

OHNE UMWEGE ANS ZIEL – T&N MIT NEUEM CRM VON CAS SOFTWARE

Weg von verschiedenen Applikationen hin zu integrierten Prozessen und einer 360°-Kundensicht war das Ziel der T&N. Das 19-jährige CRM wurde abgelöst, einige Spezialitäten wie die Abbildung von IKS Prozessen und die Support-Vertragsverwaltung sowie das Management von Cloud-Verträgen wurden integriert. Eine Meisterleistung in der Zusammenarbeit zwischen T&N und Artwin.



Häufig werden CRM-Systeme immer noch primär als Werkzeug für die Akquisition von Neukunden verstanden. Eigentlich startet die Beziehung zu den Kunden jedoch erst so richtig, wenn es darum geht, die geforderte Leistung zu erbringen. Bei T&N ist dies im besonderen Masse der Fall, da es sich bei Telekommunikations- und IT-Lösungen um Investitionsgüter handelt und der Wartung in Bezug auf den Investitionsschutz eine wichtige Stellung zukommt. Dazu kommt, dass T&N in den Projektgeschäften eine hohe Transparenz gegenüber ihren Kunden ausweisen will.

Motivation: «durchgängige Prozesse»

Die alte CRM-Lösung basierte auf MS Access und kam leistungsmässig und vom Funktionsumfang an ihre Grenzen. Um Daten auch in anderen Prozessen nutzen zu können, wurden im Laufe der Zeit Umsysteme angebunden, mit dem Nachteil, dass bei einem Versionenwechsel auch die Schnittstellen angepasst werden mussten. Damit der Kunde in allen Phasen des Kundenzyklus optimal bedient werden kann, wird es immer wichtiger,

eine umfassende Sicht auf die Projekte, eingesetzten Lösungen, Wartungszyklen und -einsätze zu haben und dies, möglichst zeitnah.

«Bereits wenige Tage nach dem Going-Live zeigte sich, dass wir den richtigen Schritt gemacht hatten. Durch die automatisierten Prozesse stieg sofort die Übersichtlichkeit und Effizienz. Besonders gefreut hat mich die persönliche Betreuung und hohe Kompetenz der Artwin.»

Hermann Graf, CEO/Inhaber, T&N AG

Artwin mit CRM von CAS Software

Die CAS Software ist eine der wenigen CRM-Lösungen im europäischen Raum, welche mit den ganz Grossen mithalten kann. Seit 1997 wird die Lösung entwickelt und besticht durch die verschiedenen branchenspezifischen Ausprägungen. Gerade dort,

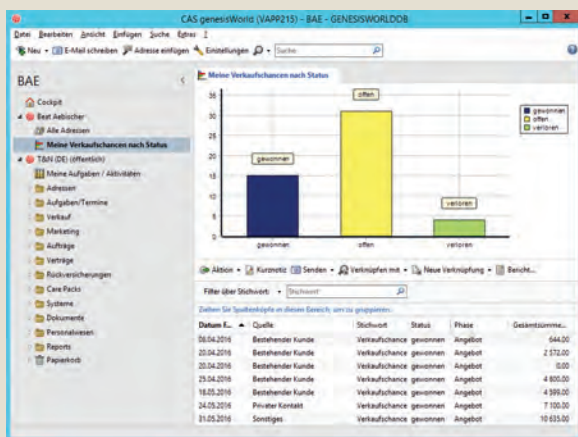
Die Hauptmotivation für die Wahl von CAS genesisWorld war:

