

IT-Matchmaker

Ausgabe 05 | Deutschland, Österreich 30,00 Euro www.it-matchmaker.com *.guide –*

CRM-LÖSUNGEN 2021



**WAS KOSTEN
CRM-PROJEKTE?**

**INVESTITIONEN IN CRM
ABSICHERN**

**CLEVER DIGITALISIEREN IN
DER KRISE**



Ist Ihr Vertrieb gut ausgerüstet?

Wir unterstützen Sie bei der

Digitalisierung Ihrer Marketing- und Vertriebsprozesse

Beratung bei der CRM-Konzeption

- ▶ Analyse der Schwachstellen und des Handlungsbedarfs
- ▶ Erhebung der Ist-Prozesse
- ▶ Kundenbefragungen
- ▶ Mittelfristige CRM-Strategie und CRM-Ziele
- ▶ Roadmap / Einführungsplanung
- ▶ Kosten- / Nutzen-Ermittlung, Wirtschaftlichkeitsberechnung
- ▶ Gestaltung der Soll-Geschäftsprozesse

Beratung bei der CRM-Beschaffung & Einführung

- ▶ Marktrecherche und Ausschreibung
- ▶ Proof of Concept / Teststellung, Referenzkundenbesuche
- ▶ Pflichtenheft
- ▶ Vertragsverhandlungen
- ▶ Projektmanagement
- ▶ Datenmigration
- ▶ Anforderungsmanagement
- ▶ Change Management
- ▶ Projekt-Audit, -Sanierung

Competence Center CRM

Trovarit AG
Campus-Boulevard 57
52074 Aachen
Tel +49 (0)241 40009-0
Mail crm@trovarit.com
www.trovarit.com | www.crm-matchmaker.com

Lösungsanbieter stellen sich vor

Auf den folgenden Seiten präsentieren ausgewählte CRM-Anbieter ihre Produkte und Services im Kurzprofil und stellen erfolgreiche Projekte bei ihren Kunden vor.



| UNTERNEHMEN | SEITE |
|----------------------|--------|
| ADITO Software GmbH | 18 |
| itmX GmbH | 19 |
| Cosmo Consult-Gruppe | 20, 21 |
| KUMAVISION AG | 22, 23 |
| MODUS Consult AG | 24, 25 |
| PiSA sales GmbH | 26, 27 |
| Sybit GmbH | 28 |

Highlights

Ein zentraler Knotenpunkt für Ihr Unternehmen

- Nahtlose Vernetzung mit all Ihren Schnittstellen
- Keine Daten-Inseln dank Unterstützung aller modernen Technologien
- Fremdsysteme schnell und einfach integrieren

360-Grad-Blick auf Ihre Kunden

- Zentrale Bündelung aller Kundeninformationen
- Übersicht über Kampagnen, Projekte, Verträge, Angebote und Aktivitäten
- Verknüpfung von Produkten und Interaktionen

Mobiles CRM

- Unabhängiger Zugriff von allen Devices
- Arbeiten von unterwegs und via App
- Übersichtliches Dashboard mit Ihren To Dos

Digitale Zusammenarbeit

- Schnelle, effektive Kommunikation über Chats
- Mit Push-Notifications immer auf dem Laufenden sein
- Internes Wissen zentral und transparent managen



Firmenprofil

Die ADITO Software GmbH zählt zu den führenden Herstellern hochflexibler Business- und CRM-Software. Das inhabergeführte Unternehmen mit Sitz im bayerischen Geisenhausen legt großen Wert auf persönliche Beratung und Kundenbetreuung. Seit 1988 schätzen Kunden und Partner ADITO als Software-Hersteller, für den jede Beziehung einzigartig ist. ADITO lebt diese Einzigartigkeit und verhilft seinen über 800 Kunden so zum Erfolg. Die rund 130 Mitarbeiter des CRM-Herstellers verteilen sich auf vier Standorte in ganz Deutschland. Seit 30 Jahren steht ADITO für Kontinuität und Sicherheit – für die Zukunft der Lösung – und daher für Vertrauen und einzigartige Beziehungen.

Produkte & Services

ADITO bietet eine zentrale Plattform für alle Geschäftsbeziehungen. Damit lassen sich Ihre komplexen Daten und Prozesse in Marketing, Vertrieb und Service einfach abbilden und verzahnen. Mit dem CRM-System **ADITO xRM** erfassen, steuern und analysieren Sie Beziehungen zu Kunden, Partnern, Lieferanten und Wettbewerbern. So erkennen Sie die Zusammenhänge Ihrer Erfolge, ziehen die richtigen Schlüsse und profitieren nachhaltig.

Eine zentrale Plattform für Marketing, Vertrieb und Service

Vom Kontaktmanagement über das Opportunity-Management bis hin zu gezielten Kampagnen und effizienter Tourenplanung – Mit ADITO xRM erhalten Sie eine Plattform

für Marketing, Vertrieb und Service, die den Erfolg Ihres Unternehmens wesentlich steigert. ADITO xRM gibt es als Inhouse- und als On-Demand-Lösung. Die leicht integrierbare und flexible Software lässt sich jederzeit individuell erweitern.

Preisgekröntes Look & Feel

ADITO xRM ermöglicht ein intuitives und einfaches Arbeiten. Für ihre leichte Bedienbarkeit und ihr UX-Design wurde die Lösung mit dem Red Dot Award ausgezeichnet. Dank ADITO mobile können Sie die Plattform immer und überall verwenden – ob online oder offline. So behalten Sie auch unterwegs via Smartphone oder Tablet stets den Überblick über Ihr Unternehmen und sehen Daten aus Fremdsystemen wie ERP jederzeit mobil ein.

Besondere Branchenexpertise

Da jede Branche eigene Anforderungen an eine CRM-Lösung hat, bietet ADITO ergänzende Branchen-Module an. Besondere Expertise und ein umfassendes Praxis-Know-how haben wir in folgenden Bereichen:

- Bau und Bauzulieferer
- Anlagen- und Maschinenbau
- Handel
- Logistik und Transport
- Finanzdienstleister
- Körperschaften und Verbände
- Life Science
- Software-Hersteller u. IT-Dienstleister

Referenzen

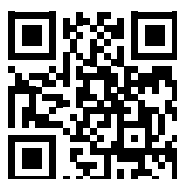
Über 800 zufriedene Kunden arbeiten bereits mit der Software von ADITO und schätzen die persönliche, individuelle Betreuung.



