

Case Study: Einführung des CRM-Systems Sugar



DAS UNTERNEHMEN

Der Kieler IT-Dienstleister Consist Software Solutions GmbH unterstützt Unternehmen im gesamten Software-Lifecycle mit Entwicklungsprojekten und Managed Services für die Betriebsphase. Ergänzend dazu bietet Consist innovative Produkte für den sicheren und effizienten IT-Betrieb. Mit der breiten Kompetenz aus über 30 Jahren Erfahrung konnte Consist 2013 gemeinsam mit seinem Hamburger Tochterunternehmen Consist ITU Environmental Software GmbH einen Umsatz von 20,9 Mio. Euro erzielen.

IHR KONTAKT ZU ATLANTIS MEDIA

Axel Faber
Vertrieb und Marketing
+49(0)40 851 81 - 332
+49(0)172 404 9000
a.faber@atlantismedia.de

AUFGABENSTELLUNG

Der Kunde hatte seit einigen Jahren ein CRM-System im Einsatz. Es handelte sich dabei um iSales aus dem Hause IET, vormals Applix. Leider war eine einfache und standardisierte Anpassung des Systems an neue Anforderungen nicht möglich. Da eine Outlook-Integration fehlte, war der Mehrwert des CRM-Systems für die Mitarbeiter gering.

Ganz am Anfang wurde eine sorgfältige Analyse der vorhandenen Prozesse durchgeführt. Zu großen Teilen und insbesondere im Marketing mussten alle Vorgänge separat betrachtet werden, um am Ende den größtmöglichen Nutzen für die neue Lösung zu erreichen.

Zwei Aufgaben standen bei diesem Projekt im Vordergrund. Erstens sollte eine neue, intuitiv zu bedienende und leicht anpassbare CRM-Lösung die alte ersetzen. Zweitens sollten mit diesem Schritt auch einige weitere interne Systeme abgelöst werden.

Die größte Herausforderung bestand im Einhalten des äußerst straffen Zeitplans von zwei Monaten (von Projektbeginn bis Rollout bzw. Schulung), in den auch noch die Weihnachtsferien fielen. Zudem wurde ein modular aufgebautes Schulungskonzept benötigt, da für die meisten Mitarbeiter nicht das gesamte Seminar, sondern nur einzelne Teilbereiche von Interesse waren. Die Seminarteilnahme der bundesweit verstreuten Mitarbeiter musste auf ihre Anwesenheit in Kiel abgestimmt werden.

ZIELSETZUNG

- Komplette Ablösung des alten CRM
- Schneller Rollout
- Erreichung höchstmöglicher Akzeptanz bei den Usern
- Neustrukturierung der Marketingprozesse hinsichtlich der Interessenverwaltung der Kunden und Interessenten
- Komplettimport aller Daten aus dem alten System unter Berücksichtigung ihrer Abhängigkeiten
- Anbindung des bestehenden Ticketsystems an Sugar
- Anbindung von Sage Office-Line zur Darstellung der kaufmännischen Daten in Sugar
- Komplettschulung aller Mitarbeiter in modularer Form

Warum SugarCRM

Der Kunde entschied sich für das CRM-System von SugarCRM. Überzeugt hatten ihn unter anderem folgende Vorteile dieser Lösung:

- Zukunftsfähigkeit, Qualität und Sicherheit der Software
- Das User-Interface ist intuitiv bedienbar und funktioniert mit allen gängigen Web-Browsern
- Flexibilität und leichte Anpassung an spezielle Anforderungen
- Standard-Schnittstellen zu anderen Lösungen wie Warenwirtschaftssysteme, ERP-Software, Shop-Systeme etc.
- Flexible Datenhaltung: Sugar kann in die unternehmenseigene IT implementiert oder als Cloud-Lösung gehostet werden (Public Cloud, Private Cloud, On-Demand-Lösung)

