

connectis AG verbindet ERP- und CRM-Prozesse mit ITML > CRM Integrierte und durchgängige Prozesse in Vertrieb und Marketing

Für den Schweizer Systemintegrator connectis AG sind direkte und enge Kundenkontakte sowie transparente Vertriebsprozesse wichtige Erfolgsfaktoren im Wettbewerb. Seit kurzem führt die webbasierte, benutzerfreundliche und vollständig in SAP ERP integrierte CRM-Anwendung ITML > CRM alle vertriebsrelevanten Daten zentral in einem System zusammen. Dadurch können die Bedürfnisse der Kunden schneller erkannt sowie mit Produkten und Service bedient werden. Ebenso lassen sich Marketing-Kampagnen durchgängig planen und effizient durchführen.

Eine Vielzahl der großen und mittelgroßen Unternehmen in der Schweiz, die sichere und hochverfügbare Netzwerke und Applikationen in der Sprach-, Daten- und Videokommunikation einführen wollen, setzen in solchen Fällen auf Lösungen und Services der connectis AG. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Zürich ist einer der größten Systemintegratoren in der Schweiz und ein führender Anbieter von Unified-Communications-Lösungen.

Spezielles Know-how und individuelle Services

Die connectis AG bietet von der Beratung über die Konzeptionierung und die Einführung bis zu Betrieb und Wartung alle Services aus einer Hand. Für die hohe Qualität aller Leistungen sorgen ein tiefgehendes technologisches Know-how, die langjährige Erfahrung in komplexen Projekten mit kundenindividuellen Anforderungen sowie die offizielle Partnerschaft mit den marktführenden Anbietern von Netzwerkprodukten, wie etwa Cisco oder Nortel.

Rund 220 hochqualifizierte Mitarbeiter kümmern sich landesweit um die Belange von Kunden. Dazu unterhält das Unternehmen neben dem Hauptsitz in Zürich zwei weitere Standorte in Bern und Lausanne sowie vier Support-Niederlassungen. Dies ermöglicht es der connectis AG, ihren Kunden umfangreiche Serviceleistungen, wie etwa einen 24x7-Support im Helpdesk,

anzubieten sowie den optimalen und ausfallsicheren Betrieb von Telekommunikations-Einrichtungen sicherzustellen. Sämtliche Service- und Support-Leistungen bündelt der ICT-Dienstleister zentral in einem eigenen Service Operation Center (SOC).

Die alte CRM-Lösung wurde abgelöst

Neben erstklassigen Lösungen und Services sind für den Systemintegrator direkte und enge Kontakte mit Kunden und Interessenten sowie ein intensiver Informationsaustausch wichtige wettbewerbsrelevante Faktoren. Bisher bildete die connectis AG ihre Prozesse zu Kunden mit der CRM-Lösung eines lokalen Anbieters ab. Damit verwaltete und steuerte der Vertrieb Informationen zu Kunden und Interessenten sowie Geschäftschancen (Opportunities) und Kundenaktivitäten.

Die connectis AG suchte jedoch nach einer Alternative zur bis dahin eingesetzten CRM-Anwendung. Zum einen lief der Lizenzvertrag mit dem bisherigen Anbieter Anfang Februar 2009 aus. Zum anderen wurde das Unternehmen zum 1. Juli 2008 durch die Müncher Aurelius AG vom Sunrise-Konzern gekauft und agiert nunmehr als rechtlich eigenständige Gesellschaft. Als solche benötigte man für die IT-gestützte Abbildung der Kerngeschäftsprozesse eine eigene ERP-Lösung und vertraute dabei auf die Vorzüge der Unternehmenssoftware von SAP. Um wie bisher Medienbrüche zu vermeiden, wählte die connectis AG eine CRM-Software, die in das SAP ERP 6.0-System integriert ist.

CRM-Einführung in acht Wochen

Nach einem intensiven Auswahlprozess entschied sich der Systemintegrator schließlich für **ITML > CRM**, die CRM-Lösung der ITML GmbH. „**Die webbasierte CRM-Anwendung erfüllte unsere Anforderungen am besten, denn sie ist vollständig in SAP ERP integriert und trägt somit maßgeblich zur effizienten Nutzung durch unseren Vertrieb und das Marketing bei**“,

erklärt Matthias Täubl, als CRO verantwortlich für die Einführung der neuen ERP- und CRM-Lösung. „Die Lösung arbeitet mit den im ERP-System hinterlegten Daten. So vermeiden wir den Aufbau einer zusätzlichen Datenbasis sowie daraus resultierende Redundanzen im Datenfluss.“ Darüber hinaus überzeugte die CRM-Anwendung durch ihre einfache und intuitive Bedienung sowie ihre hohe Flexibilität bei der Abbildung kundenorientierter Prozesse in Vertrieb und Marketing.

In partnerschaftlicher Zusammenarbeit konnten die Projektpartner **ITML > CRM** in nur acht Wochen einführen und Anfang Februar 2009 produktiv setzen - und zwar zeit- und budgetgerecht. Innerhalb dieses Zeitraums erfolgte auch die Datenübernahme aller Kunden- und Interessenten-Stammdaten sowie der Opportunities und Aktivitäten aus dem Altsystem in die neue CRM-Lösung.