Kontakt

ADITO Software GmbH
Konrad-Zuse-Straße 4
84144 Geisenhausen

T: +49 (0) 8743/96 64 0
E: info@adito.de
W: www.adito-crm.de



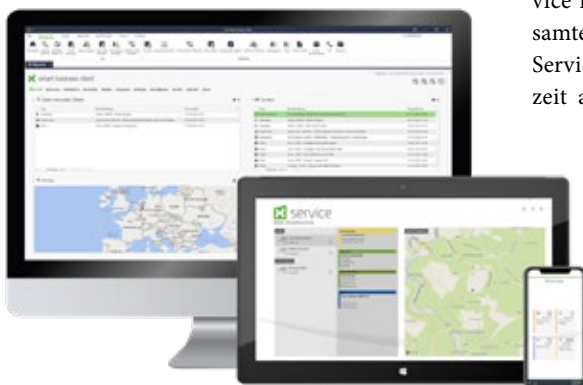
Unternehmen

Die itmX GmbH ist ein mittelständisches Software- und Beratungsunternehmen, das sich schon seit mehr als 20 Jahren auf die Bereiche Marketing, Vertrieb und Service spezialisiert hat. Die itmX bietet mit der itmX crm suite eine vollständig in SAP integrierte Omni-Channel-Plattform für die 360°-Sicht auf alle Prozesse rund um die Customer Journey. Neben der Software-Suite bietet itmX eine ganzheitliche Prozessberatung von der Strategieplanung über einen ersten Proof of Concept bis hin zu individuellem Design, Implementierung und Betrieb der Software.

Produkte

Die itmX crm suite bildet Ihre individuelle Customer Journey komplett ab. Vom ersten Kontaktpunkt, über die Lead- und Opportunity-Bearbeitung, bis hin zum Field Service Management vereinen Sie all Ihre Prozesse des Contact-to-After Sales in einer Suite und bieten Ihren Mitarbeitern somit die notwendige Transparenz.

Durch die vollständige Integration in Ihr SAP ERP haben Sie zusätzlich Zugriff auf alle ERP Daten und sind somit auch über non-CRM Daten auskunftsfähig, wie z.B. den Finanz- oder Lieferstatus.



itmX marketing

itmX marketing bietet Ihnen die optimale Basis für Ihr Lead- und Kampagnenmanagement. Schnell und einfach erstellen Sie auto-

matisierte Marketingmaßnahmen oder selektieren Ihre bestehende Kontaktdatenbank und setzen den Grundstein für erfolgreiche Messen und Kampagnen. Außerdem können Sie mit itmX marketing gezielte Nurturing-Prozesse aufsetzen, die Ihnen helfen die richtigen Leads zu identifizieren und qualifizieren. Damit tragen Sie zum gesamten Unternehmenserfolg bei.

itmX sales

Mit itmX sales unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter u.a. bei der Leadentwicklung, der Opportunity-/Projektbearbeitung und der Angebots-/Auftragserfassung. Durch die intuitiven, mobilen Lösungen bringen Sie zudem Ihre Kundentermine auf ein neues Level und haben alle relevanten Informationen zum Kunden immer zur Hand. Zudem überzeugen Sie Ihren Gegenüber durch eine professionelle und digitale Produktberatung und -präsentation. Natürlich finden Sie auch alle wichtigen Analysen, um Ihr Business stetig zu verbessern und weiterzuentwickeln.

itmX service

Bringen Sie die Service Excellence in Ihr Business – von der Technikereinsatzplanung, über Inhouse-Repair, bis hin zum modernen Field Service Management. Mit itmX service haben alle Ihre Mitarbeiter den gesamten Überblick auf die relevanten Service-Informationen und sind jederzeit auskunftsfähig – egal ob im Büro oder von unterwegs. Über zusätzliche Self Services, wie z.B. die Einsicht in Service-Status, Rechnungshistorie oder die einfache Anlage von Service-Tickets und Ersatzteilbestellungen, steigern Sie zudem die Kundenzufriedenheit und -bindung.

Referenzen

Die innovativen Lösungen begeistern schon heute mehr als 120 Kunden aus den Branchen Fertigungsindustrie, Bauzulieferer und Handel.

Highlights

- Persönliche Beratung und Betreuung Ihrer individuellen Marketing-, Vertriebs- und Service-Strategie. Beginnend von der strategischen Ausrichtung bis hin zur Implementierung und Umsetzung.
- Fokussiert auf den Mittelstand und Experten für die Branchen: Bauzulieferer, Fertigungsindustrie und Handel
- Durchgängige Prozesse für die perfekte Customer Journey.
- Die vollständige 360° Sicht auf den Kunden und Projekte für vollständige Transparenz.
- One Single Point of Truth – Vollständig Integration in das SAP ERP und dadurch Zugriff auf alle relevanten ERP Daten.
- „Made in Germany“ CRM-Lösung mit modularem Aufbau.

Kontakt

itmX GmbH
Stuttgarter Str. 8
75179 Pforzheim

+49 7231 96825 10
sales@itmX.de
www.itmX.de

Ansprechpartnerin: Dagmar Cölln



Besuchen Sie auch unsere digitale Plattform für Marketing, Vertrieb und Service unter www.virtualitmX.de



Der Vorstand: Gerrit Schiller, Uwe Bergmann (Vors.), Klaus Aschauer



Kontakt

COSMO CONSULT-Gruppe
Schöneberger Straße 15
10963 Berlin

T: +49/(0) 30/34 38 15-0
F: +49/(0) 30/34 38 15-111
M: info@cosmoconsult.com
W: www.cosmoconsult.com

Standorte:

Berlin | Bielefeld | Bremen | Dresden | Frankfurt
Hamburg | Köln | Leipzig | Magdeburg
Mannheim | Münster | München | Neumarkt
Nürnberg | Stuttgart | Würzburg

Frankreich | Österreich | Schweden | Schweiz
Spanien | Rumänien | Ungarn | Chile | Ecuador
Kolumbien | Mexiko | Panama | Peru | China



Mit mehr als 1.200 Mitarbeitern an 45 internationalen Standorten – davon 16 in Deutschland – gehört die 1996 gegründete COSMO CONSULT-Gruppe zu den weltweit führenden Anbietern Microsoft-basierter Branchen- und End-to-End-Businesslösungen. Damit ist das Software- und Beratungshaus in der Lage, sämtliche Geschäftsvorgänge lückenlos mit modernsten Lösungen abzubilden – vom ersten Kundenkontakt bis zum After-Sales-Service. Hauptzielgruppe sind Betriebe aus den Bereichen Auftrags- und Prozessfertigung, Handel, Bauindustrie und Dienstleistungen.

