystem auf Basis von SugarCRM, das jeder LUEG-Mitarbeiter nach seinen Bedürfnissen gestalten kann. Von einem individuellen Cockpit aus, kann jeder Mitarbeiter einfach und schnell Kontaktdaten erfassen oder erweitern und gezielt Informationen über alle Kontakte, Kommunikationskanäle und Systeme hinweg suchen. Außerdem

“ Mit Sugar arbeiten unsere Mitarbeiter in Vertrieb, Marketing und Service eng zusammen, lernen unsere Kunden besser kennen und liefern gemeinsam individuellen Service, der die Erwartungen unserer Kunden übertrifft. ”

Ralf Schütte  
Bereichsleiter BDC, CRM und Marketing-Kommunikation  
LUEG AG

lassen sich individuelle Kennzahlen im Ampelformat darstellen. Auf das Arbeitsplatzsystem kann vom Desktop-PC, aber auch über jeden Browser, von einem Tablet-PC oder von einem Smartphone zugegriffen werden.

## Ergebnisse

Mit provalida wählte die LUEG-Unternehmensgruppe einen Implementierungspartner, der seit mehr als 10 Jahren Projekte bei Großkunden durchführt, die komplexen Anforderungen hinsichtlich Integration und Flexibilität effizient umsetzt und auch die speziellen Datenschutzerfordernungen im markenübergreifenden Kontext versteht.

Ralf Schütte erläutert: „Unser innovatives Arbeitsplatzsystem bietet eine 360-Grad-Sicht auf Kunden- und Interessentenkontakte und ermöglicht eine bessere und gezieltere Kundenansprache. Unsere Mitarbeiter in Vertrieb, Marketing und Service arbeiten eng zusammen, lernen unsere Kunden besser kennen und liefern gemeinsam individuellen Service, der die Erwartungen unserer Kunden übertrifft.“

Das neue System führt zu erheblicher Arbeitserleichterung durch die Reduzierung von Doppeleingaben. Jeder Mitarbeiter richtet sich das System so ein, dass er alle relevanten Informationen und Systeme schnell und einfach aufrufen und durch integrierte Cockpit-Darstellungen verfolgen kann.

So können die Fachbereiche und die Mitarbeiter die Entwicklung der Kundenzufriedenheit und weitere verkaufsrelevanter Faktoren verfolgen

und erhalten Anregungen für die Weiterentwicklung von Vertriebs- und Serviceprozessen, um auch in Zukunft Premium-Services für sich verändernde Kundenbedürfnisse zu liefern.



## Unternehmensprofil

### Firmensitz:

Bochum, Deutschland

### Gegründet im Jahr: 1868

### Unternehmensbeschreibung:

Die Fahrzeug-Werke LUEG AG ist der größte Vertriebs- und Servicepartner der Daimler AG in Deutschland – mit 16 Mercedes-Benz Centern im Ruhrgebiet und in Sachsen.

### Website:

[www.lueg.de](http://www.lueg.de)

### Lösung:

Sugar Professional

### Implementierungspartner:

provalida GmbH

## Über LUEG AG

### Die LUEG AG – mehr als Mercedes-Benz, mehr als das Ruhrgebiet

Die Fahrzeug-Werke LUEG AG ist der größte Vertriebs- und Servicepartner der Daimler AG in Deutschland – mit 16 Mercedes-Benz Centern im Ruhrgebiet und in Sachsen. Aus der 1868 gegründeten Wagenfabrik ist ein Konzern mit 10 Gesellschaften, über 30 Standorten und rund 1.400 Beschäftigten entstanden. Mit sieben Automobilmarken deckt LUEG das gesamte Spektrum ab: von Mercedes-Benz über Opel und Volvo bis zu Ferrari und Maserati, vom Kleinwagen smart bis zu Lkw und Bussen. LUEG hat sich seit der Markteinführung zum smart bekannt – und ist heute mit fünf Standorten beim smart die Nr. 1 im Ruhrgebiet.

Weitere Informationen sind erhältlich unter [www.lueg.de](http://www.lueg.de)

## Über provalida GmbH

provalida ist ein IT-Beratungsunternehmen aus Bochum und Gold-Partner von SugarCRM. provalida hilft Unternehmen dabei, das volle Potential von Geschäftsbeziehungen auszuschöpfen, indem Marketing-, Vertriebs- und Serviceprozesse konsequent an den Unternehmenszielen ausgerichtet werden. Die erfahrenen provalida-Mitarbeiter unterstützen Unternehmen bei der Planung, Entwicklung und Einführung von individuellen Lösungen, die auf Basis von SugarCRM realisiert werden. Zu den Kunden von provalida gehören namhafte mittelständische Unternehmen und internationale

Konzerne überwiegend aus den Branchen Automobil, Finanzen, Handel und Telekommunikation.

Weitere Informationen sind erhältlich unter [www.provalida.de](http://www.provalida.de).

## SugarCRM

Customer Relationship Management (CRM) Software für Ihr Unternehmen: Aus der Cloud, online, on demand, oder auf Ihren Systemen. Eine gute Integration mit E-Mail und mobilem CRM.

[www.sugarcrm.com/de](http://www.sugarcrm.com/de)

10050 North Wolfe Road | SW2-130  
Cupertino, CA 95014  
T: 408.454.6900 | F: 408.873.2872

SugarCRM Deutschland GmbH  
Erika-Mann-Strasse 53 | 80636 München | Deutschland  
T: +49 (0) 89 1 89 17 21 00 | F: +49 (0) 89 1 89 17 21 50  
[sales-emea@sugarcrm.com](mailto:sales-emea@sugarcrm.com)

[www.sugarcrm.com/de](http://www.sugarcrm.com/de)

Copyright © 2013 SugarCRM, Inc.  
Alle Rechte vorbehalten. SugarCRM und das SugarCRM Logo sind eingetragene Marken von SugarCRM Inc. in den Vereinigten Staaten, in Europa und anderen Ländern. Alle anderen Bezeichnungen können Marken anderer Rechteinhaber sein.

04-12-055