- die Integration der Prozesse, projekt-, abteilungs- und landesübergreifend
- die Reduktion von manuellen Arbeitsschritten und damit die Erhöhung der Effizienz
- die 360°-Sicht auf den Kunden mit einem Tool (Abacus Anbindung)
- dass die Applikation, auch hoch performant, über Citrix betrieben werden kann

wo es einerseits darum geht, moderne Marktbearbeitung zu betreiben und andererseits in der Abwicklung umfangreicher Prozesse für Projekte, Wartungs- und Support-Management, Verwaltung der installierten Basis und die Verrechnung von Leistungen aufgrund von Nutzungszahlen je Benutzer, wie bei Cloud-Diensten üblich, kommen die meisten CRM-Systeme an ihre Grenzen. Die Vernetzung der einzelnen Phasen im Kundenprozess sowie die saubere Integration in die Abacus-Finanzbuchhaltung war ausschlaggebend für den Entscheid. In der Umsetzung überzeugte Artwin mit der grossen Projekterfahrung und einem aussergewöhnlichen und doch sehr persönlichen Engagement. Die Nähe zur CAS Software in Karlsruhe vereinfacht es zusätzlich, auch spezifische Anpassungen rasch zu realisieren.

Marketing, Verkauf und Service vereint

Als ein grosser Mehrwert entpuppte sich schnell die umfassende und durchgehende Sicht auf den Kunden. Das Marketing generiert neue Leads über unterschiedliche Kanäle. Im hausinternen Telemarketing werden die Leads weiter veredelt, der genaue



Die Oberfläche ist einfach und intuitiv bedienbar und bietet höchste Transparenz auf einen Blick.

Bedarf ermittelt und als Termin dem Verkaufsberater weitergegeben. Dieser qualifiziert den Interessenten weiter, erstellt eine Verkaufschance, löst ein Angebot aus und schliesst, wenn das Angebot passt, den Vertrag ab. Der Auftrag wird prozessgesteuert an den zuständigen Projektleiter über das CAS-Tool übermittelt. Nach der Eröffnung des Projekts im CAS genesisWorld erfolgt die Umsetzung. Zum Zeitpunkt der Systemübergabe an den Kunden wird der Vertragsmanagement- und Wartungsprozess angestossen. Die zukünftigen Supporteinsätze sowie die gesamte Kommunikation über alle Kanäle, werden in der Kundenakte abgebildet. Wenn der Kunde im Support anruft, weil er Unterstützung benötigt, hat der Support-Mitarbeiter sofort alle notwendigen Informationen zur Hand. Die automatisierte Lizenz- und Support-Steuerung ermöglicht eine in allen Belangen optimale Kundenbetreuung über die gesamte Laufzeit.

Herausforderungen im Projekt

Der Zeitplan von 12 Monaten war ambitiös gesetzt, zumal das Tagesgeschäft normal weiter funktionieren musste. Die Bedürfnisse und Wünsche aller Beteiligten zu orchestrieren, sprich unter einen Hut zu bringen und dies über alle Unternehmensteile und Standorte hinweg, war enorm spannend und anspruchsvoll. Eine der Hauptaufgaben lag in der Projektkoordination. Artwin

«Bereits kurz nach dem Going-Live wurden die nächsten Prozesse im System abgebildet. Genau diese permanente Prozessoptimierung zeigt, dass T&N das Thema CRM in den Genen hat.»

Alexis Kälin, Geschäftsleitung, Artwin AG

verstand es mit Workshops und einem ausgezeichneten Prozessverständnis die T&N Teams optimal zu unterstützen. Da verschiedene Kernprozesse eingebunden wurden, musste sichergestellt werden, dass alle Mitarbeitenden innert weniger Tage produktiv mit der neuen Lösung arbeiten konnten. In nur 14 Tagen wurden rund 130 Mitarbeitenden durch das T&N Marketing Team in der Schweiz und Österreich vor Ort ausgebildet.

Fazit

Mit der Integration der einzelnen Prozesse und deren weitgehender Automatisierung konnte die Effizienz und Transparenz enorm erhöht werden. Gleichzeitig ist die Verfügbarkeit der Daten bis hin zu mobilen Endgeräten einfach gewährleistet, was die Flexibilität erhöht und Zeit einspart. Für die Zukunft ist damit die Basis geschaffen, um weitere Prozesse einzubinden, und weitere Verbesserungen in Bezug auf die Customer Experience zu erzielen. ■

www.t-n.ch, www.artwin.ch, www.cas.de