Gemeinsam mit namhaften Industriepartnern begleitet COSMO CONSULT Unternehmen bei der Digitalen Transformation und entwickelt zukunftsweisende Industrie 4.0-Lösungen. Hierfür setzt das Software- und Beratungshaus auf ein breites Portfolio, das neben Enterprise Resource Planning (ERP)-Systemen auch Lösungen zu Data & Analytics, Customer Relationship Management (CRM), Office 365, Modern Workplace, Dokumentenmanagement und zum Internet of Things (IoT) umfasst.

Das Produktportfolio wird von einem breiten Consulting-Angebot flankiert. Damit ist gewährleistet, dass Software und Digitalisierung später auch gelebt werden. Mit den

Lösungen von COSMO CONSULT arbeiten klassische Mittelständler ebenso wie internationale Großkonzerne oder innovative Start-ups aus dem E-Commerce-Umfeld.

Auf Augenhöhe mit den Kunden

COSMO CONSULT begegnet Kunden auf Augenhöhe. Nicht Produkte oder technische Details stehen im Vordergrund, sondern die gemeinsame Suche nach effizienten, wirtschaftlichen Lösungen mit einem hohen Nutzwert. Hierfür bringen die Consultants ein tiefes Verständnis für die Kultur, Arbeitsweise, Prozesse und Marktanforderungen mit, die das jeweilige Unternehmen ausmachen. Auf dieser gemeinsamen Basis entstehen zukunftssichere Lösungskonzepte und sinnvolle Innovationen. Nach der Einführung entwickelt COSMO CONSULT seine Lösungen gemeinsam mit den Anwendern weiter, erneuert laufend die technologische Basis und gewährleistet einen permanenten Wissenstransfer – in Webinaren, Workshops, auf Kundeninnovationstagen oder den zahlreichen COSMO College Schulungen und Events. Kunden profitieren so zu einem frühen Zeitpunkt von modernen Technologien und neuen Ansätzen.

Mit CRM zum besseren Kundenerlebnis

Immer mehr Unternehmen richten ihre Geschäftsmodelle und Unternehmensprozesse konsequent an ihren Kunden aus, um mit einem besseren Service zu punkten. COSMO CONSULT unterstützt sie dabei mit der CRM-Lösung Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement. Das System umfasst die Bereiche Marketing, Vertrieb, Service, Field Service sowie Project Service Automation und ist eng mit anderen Microsoft-Technologien verknüpft. Weil Kundendaten oft verteilt im Unternehmen zu finden sind, ist die Systemintegration bei CRM-Projekten oft ein entscheidender Aspekt. COSMO CONSULT vernetzt Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement mit externen Datenquellen und angrenzenden Anwendungen. Auch mobile Lösungen lassen sich bei Bedarf flexibel ergänzen.

Erfolgsfaktoren für CRM-Projekte

Kommunikation und Interaktion im Geschäftsalltag werden immer schneller und komplexer. CRM-Software hilft dabei, den Informationsaustausch zu verbessern, Prozesse zu optimieren und Daten in einem kundenorientierten System zu visualisieren. Künstliche Intelligenz unterstützt dabei wesentlich das Zusammenspiel von Marketing, Service und Vertrieb und holt so Kunden und Interessenten mit der richtigen Ansprache zur richtigen Zeit mit den richtigen Inhalten ab. Die Bindung von Bestandskunden wird ebenso gefördert wie ein qualifiziertes Lead-Management. CRM-Programme führen zur Strukturierung der Vertriebsprozesse und ermöglichen einen Service auf höchstem Niveau. Sie gestatten eine effiziente und individuelle Ansprache, sammeln und zentralisieren alle relevanten Kundendaten, die sich so für einen schlagkräftigen Vertrieb und ein wirksames Marketing nutzen lassen.

Wie wird aus einer CRM-Einführung aber auch eine Erfolgsgeschichte? Die CRM-Experten von COSMO CONSULT kennen eine ganze Reihe wertvoller Tipps:

1. Verständnis für das Projektmanagement schaffen

Projektmanagement ist eine Mannschaftsdisziplin und Aufgabe eines Projektteams, das sich aus den Mitarbeitern des Unternehmens, der Beratungs- und Implementierungspartner sowie der weiteren am Projekt beteiligten Protagonisten zusammensetzt. Je proaktiver kommuniziert wird, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass der Projektkurs gehalten werden kann. Kurstreue ist die Aufgabe des Projektteams und kann nur durch Kommunikation gewährleistet werden.

2. Messbare und erreichbare Projektziele formulieren

Aus vagen Visionen zu Beginn eines Projekts gilt es, messbare und erreichbare Ziele abzuleiten, denn oft werden Projektziele zu Moving Targets und verändern so den Scope eines Projekts. Das hat in allen Fällen negative Auswirkungen auf die drei wichtigen Erfolgsdeterminanten von Projekten: die Zeitschiene, die Qualität und das Budget. Sobald Ziele messbar sind, muss man laufend einen Vergleich des Ist-

Prozesses mit dem Zielkurs durchführen, um auf Änderungen reagieren zu können.

3. Was muss wie von wem bis wann geleistet werden?

Die „4 Ws“ helfen dabei, Projekte, Arbeitspakete und Projektaufgaben sauber zu definieren. Der Scope (Was?) muss so früh wie möglich definiert werden. Erst dann können das Projektvorgehen (Wie?) festgelegt, die Ressourcenplanung (Wer?) abgeschlossen und der Zeitplan (Wann?) erstellt werden. Und auch die Aufgabe (Was?) ist so früh wie möglich zu definieren. Erst dann kann ihre Lösung (Wie?) festgelegt werden, um dann beschließen zu können, wer (Wer?) innerhalb welcher Zeit (Wann?) sie erledigen muss.

4. Lost in Communication

Am Ende eines Meetings verlassen alle den Raum und niemand weiß genau, was beraten und beschlossen wurde. Darum sollten die Voraussetzungen für eine gemeinsame Projektsprache und Regelkommunikation geschaffen werden. Die Kommunikation sollte ritualisiert und strukturiert sowie auf den richtigen Kommunikationskanälen stattfinden. Die Erfahrung zeigt, dass Regelkommunikation ein essenzieller Erfolgsfaktor in CRM-Projekten ist.