Verkaufschancen mit wenigen Mausclicks erkennen

Bereits kurz nach dem Produktivstart machten sich die Vorzüge der integrierten CRM-Lösung für die rund 50 Endanwender bemerkbar. „Wir profitieren von einer einheitlichen und jederzeit aktuellen Datenbasis und schaffen damit durchgängige und jederzeit transparente sowie effiziente Vertriebsprozesse zu unseren Kunden“, verdeutlicht der Executive Director Sales, Alexandre Cudrè-Mauroux.

Beziehungen zu Interessenten und Kunden kann das Unternehmen strukturiert über Opportunities und Aktivitäten verwalten und steuern. Auf diese Weise lassen sich mögliche Verkaufschancen rasch erkennen und potenziellen Kunden maßgeschneiderte Lösungen offerieren. Erhält der Vertrieb eine Kundenanfrage zu einem bestimmten Netzwerkprodukt, etwa von Cisco oder Nortel, wird diese automatisch diesem Produkt zugeordnet und so im CRM-System gespeichert.

Dadurch können sich Vertriebsmitarbeiter mit wenigen Mausclicks darüber informieren, welche Unternehmen sich für welche Produkte und Services interessieren, was zugleich die Angebotsprozesse beschleunigt. Darüber hinaus erfahren sie, in welchem Bearbeitungsstadium sich eine Kundenanfrage befindet. Auch der Zugriff auf die komplette Kundenhistorie inklusive der gekauften Produkte sowie der in Anspruch genommenen Serviceleistungen innerhalb eines bestimmten Zeitraums ist jederzeit möglich. Diese Informationen lassen sich mithilfe des Aktivitäten-Managements der Add-On-Lösung von ITML einfach und effizient recherchieren.

Marketing-Kampagnen integriert planen und durchführen

Mit **ITML > CRM** kann connectis heute auch Marketing-Kampagnen durchgängig integriert planen, pflegen und durchführen - von der strategischen Gesamtplanung bis zur detaillierten Einzelkampagne. Die Kampagnen lassen sich in verschiedenen Hierarchiestufen darstellen. Beispielsweise kann für Direkt-Mailing-Kampagnen der Begriff „Direkt Mailing“ als Oberbegriff festgelegt werden, gefolgt von den geplanten Einzelkampagnen. Über die webbasierte Benutzeroberfläche von **ITML > CRM** lassen sich die Kampagnenplanungen komfortabel aktualisieren und anpassen, sodass die Mitarbeiter im Marketing stets über die aktuellsten Daten verfügen. Das ist ein wesentlicher Fortschritt im Vergleich zu früher. Dort wurden Kampagnen manuell auf der Basis von Excel-Dateien geplant und durchgeführt, was zeitaufwändig und fehleranfällig war.

Mitarbeiter der Marketing-Abteilung können über die Adressverwaltung alle für eine Direkt-Mailing-Aktion sowie andere Marketing-Aktionen in Frage kommenden Ansprechpartner bei Kunden und Interessenten komfortabel selektieren. Das Ergebnis wird in der CRM-Lösung als Liste gespeichert. Die Liste mit den Empfängeradressen wird dann via Microsoft Outlook in Form eines Hyperlinks, der auf den aktuellen Datenbestand in **ITML > CRM** zeigt, zur Prüfung an den Key Account Manager gesendet, der diese gegebenenfalls kürzen oder ergänzen kann. Danach sendet er die Liste an das Marketing zurück, das die weiteren Schritte initiiert und die Kampagne durchführen kann.

Automatischer Datenfluss ohne Medienbruch

Dabei sorgt die vollständige Integration von **ITML > CRM** in das ERP-Baustein für medienbruchfreie, sichere und eindeutig nachvollziehbare Abläufe im Vertrieb, was diese vereinfacht und beschleunigt. Wird beispielsweise ein Angebot in einen Kundenauftrag umgewandelt, fließen die in der CRM-Lösung erstellten Angebotsdaten direkt in den Kundenauftrag. Das erlaubt ein sofortiges Weiterverarbeiten und die Abwicklung des SD-Prozesses in SAP ERP.

„Wir haben bereits viel erreicht, doch das ist noch nicht alles“, erklärt Matthias Täubl. Künftig will der Systemintegrator seine Prozesse zu Kunden auf der Basis tagesaktueller Auswertungen sowie einer klaren Sicht auf wichtige Kennzahlen aus dem Vertrieb noch präziser steuern. Im nächsten Schritt soll daher die in **ITML > CRM** integrierte Reporting-Lösung eingeführt werden.

Weitere Informationen zum Thema **ITML > CRM** finden Sie unter www.crm.itml.de



ITML GmbH
Stuttgarter Straße 8
D-75179 Pforzheim
Tel.: +49 7231 145 46 0
Fax: +49 7231 145 46 99

ITML AG
Zürichstrasse 3
CH-2504 Biel/Bienne
Tel.: +41 32 342 70 10
Fax: +41 32 342 70 14