Case Study: Einführung des CRM-Systems Sugar



„Sugar ist eine große Verbesserung für unser tägliches Arbeiten. Das neue CRM System bietet uns sehr wichtige Funktionen, die unser Vertriebsteam täglich benötigt. Mit Sugar können unsere Account Manager unterwegs jederzeit Informationen mobil abrufen. Ein sehr großes Plus ist, dass wir jetzt die Vertriebsaktivitäten und Opportunitäten in einem Tool zielgerichteter erfassen und steuern können. Die Firma atlantis media ist ein zuverlässiger Partner und wir arbeiten gerne mit ihr zusammen.“

Martin Lochte-Holtgreven,
Geschäftsführer,
Consist Software Solutions GmbH

IHR KONTAKT ZU ATLANTIS MEDIA

Axel Faber
Vertrieb und Marketing
+49(0)40 851 81 - 332
+49(0)172 404 9000
a.faber@atlantismedia.de

ERGEBNIS

Dank präziser Planung wurde der straffe Zeitplan eingehalten. Am Rollout-Tag waren alle wesentlichen Customizing-Wünsche umgesetzt und die kompletten Daten importiert. Somit stand dem Start von Sugar bei Consist nichts mehr im Wege. Auch die Integration der kaufmännischen Lösung Sage erfolgte problemlos und im Zeitrahmen. Die Consist GmbH hat durch die schnelle Lieferung aller relevanten Informationen und eine von Anfang an sehr hohe Akzeptanz des Produktes unter den Mitarbeitern einen hohen Anteil an diesem Erfolg.

EXKURS

SugarCRM ist der weltweit am schnellsten wachsende Anbieter von Customer Relationship Management (CRM)-Software und Weltmarktführer im Open CRM-Bereich. Mittlerweile wird die CRM-Software Sugar von über 1,5 Millionen Individuen in über 120 Ländern und in 26 Sprachen eingesetzt. Für seinen Kundenerfolg und seine Produktinnovation ist Sugar bereits von führenden Fachmagazinen wie dem „CRM Magazine“ ausgezeichnet worden.

Die SugarCRM-Lösung ermöglicht Unternehmen, das Potenzial eines effektiven Kundenbeziehungsmanagements zu erschließen. Es wurde für alle Personen eines Unternehmens konzipiert, die im Kundenkontakt stehen: Verkäufer, Marketing-Mitarbeiter, Kundendienstmitarbeiter, Rezeptionisten und leitende Angestellte. Sugar steht für eine vollkommen veränderte, individualisierte CRM User Experience – umfassend, leistungsstark und intuitiv. Dabei verbindet Sugar die Einfachheit, Mobilität und den sozialen Aspekt einer Consumer-App mit der Geschäftsprozessorientierung konventioneller CRMs. (Quelle: SugarCRM)

FAZIT UND AUSBLICK

Seit Einführung überzeugt Sugar die Mitarbeiter von Consist voll und ganz durch das intuitive und übersichtliche Bedienkonzept. Auch die vollständige Integration in Outlook sorgt bei den Mitarbeitern für komfortables und effizienteres Arbeiten. Sugar trägt bei Consist maßgeblich dazu bei, dass der individuelle Kunde in den Vordergrund rückt und genau nach seinen speziellen Bedürfnissen bedient werden kann. Die Interaktion zwischen Mitarbeitern und Kunden steht nun im Vordergrund einer am Kunden orientierten Unternehmensführung.

Für die nahe Zukunft wird darüber nachgedacht, das von Consist selbst entwickelte Ticketsystem durch die Servicekomponente von Sugar abzulösen und damit eine maximale Integration der CRM-relevanten Komponenten zu erreichen. Außerdem wird demnächst auf Version 7 aktualisiert, bei der das Benutzerinterface noch einmal erheblich verbessert wurde. Die Mitarbeiter freuen sich darauf.



Als eine der ersten Agenturen in Deutschland hat atlantis media den Platinum-Partner-Status von SugarCRM erhalten. Der höchste von SugarCRM vergebene Partnerschafts-Level ist ausschließlich Unternehmen vorbehalten, die sich nachweislich durch großen Einsatz, Projekterfahrung und mehrfache Zertifizierungen ausgezeichnet haben.