5. Konsequentes Projektmanagement

In Projekten haben es Menschen mit Menschen zu tun. Da gibt es immer etwas, das schiefgehen kann. Was aber vermeidbar ist, sollte vermieden werden – wie etwa ein Kundenprojektmanagement, das nicht mit ausreichenden Kompetenzen ausgestattet ist. Mangelnde Kompetenzen führen zu mangelndem Durchsetzungsvermögen und letztlich zu zwei wesentlichen Showstoppfern: Verantwortungen sind nicht bekannt und werden dementsprechend nicht gelebt. Der Scope wird zu einem Moving Target und lässt den geradlinigen Projektplan zu einem Zick-Zack Kurs verkommen.

6. Prozesse kennen, formulieren und kommunizieren

Vor allem sollte das Projektteam die Wertschöpfungskette und damit die Ist-Prozesse kennen und verstehen, denn die Erfahrung zeigt, dass die Kenntnis der Prozesse maßgeblich über Projekterfolg bzw. -misserfolg ent-



„Künstliche Intelligenz bietet bei genug Daten im CRM zusätzlich eine Reihe von Möglichkeiten. So lassen sich etwa ein Customer Lifetime Value kritisch beleuchten, Aktivitäten entsprechend planen und der Wert maximieren.“

PATRICK WEILCH, GESCHÄFTSFÜHRER DER COSMO CONSULT SI GMBH:

scheidet. Anschließend sollte die Frage gestellt werden: „Ändern wir uns oder das System?“ Dann muss ein klarer Soll-Prozess definiert und gemeinsam abgenommen werden. Man muss sich von der Angst vor Veränderung verabschieden und sich darauf fokussieren, was das Unternehmen weiterbringt.

7. Die Rolle der Kundenprojektmanager

Der Kundenprojektleiter ist maßgeblich für die Projektkultur verantwortlich. Er ist das Gesicht und der Kopf des Projekts. Er betreibt aktiv Projektmarketing und trägt dafür Sorge, dass die Projektprotagonisten in die Lage versetzt werden, zu liefern und zu leisten. Daher sollte er ein gutes Standing im Unternehmen haben. Er sollte alle Kernprozesse kennen und über eine hohe Kommunikationsbereitschaft und -disziplin verfügen. Dazu gehört schließlich auch die Bereitschaft, belastbare partnerschaftliche Beziehungen zu schaffen, um an einem Strang zu ziehen.

Highlights

- Nahtlose Vernetzung von Vertrieb, Marketing und Kundenservice
- Automatisierte Prozesse und umfassende Analysen für eine personalisierte Kundenansprache und höhere Absatzchancen
- Digitalisierung des Kundenbeziehungsmanagements über alle Kontaktpunkte
- Perfekte Integration in nachfolgende Unternehmensprozesse (ERP) dank einheitlicher Technologie- und Datenplattform
- Nahtloses Zusammenspiel von CRM und ERP, Business Analytics, DMS, IoT, KI sowie Office
- Fit für die digitale Transformation durch moderne Softwarelösungen und kompetente Beratung
- Ein Lösungspartner und eine Technologieplattform für alle Business-Anwendungen
- Langjährige Branchenerfahrung in Fertigungsindustrie, Handel, Dienstleistung und Gesundheitsmarkt

Im Fokus: Ihr Kunde

Die Digitalisierung führt zu einer Vielzahl an neuen Kontaktpunkten zwischen Ihnen und Ihren Kunden. Die CRM-Lösungen von KUMAVISION versetzen Sie in die Lage, die richtigen Informationen in der richtigen Form, zur richtigen Zeit und über den richtigen Kanal bereitzustellen und Ihren Kunden

so eine ganzheitliche Betreuung von der Informationsbereitstellung bis hin zum Service zu bieten. Basis dafür ist ein Zusammenspiel auf allen Ebenen des Kundenkontakts.

Mehr Erfolg: Der KUMA-Effekt

Mit Microsoft Dynamics 365 vernetzen Sie Marketing, Vertrieb und Service und profitieren von nahtlosen Prozessen über alle Abteilungen hinweg. Denn die Technologieplattform sorgt für eine enge Verzahnung von CRM, ERP, Business Analytics, Office 365 und zahlreichen Cloud-Diensten wie IoT und künstlicher Intelligenz. Manche nennen das Ergebnis mehr Erfolg. Wir nennen es den KUMA-Effekt.

- Marketing: Sprechen Sie Ihre Kunden durch personalisierte, kanalübergreifende Kampagnen an und sparen Sie Zeit und Kosten dank Marketing Automation
- Vertrieb: Nutzen Sie umfassende Einblicke in Umsatzzahlen und Kundendaten, um Geschäftsbeziehungen zu stärken und Kundenbedürfnisse proaktiv zu erfüllen.
- Kundenservice: Bieten Sie Ihren Kunden den Service, den sich diese wünschen und heben sich von Ihren Mitbewerbern ab.
- Technischer Außendienst: Steuern Sie Ihre Servicemitarbeiter optimal – für eine intelligente Einsatzplanung, mit der kurze Reaktionszeiten zum Standard werden.

Der KUMA-Effekt für Ihr Unternehmen

Seit 1996 ist KUMAVISION der Business-Software-Spezialist für mittelständisch ge-



prägte Unternehmen. Von unseren innovativen CRM- und ERP-Lösungen auf Basis der leistungsstarken Plattform Microsoft Dynamics, unserem umfassenden Know-how bei der Gestaltung schlanker Geschäftsprozesse, der effizienten Einführung von Softwarelösungen und unserem nachhaltigen Betreuungskonzept profitieren bereits über 1.700 Kunden mit rund 50.000 Anwendern.

Der KUMA-Effekt für die digitale Transformation

Wir sind Ansprechpartner, Innovationstreiber, Experte und Berater, wenn es um Zukunftsfragen Ihrer Unternehmenssoftware geht! Unsere Experten beraten und begleiten Sie mit individuellen Lösungskonzepten und großem Fachwissen. Profitieren Sie von den Best-Practice-Prozessen, die in Zusammenarbeit mit Kunden aus vielen Branchen in die Business-Lösungen von KUMAVISION eingeflossen sind. Die einzigartige Technologieplattform Microsoft Dynamics 365, kombiniert mit unserer Erfahrung: das sind die besten Voraussetzungen für effiziente, digitale Prozesse.

