

CRM.
Mit Partnerschaften
Vorteile schaffen.



Branche
Informatik/Kommunikation

Kundenprofil
Futura Software AG ist Anbieter eines prozessorientierten Warenwirtschaftssystems für den Einzel- und Grosshandel. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Horgen.

Ausgangssituation
Der stetig wachsende Wettbewerbsdruck nach noch mehr Effizienz im Verkaufs- und Supportprozess bewog Futura Software AG zur Einführung von Microsoft Dynamics CRM.

Lösung
Die bidirektionale Live-Schnittstelle zu Microsoft Dynamics Navision wurde mit der Middleware Celenia erfolgreich umgesetzt. Die Daten werden nun laufend zwischen ERP und CRM gegenseitig abgeglichen.

Resultate
Im Verkauf profitieren die Mitarbeiter heute von einer durchdachten Verkaufschancenbewertung. Die einheitliche Beurteilung unterstützt den Verkäufer mit einer Handlungsempfehlung und vermindert Zeitverlust bei Geschäftsbeziehungen mit wenig Potenzial. In der Supportabteilung wurde die Erfassung und Strukturierung von Kundenanfragen wesentlich verbessert.

Anwenderbericht

Effizienzsteigerung mit Microsoft Dynamics CRM

«Der Abschluss eines Verkaufs ist stets der Anfang einer erfolgreichen Beziehung, nicht das Ende». Ganz diesem Leitsatz verpflichtet, arbeitet Futura Software AG – Anbieter eines prozessorientierten Warenwirtschaftssystems für den Einzel- und Grosshandel (Sparten: Mode, Textil, Sport und Schuhe) - Hand in Hand mit ihren Kunden und Partnern an der optimalen EDV-Unterstützung ihres Geschäfts. Um diesen Leitsatz noch intensiver zu leben, entschied sich das Unternehmen im Sommer 2008 für die Einführung von Microsoft Dynamics CRM.

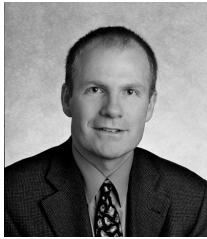
Ausschlaggebend für ein Ja zu CRM und die Kontaktaufnahme mit Ambit AG als CRM Beratungs- und Implementierungspartner war der stetig wachsende Wettbewerbsdruck nach noch mehr Effizienz im Verkaufs- und Supportprozess.

In einem ersten Schritt wurde in Form eines Workshops der gesamte Verkaufsprozess überdacht und überarbeitet, um anschliessend die neu definierten Geschäftsabläufe mit Hilfe von Microsoft Dynamics CRM abzudecken. Herausforderung in diesem Projekt war eine bidirektionale Live-Schnittstelle zu Microsoft Dynamics Navision. Diese konnte mit der Middleware Celenia

erfolgreich umgesetzt werden. Seit Mai 2009 arbeitet Futura Software AG mit Microsoft Dynamics CRM und profitiert von einer eher seltenen, komplexen Schnittstelle, die die Daten von ERP und CRM gegenseitig und laufend abgleicht.

Im Verkauf arbeiten die Mitarbeiter von Futura Software AG heute mit einer durchdachten Verkaufschancenbewertung. Das bedeutet, dass der Mitarbeiter einen Lead nach klar festgelegten Kriterien qualifiziert, bevor er eine Verkaufschance in Microsoft CRM eröffnet. Diese einheitliche Beurteilung unterstützt den Verkäufer mit einer Handlungsempfehlung (Verkaufschance eröff-

”



Unsere Wahl fiel aus zwei Gründen ganz klar auf Ambit: Erstens verkauft Ambit nicht bloss CRM-Software oder -Rezepte, sondern ist einer der wenigen echten CRM-Spezialisten, die ich in der Schweiz kenne und zweitens hat Am-

nen oder nicht?) und verhindert somit, dass er viel Zeit in vermeintlich gute Geschäftsbeziehungen investiert, obwohl diese kaum Potenzial aufweisen. Von der Erfassung einer Verkaufschance bis zum Vertragsabschluss vergehen unter Umständen mehrere Monate, welche der proaktive Verkäufer im Prozess nutzt und so die Wahrscheinlichkeit des Vertragsabschlusses zu seinen Gunsten beeinflusst (z. B. Identifikation von Entscheidungsträgern). Sogar dieser Verkaufsprozess wird vom CRM-System unterstützt, indem eine einheitliche Beurteilung der Abschlusswahrscheinlichkeit stattfindet und vom System errechnet wird (genauerer Forecast).

In der Supportabteilung wurde die Erfassung und Strukturierung von Kundenanfragen wesentlich verbessert. Jede Anfrage erhält mit Hilfe von Microsoft Dynamics CRM automatisch eine Nummer, welche Zeit und Datum der Eröffnung enthält. Zudem wählt der Bearbeiter für die Anfrage eine nähere Bezeichnung aus einer Pickliste und

bit von Beginn an erkannt, dass für Futura die Integration von Navision in das CRM-Umfeld ein absolutes „MUSS“ darstellt.

Urs Prantl
CFO
Futura Software AG

“

ergänzt diese bei Bedarf individuell. Sowohl die zugeteilte Nummer als auch die eingeschränkte Rubrikwahl erleichtern später die Auffindbarkeit und sparen Zeit bei der Weiterverarbeitung. Der Supportmitarbeiter hat in der Kundenansicht den Überblick über alle hinterlegten Verträge, Verkaufsdokumente sowie Aktivitäten (360°-Sicht) und erhält beim Abschluss der Anfrage eine Meldung, ob diese kostenpflichtig oder Vertragsbestandteil ist. Gegebenenfalls wird automatisch eine Aktivität für die Verrechnung der Leistung generiert. Es kann also kein Arbeitsschritt vergessen gehen.

Diese weitreichenden Verbesserungen in den Abteilungen Verkauf und Support konnten durch die gute Zusammenarbeit zwischen Ambit AG und Futura Software AG realisiert werden und ermöglichen Futura heute einen nachhaltigen und noch professionelleren Umgang mit Verkaufschancen und Kunden.

Dienstleistungen

- CRM-Strategie
- Beratung / Coaching
- Analysen / Expertisen
- Evaluations-Begleitung
- Projektmanagement
- Schnittstellenkompetenz
- Implementations-Prozesse
- Schulung
- Support und Wartung

Produkte

- Microsoft Dynamics CRM
- Sage SalesLogix
- Hosted CRM
- CRM Online
- CRM-Project
- Branchenlösungen
- Business Intelligence
- Add-ons

Branchenfokus

- Dienstleistung
- Handel B2B
- Privatbanken
- weitere: www.ambit.ch



Microsoft Partner

Gold Customer Relationship Management

Interessiert?

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM.

Sie erreichen unsere Berater unter +41 52 268 91 00 oder per Email an berater@ambit.ch.

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

Ambit AG

Bürglistrasse 29
CH-8400 Winterthur
www.ambit.ch