



## Hakotrans GmbH & Co. KG Internationale Spedition

Pflegt ein umfangreiches Partner- und Kundennetzwerk mit crm

### Auf einen Blick



„Mit dem CRM-Modul von Doll + Leiber haben wir unsere fast 4.000 Kunden- und Partnerbeziehungen in den Griff bekommen. Wir haben sie sinnvoll kategorisiert und können über Filtereinstellungen schnell darauf zugreifen. Insgesamt ist unsere Vorgehensweise nun strukturierter, und wir können schneller und gezielter auf die Bedürfnisse unserer Kunden und Partner reagieren.“

**Oliver Tuma**  
Geschäftsführer, Hakotrans GmbH & Co. KG

#### Unternehmen

Hakotrans GmbH & Co. KG  
Internationale Spedition

Hauptsitz: Willich

Weiterer Standort: Málaga (Spanien)  
www.hakotrans.de

- Prozessoptimierung, Zeit- und Kostenersparnis
- Höhere Kundenzufriedenheit

#### Branche

- International operierende Spedition für alle Branchen

#### Lösung

- Einführung der Transportmanagementsoftware intertrans von Doll + Leiber
- Erweiterung mit dem CRM-Modul von Doll + Leiber

#### Herausforderungen

- Verwaltung eines Netzwerks aus 3.500 Agenten und 250 Kunden
- Optimale Abwicklung komplexer Cross Trade-Transporte
- Handling eines teils hohen Auftragsvolumens
- Kurze Reaktionszeit bei Kundenanfragen

#### Nutzen

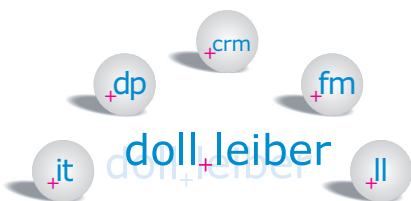
- Vollständige Auftragsabwicklung inkl. Controlling und Buchhaltung
- Überblick über sämtliche Struktur- und Geschäftsbeziehungen
- Schnellere und gezieltere Datenabfrage durch Filtereinstellungen
- Zeit- und Kostenersparnis, Effizienzsteigerung

#### Ziele

- Schnelle und professionelle Auftragsabwicklung
- Nachhaltige Datenpflege mit sinnvoller Kontakt-Organisation

#### Entscheidung für Doll + Leiber

- Anwenderfreundliche Software mit allen gewünschten Funktionen und offener Schnittstellen-Architektur
- Empfehlung über Branchenkollegen
- Gute und zeitnahe Betreuung



Die Hakotrans GmbH & Co. KG ist ein mittelständisches Speditionsunternehmen, das weltweit Frachttransporte über Land, See und Luft organisiert. Seit Firmengründung in 2008 wickelt Hakotrans die Aufträge mit Hilfe der Transportmanagementlösung intertrans von Doll + Leiber ab. Neu nutzt die Spedition das Customer Relationship Management-Modul (crm). Hiermit lassen sich sämtliche Struktur- und Geschäftsbeziehungen transparent managen.

Seit 15 Jahren existiert die Spedition Hakotrans in Spanien. Am 1. April 2008 wurde die Firma Hakotrans GmbH & Co. KG mit Sitz in Willich bei Düsseldorf gegründet. Hakotrans führt heute über ein Netzwerk von rund 3.500 Agenten weltweit Frachttransporte durch und bedient ca. 250 kleine bis große Unternehmen; das Gros der Transporte erfolgt auf dem Landweg (ca. 85 Prozent). Die Branchenverteilung ist dabei breit, angefangen vom Maschinen-/Anlagenbau über Messelogistik, den Textilsektor bis hin zur Ersatzteillogistik und dem Lebensmittelhandel. Dabei hat Hakotrans keinen eigenen Fuhrpark. Dies sieht Geschäftsführer Oliver Tuma als Vorteil. „Wir sind dadurch kundenorientierter, können schneller

auf Anfragen reagieren und den für Ware und Kunden besten Frachtführer identifizieren.“

#### **Komplexe und umfangreiche Aufträge professionell abwickeln**

Das Hakotrans-Team besitzt das Know-how, auch komplizierte Frachten logistisch zu steuern. „Unsere Aufträge sind oft komplex und umfangreich“, sagt Speditionsleiter Ulrich Lachmann. „Es gilt hier vieles zu beachten – z.B. im Hinblick auf die Lagerung, Verpackung, die Zollabfertigung etc. Eine professionelle Transportmanagementlösung war für uns unerlässlich.“ So nahmen sie von Anfang an intertrans, die Kernsoftwarelösung für Transportmanagement der Doll + Leiber GmbH, zu Hilfe. Mit ihr lässt sich der gesamte Wertschöpfungsprozess, von Angebotskalkulation, Erfassung und Disposition bis zur Abrechnung und Buchhaltung steuern. „Bei der Auswahl des Systems haben uns besonders die Funktionsbreite und die einfache Handhabung überzeugt“, sagt Tuma.



Geschäftsführer Oliver Tuma und Speditionsleiter Ulrich Lachmann blicken positiv in die Zukunft

#### **Prozessoptimierung durch Umstrukturierung mit crm**

Ein internationales Agentennetzwerk zu pflegen, erfordert Detailgenauigkeit und gut strukturierte Adressbestände. 2012 stand Hakotrans vor der Herausforderung, mit drei verschiedenen Datenbanken arbeiten zu müssen: mit Excel zur Erfassung von Interessenten, mit intertrans zur Auftragsabwicklung und mit einer weiteren Software zum Versenden von E-Mail-Serienbriefen. Eine Konsolidierung war notwendig. Zum 1. Oktober 2012 erweiterte Hakotrans mit dem crm-Modul seine intertrans-Lösung. crm ermöglicht die aktive Verwaltung von Struktur- und Geschäftsbeziehungen inklusive Werbemittelmanagement und Akquisetätigkeiten. „Wir haben vorher alles per Hand gemacht“, sagt Lachmann. „Heute können wir mit der Software filtern, etwas auf Wiedervorlage setzen, priorisieren und müssen Änderungen nur noch einmal eingeben.“

#### **Kosten- und Zeitersparnis**

Heute hat Hakotrans seinen Datenbestand komplett in crm überführt, kann nun Ansprechpartner direkt kontaktieren und beispielsweise die Frachtführer nach Zielgebiet, Equipment und Branche filtern. Oliver Tuma bewertet den Einsatz des Moduls positiv: „Mit crm sind unsere wichtigen Daten über Kontakte und Beziehungen zueinander viel logischer strukturiert. Wir arbeiten deutlich ressourcenschonender und effizienzorientierter.“



#### **Kontakt Daten**

Doll + Leiber GmbH  
Hartwaldstraße 13, D-86415 Mering  
Telefon: +49 (0) 82 33/73 63 00-0  
Telefax: +49 (0) 82 33/73 63 00-9

E-Mail: [info@dollundleiber.de](mailto:info@dollundleiber.de)  
Web: [www.dollundleiber.de](http://www.dollundleiber.de)