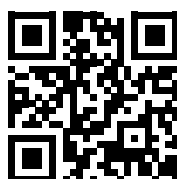
Der KUMA-Effekt in Ihrer Nähe

An zahlreichen Standorten in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Italien (Beteiligung EOS Solutions) arbeiten über 750 Berater und Technologieexperten, die exzellente Branchenkenner mit ausgeprägter Projekterfahrung sind.

Kontakt

KUMAVISION AG
Oberfischbach 3
88677 Markdorf

T: +49 800 5862876
E: info@kumavision.com
W: www.kumavision.com





Turck-Gruppe schafft mit Dynamics CRM und KUMAVISION mehr Effizienz und Transparenz in Marketing und Vertrieb

Im Zuge der digitalen Transformation automatisierte die weltweit aufgestellte Turck-Gruppe auch ihr Lead-Management: Durch den Einsatz einer von KUMAVISION realisierten Marketing-Automations-Lösung werden die über Website und Landing Pages generierten Leads automatisch in Microsoft Dynamics CRM verwaltet und bewertet. So entsteht bei dem Spezialisten für industrielle Automatisierungslösungen ein nahtloses Zusammenspiel von Marketing und Vertrieb.

„Wir betrachten Digitalisierung nicht nur aus einer technologischen Perspektive, sondern sehen darin auch die Chance, grundlegende Veränderungsprozesse aktiv zu gestalten“, erklärt Thorsten Roesner, Director Business Process Management bei Turck. Ein Beispiel dafür ist der Schulterschluss zwischen Marketing und Vertrieb. Bei 4.800 Mitarbeitern in über 30 Landesgesellschaften und Vertriebspartnern in weiteren 60 Staaten fiel es nicht leicht, alle Abläufe zu synchronisieren. Die Erweiterung der CRM-Lösung Microsoft Dynamics CRM um ein Modul zur Marketingautomation versprach Abhilfe. Die Aufgaben sind dabei klar verteilt: Im vierstufigen Lead-Lifecycle ist das Marketing für die ersten beiden Phasen zuständig, bevor der Vertrieb übernimmt.

Kanalübergreifende Leadgewinnung

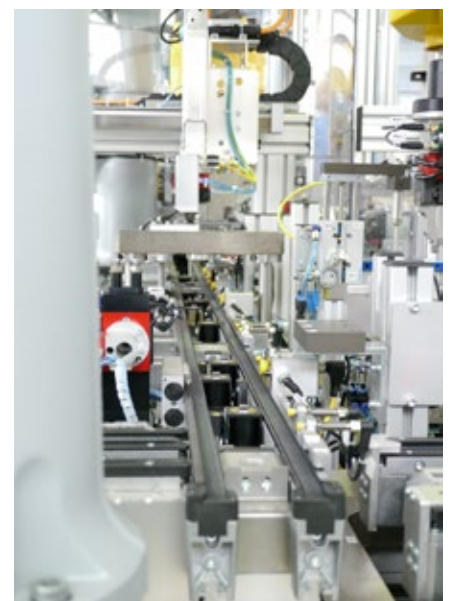
Dreh- und Angelpunkt ist die Website: Neben allgemeinen Produktinformationen stellt

Turck White-Paper zum Download bereit, bietet kostenlose Webinare an, lädt zu Messen und Roadshows ein und veröffentlicht Videos. Sobald ein Besucher für die Nutzung eines dieser Angebote seine E-Mail-Adresse auf der Website einträgt, wird er im CRM als potenzieller Lead angelegt und zukünftig vom System erkannt. Mit jedem Besuch der Website wächst damit das Wissen über den jeweiligen Kontakt. Für die Qualifizierung der Leads haben Marketing und Vertrieb ein Punktesystem entwickelt. Im Normalfall übernimmt der Vertrieb, wenn ein Lead einen definierten Scoring-Wert erreicht hat. Ein internes Service Level Agreement regelt Zuständigkeiten und Bearbeitungszeiten: „Wir sind damit in der Lage, unseren Vertrieb optimal zu unterstützen und zu vermeiden, dass ein wichtiger Lead unbearbeitet bleibt“, gibt Roesner einen Einblick in die Praxis. Alle relevanten Informationen aus den vorangegangenen Marketingaktivitäten werden in das CRM zurückgespiegelt. So sieht der Vertriebsmitarbeiter auf einen Blick, an welchem Webinar ein Interessent teilgenommen hat oder welches White-Paper er angefordert hat. Anstelle des sprichwörtlichen Bauchgeföhls hat Turck Reportinginstrumente geschaffen, die jederzeit nachvollziehbar zeigen, wo, wann, mit welchen Maßnahmen und mit welchen Budgets neue Kunden gewonnen werden.

Gemeinsame Entwicklung

„Wir sind den Weg von der Vision zur Wirklichkeit mit dem CRM-Team der KUMAVISION gemeinsam gegangen. Die

Kombination aus Technologie- und Prozesskompetenz hat uns zielführend unterstützt – gerade im internationalen Umfeld.“ Besonders geschätzt hat Turck die pragmatische Vorgehensweise: Zu Beginn stand ein Prototyp, der nur die nötigsten Kernfunktionen enthielt. In einem iterativen Prozess wurde die CRM-Lösung in enger Abstimmung mit den Key-Usern gemeinsam weiterentwickelt. „Für uns war das Thema CRM in erster Linie kein Softwareprojekt, sondern ein Change-Prozess. Die Digitalisierung im Vertrieb schafft eine bisher nicht erreichte Transparenz, der Schulterschluss zwischen Marketing und Vertrieb stellt effiziente Wege bereit, um das Potenzial unserer Kundenbeziehungen noch besser zu nutzen.“





MODUS Consult – Service- und Vertriebs-Experte in der Fertigungsindustrie



**Wussten Sie das?
Mitarbeiter sind bis zu 40% produktiver, wenn sie nicht zwischen Anwendungen wechseln müssen.**

MODUS Consult ist seit 25 Jahren zertifizierter Top Partner von Microsoft Business Solutions in Deutschland. Wir setzen auf die innovativste Plattform für den Mittelstand: Microsoft Dynamics 365. Wir bieten IT, Services und Applikationen aus einer Hand - durchdacht und prozessorientiert.

Wissen, was Kunden wollen, Umsatzpotential erkennen, passende Marketingkampagnen aufsetzen und Leads konvertieren. Unterstützen Sie den Vertrieb und geben Sie neue Impulse in den Service:

Microsoft Dynamics Customer Engagement (Microsoft CRM) richtet Ihr Unternehmen konsequent auf Kundenbedürfnisse aus und kann zudem nahtlos mit Ihrem ERP-System und Business Intelligence (BI) verknüpft und in Ihre Branchenlösung integriert werden.

Microsoft Dynamics 365 erlaubt eine neue Dimension der Interaktion

Heben Sie sich von Mitbewerbern ab, indem Sie Ihren Kunden ein Serviceerlebnis bieten! Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement mit den Features von MODUS Consult sorgt dafür, dass Kunden über deren bevorzugte Kanäle mit den Informationen bedient werden, die sie benötigen. Individueller Service und die schnelle Beantwortung von Anfragen sorgen für eine hohe Kundenzufriedenheit und Imagesteigerung des gesamten Unternehmens.

Automatisierte Services und KI für schnelle Reaktionszeiten und eine hohe Kundenzufriedenheit

Dynamics 365 überwacht vereinbarte Service Level und löst bei Bedarf automatische Eskalationsmechanismen aus. Über ein Self-Service-Portal kann der Kunde außerdem selbst Wartungsaufträge anlegen. Verbessern Sie die Kundenbindung und identifizieren Sie mithilfe von KI und weiteren Analysen die Faktoren mit dem größten Einfluss auf die Kundenzufriedenheit. Verwenden Sie Insights, um datenbasierte Optimierungen umzusetzen.

Der Field Service wird zum Steuerungsinstrument: Auf Basis von Stammdaten, installierten

Anlagen und Supportvereinbarungen erstellt das System Arbeitsaufträge und steuert so den Außendienst.

Dashboards & Analysen für mehr Umsatzpotential

Vorbei sind die Zeiten von unübersichtlichen Datenmengen. Nutzungsmuster und favorisierte Themenbereiche werden schnell erkannt und natürlich sind alle Kontaktverläufe übersichtlich dargestellt. Der Kunde wird über den passenden Kommunikationskanal mit Materialien versorgt, die ihm zuzugehen.

Auch KI-gesteuerte Erkenntnisse führen die Mitarbeiter zu den richtigen Maßnahmen. Relevante Informationen bestimmter Schnittstellen werden genau dann gemeldet, wenn Sie sie benötigen.

Unternehmensentwicklung mit Microsoft Customer Engagement

Durch die Einführung von Microsoft CE sammeln Sie viele verschiedene Informationen. Diese können Sie nutzen, um die Bedürfnisse Ihrer Kunden noch gezielter abzudecken. Durch Ihr wachsendes Know-how in Bezug auf Ihre Kunden und deren Bedürfnisse können Sie in Ihrem Unternehmen gezielter planen, welche Ressourcen Sie für welche Projekte einplanen. So bietet Microsoft Customer Engagement einen zufriedenen Kundenservice und gleichzeitig effizientes Arbeiten. Setzen Sie die Arbeitskraft Ihrer Mitarbeiter dort ein, wo Ihre Kunden sie brauchen.

Erfolgreiche Kunden in ganz Deutschland sprechen für uns

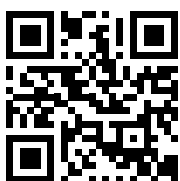
Unsere Kunden setzen erfolgreich Microsoft Dynamics 365 ein. Kommen Sie auf uns zu, wir zeigen Ihnen gerne die für Sie relevanten Referenzen in Ihrer Branche.



Kontakt

MODUS Consult AG
Gütersloh, Bonn, Mönchengladbach, Stuttgart, Neckarsulm, Villingen-Schwenningen, Nürnberg und deutschlandweit.

info@modusconsult.de
www.modusconsult.de



HPC AG setzt Maßstäbe mit cloud-basierter Digitalisierungsstrategie



An 40 Standorten in Deutschland und Europa berät die HPC AG, der Experte für Digitalisierung und Umwelttechnik, öffentliche und private Auftraggeber im Flächenrecycling, in der Umweltberatung und bei der Infrastrukturplanung.

Einheitliches Digitalisierungskonzept für 750 Mitarbeiter

Die Digitalisierung der eigenen Leistungserbringung für die 750 Experten der HPC AG – die in den letzten Jahren durch Zusammenschlüsse kleinerer Ingenieurbüros gewachsen ist – soll sowohl organisatorisch als auch technisch eine einheitliche Vorgehensweise sicherstellen. Alle operativen und administrativen Prozesse von der Angebotserstellung über die Projektbearbeitung bis zur Abrechnung werden durchgängig in einen Prozess gebracht.

Standardisierte Vorgehensweise für erfolgreiche Projekte

„Für uns war der erste Schritt, ein standortübergreifendes Kundenmanagement einzuführen“, benennt CIO Stefan Rosehr eine der ersten Maßnahmen. Mit MODUS Consult, einer Bechtle Tochter, führte HPC Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement ein.

„Für mich war klar, dass nur ein cloudbasiertes CRM schnell und skalierbar an allen Standorten und im Außendienst verfügbar sein konnte.“

Mit dem durchgängigen Adressmanagement und der Schnittstelle zum aktuellen Projektinformationssystem ist jederzeit einsehbar, wer mit wem an welchen Projekten arbeitet. Die Schnittstelle zwischen dem eigenentwickelten Projektinformationssystem und Dynamics 365 ist das Herzstück für die Verfügbarkeit der Angaben im System.

Microsoft Dynamics 365 - Digitalisierung der Prozesse mit Sicherheitskonzept

Aufgrund der guten Zusammenarbeit mit MODUS Consult hat sich HPC entschieden, auch weitere administrative Prozesse mit Microsoft Dynamics 365 zu digitalisieren. Dazu gehören im nächsten Schritt die Finanzbuchhaltung mit der Projektabrechnung und der Einkauf. Auch hier setzt das Unternehmen auf Microsoft Dynamics 365 mit Finance and Operations. „Ich kann die Ängste und Vorbehalte gegenüber cloudbasierten Systemen nicht teilen“, verteidigt Stefan Rosehr seine Cloud-Strategie: „Die Sicherheitstechnik in den Rechenzentren ist um ein Vielfaches höher als ich es leisten

könnte. Außerdem lässt sich die Cloud beinahe beliebig skalieren. Wir haben uns intensiv mit Wirtschaftsprüfung und Datenschutz auseinandergesetzt und wurden von allen relevanten Stellen geprüft und zertifiziert. Mithilfe eines Access Rights Management für die Azure-Umgebung gelingt es uns, zentral zu verwalten, wer welche Daten im Zugriff hat. So können wir neben dem Datenschutz und der Datensicherheit auch das Prinzip der Datensparsamkeit gewährleisten.“

Die Cloud erleichtert die Aufgaben der IT

Durch die dezentrale Struktur des Unternehmens bilden sich immer öfter virtuelle Teams für die tägliche Arbeit. Für die bessere Kollaboration setzt HPC mit Microsoft Teams ebenfalls auf eine Cloud-Strategie. In Microsoft Teams tauschen sich Experten aus, halten Videokonferenzen ab und planen die Projekte.

„Mit Office 365 und Microsoft Dynamics 365 muss sich die IT nicht mehr um die Belange des Betriebssystems und der Serverlandschaft kümmern. Die Verwaltung der Bereiche und Anwender wird um ein Vielfaches einfacher. Die rechtskonforme Speicherung von E-Mails und anderen Dokumenten ist von vorneherein gegeben.“

Für mich ist die Microsoft-Plattform der ideale Weg, damit wir uns auf unsere Kernkompetenzen im Projektmanagement kümmern können.“, CIO Stefan Rosehr.



Highlights

- Kontakt- und Aktivitätenverwaltung inkl. Dublettencheck
- Effizientes Leadmanagement
- Umfängliche Unterstützung bei der Erfassung, Verwaltung, Erledigung und Auswertung von Verkaufschancen, Angeboten, Aufträgen, Leads etc.
- Proaktive Vertriebssteuerung und multidimensionale Auswertungen
- Steuerung Ihrer Marketing-Kampagnen in einem zentralen System mittels Zielgruppenselektion, Marketingplanung, E-Mail-Marketing, Veranstaltungsmanagement, Telemarketing, Leadmanagement und mehr
- Jederzeit und überall mit den PiSA sales CRM-Apps handlungsfähig und bestens informiert

Referenzen:

- Beuth Verlag, Berlin
- GEMÜ, Ingelfingen
- Hekatron, Sulzburg
- Lutz Aufzüge, Hamburg
- Menekes, Kirchhundem
- Züblin, Stuttgart
- VDM Metals, Werdohl
- Isotec, Kürten-Herweg
- Big Dutchman, Vechta
- Sanacorp, Planegg

Kontakt

PiSA sales GmbH
 Fredericiastraße 17-19
 14050 Berlin
 Deutschland



Telefon: +49 (0)30 81 07 00 0
 info@pisasales.de
 www.pisasales.de

Unternehmensprofil:

Die PiSA sales GmbH ist mittelständischer Anbieter von CRM-Softwarelösungen für das Kundenbeziehungsmanagement und Any-Relationshipmanagement (XRM) im B2B-Markt. Das 1989 gegründete Unternehmen bietet heute als Teil einer starken Gruppe mit über 160 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an Standorten in Berlin und Wrocław eine der leistungsstärksten CRM-Lösungen auf dem europäischen Markt. Das PiSA sales CRM geht weit über herkömmliche CRM-Funktionalitäten hinaus und deckt heute Marketing-, Vertriebs- und Serviceanforderungen umfänglich ab. Als zuverlässiger Partner garantieren wir dabei Full-Service aus einer Hand: von der CRM-Beratung über den Rollout bis hin zu umfassendem Support und Schulungen.

Produkte & Services

PiSA sales ist eine modular aufgebaute CRM-Software, die alle Bereiche des Kundenmanagements in mittelständischen Unternehmen vollständig integriert und Usern aus den Bereichen Marketing, Vertrieb und Service eine Reihe leistungsstarker Funktionen bietet. Als zentrale Kundendatenbank sorgt das PiSA sales CRM für die Steigerung Ihrer Effizienz sowie Verbesserung Ihrer kundenzentrierten Prozesse. Dank der innovativen Automatisierung von Geschäftsabläufen und mithilfe umfangreicher Funktionen profitieren Sie abteilungsübergreifend von einheitlichem Informationsgewinn sowie effizienterer Kundenbetreuung. Für Ihre erhöhte Produktivität steht Ihnen ein hochflexibles Aktivitätenmanagement samt ganzheitlicher Vertriebssteuerung zur Verfügung. Durch die Einhaltung der DSGVO zusätzlich sichergestellt. Individuell an Ihre Bedürfnisse anpassbar, lässt sich die PiSA sales CRM-Lösung durch flexible Benutzeroberflächen intuitiv bedienen.

Entdecken Sie Ihren Mehrwert:

- Umfangreiche Funktionen – bereits im Standard

- Das passende Werkzeug für Ihre erhöhte Kundenbindung und profitablen Vertrieb
- In Ihre IT-Landschaft tief integrierbar
- Auf dem Markt einzigartige Apps für Smartphones und Tablets
- Kompetenz und Erfahrung seit über 30 Jahren

Unser Mission Statement:

Das PiSA sales CRM steht für effizientes Kundenbeziehungs-Management in mittleren und großen Unternehmen. Einfach in der Bedienung, flexibel in der Anpassung und Integration und leistungsstark in der Funktionalität. Made in Germany – weltweit im Einsatz!

Leistungsportfolio:

Unsere individuell maßgeschneiderten CRM-Lösungen basieren auf dem Know-how aus über 30 Jahren kompetenter Erfahrung und bilden die Anforderungen von mittelständischen und großen Unternehmen aus zahlreichen Branchen wie dem Maschinen- und Anlagenbau, der Elektroindustrie, Bau- und Bauzulieferer, B2B-Handel, Pharma und Biotech, Medien und Verlagen sowie Dienstleistungsunternehmen umfassend ab.

Der breit gefächerte Funktionsumfang der Software bieten Ihnen vollständige Unterstützung in den Bereichen Marketing, Vertrieb und Service. Für eine hohe Nutzerakzeptanz sorgen ein moderner Web-Client sowie intuitiv bedienbare Apps für iOS-, Android- und Windows-Devices.



Mehr als CRM-Software!

Das PiSA sales CRM steht für effizientes Kundendatenmanagement auf Basis von Sitzentechnologie. Unsere hochflexiblen CRM-Lösungen lassen sich schnell einsetzen und individuell an Ihre wachsenden Bedürfnisse anpassen. Erzielen Sie mehr Transparenz und Erfolg in Ihrem Geschäftsalltag mit dem PiSA sales CRM:

- Mit den einfach bedienbaren Oberflächen haben Sie alles schnell zur Hand und stets im Blick
- Jederzeit und überall bestens informiert mit den CRM-Apps für Smartphone, Tablet, Notebook
- Exzellenter Service aus einer Hand – persönlich, qualifiziert und transparent
- Individuelles Pricing mit bestem Preis-Leistungs-Verhältnis
- 100% made & hosted in Germany – eine Garantie für höchste Qualität und Zuverlässigkeit
- Hochflexibel und modular – besser als jede Individualentwicklung
- Umfangreiche Funktionen bereits im Standard
- Auf Ihre Branche zugeschnitten und bewährt
- Über 30 Jahre Expertise und Know-how in der IT-Branche





Der Maschinenbauer MULTIVAC entschied sich, alle kundenorientierten Prozesse vom Vertrieb über Commerce bis zum Service mit den SAP Customer Experience Lösungen (ehem. SAP C/4HANA) zu vereinheitlichen. Mit der Sybit als Partner ist aus dem Projekt ein Paradebeispiel für zukunftsfähige, digitale Kundenprozesse geworden.

MULTIVAC ist ein global agierender, mittelständischer Hersteller von Verpackungsmaschinen für Lebensmittel, Life Science und HealthCare-Produkte. Neben dem Hauptsitz in Deutschland produzieren und vertreiben über 85 Tochtergesellschaften in 140 Ländern unterschiedlichste Verpackungstechnologien, Automatisierungslösungen, Etikettier und Qualitätskontrollsysteme. Das Kundenmanagement ist in einer solchen Umgebung hoch komplex und verzahnt. Deshalb entschied sich das Unternehmen, Vertrieb, Service und Commerce mit den SAP CX Lösungen (ehem. SAP C/4HANA) zu harmonisieren und damit auf ein ganz neues Level zu heben.

Um die Wettbewerbsfähigkeit zu sichern und technologisch am Puls der Zeit zu bleiben, geht MULTIVAC konsequent den Weg in die Cloud.

Im Service-Bereich waren die Anforderungen entsprechend klar: eine bessere Anbindung an mobile Endgeräte, effizientere Einsatzplanung, Optimierung der Technikereinsätze und insgesamt schlankere und einfachere Prozesse. Auch im Vertrieb standen Transparenz und Effizienz ganz oben auf der Wunschliste: Verfügbarkeit der Sales-Lösung sollte immer gegeben sein, die Qualität der Daten steigen und besser erkennbar sein, welche Chancen der Markt gerade bietet. Zusätzlich sollte die Zusammenarbeit von Vertrieb und Service mit dem Back-Office verbessert werden. Im Bereich Commerce zeigte sich ein ähnliches Bild: MULTIVAC wollte sich weiterentwickeln, ein Cloud-Produkt mit mehr Schnittstellen, Funktionalitäten und einer offenen Infrastruktur.

Mit den SAP Customer Experience Lösungen schaffte es MULTIVAC, die kundenorientierten Prozesse einer weltweit vertretenen Gruppe zu harmonisieren, die Customer Journey besser zu steuern und sich technologisch für die Zukunft aufzustellen. Mit optimaler Informationsbereitstellung, online-Services weit über das gewohnte Maß hinaus und effizientem Kundendatenmanagement steigert das Unternehmen die Kundenzufriedenheit und die eigene Handlungsgeschwindigkeit spürbar. Entscheidend für den Erfolg dieses umfassenden

den CX-Projekts war die enge und voll transparente Zusammenarbeit von MULTIVAC und Sybit. Auf beiden Seiten waren erfahrene Experten an Board, die eine hohe Einsatzbereitschaft auch für neue Tools mitbrachten.

Wenn Sie mehr über die Projekthighlights erfahren möchten: Hier geht's zur kompletten Case Study www.sybit.de/multivac.

Die Sybit GmbH ist der Partner für ganzheitliches Customer Experience Management. Als langjähriges SAP-Beratungshaus und Top 20-Digitalagentur in Deutschland entwickelt Sybit Lösungen, die sämtliche End-to-End-Prozesse der Customer Journey abbilden.

Das Portfolio basiert auf der engagierten Arbeit hochqualifizierter Beratungs- und Entwicklungsteams und umfasst die Prozessberatung von der Analyse und Strategieplanung über Design, Implementierung und tiefe Integration bis hin zum umfassenden Application Management Services auf Basis der SAP Customer Experience Lösungen.

Behalten auch Sie Ihre Kunden immer im Blick. Wir unterstützen Sie gern dabei.

www.sybit.de



IT-Matchmaker.news

Ihr Informationsportal rund
um Business Software

- ▶ Innovationen & Trends
- ▶ Einsatz & Beschaffung
- ▶ Markt & Unternehmen
- ▶ Technologie & Infrastruktur
 - ▶ Ratgeber & Studien
 - ▶ 14-tägiger Newsletter

Besuchen Sie uns:
www.it-matchmaker.news

AUFBRUCH!

GERMAN CRM FORUM

**11. Jahresforum für Entscheider aus Marketing,
Vertrieb und CRM**

23./ 24. Februar 2021

Steigenberger Airport Hotel Frankfurt und DIGITAL

AUFBRUCH!

Gestalten Sie mit CRM neue Arbeitswelten



CAS genesisWorld

Als ganzheitliche Lösung für den Mittelstand unterstützt CAS genesisWorld in Marketing, Vertrieb und Service und hilft dabei, neue Arbeitswelten zu gestalten. Flexibel, skalierbar mit innovativen und leistungsstarken Funktionen begeistert die marktführende CRM-Lösung. Über 480.000 Nutzer weltweit vertrauen bereits auf CAS Lösungen.

Persönliche Beratung
Jetzt Termin vereinbaren:
crm@cas.de

- Kunden mit Bestnoten in Zufriedenheits-Studien
- Mobilstes CRM liefert stets aktuelle Kundendaten
- Smarte Unterstützung im Vertrieb, Marketing und Service
- Leistungsstarke Funktionen flexibel anpassbar
- Software Made & Hosted in Germany



Entdecken Sie einzigartige Erfolgsgeschichten auf
www.cas-mittelstand.de

CAS Software AG, 76131 Karlsruhe, Tel: +49 721 9638-188