



Struktur und Effizienz mit Microsoft CRM

QuoVadis ist ein in der Schweiz und international akkreditierter Zertifizierungsdiensteanbieter. Ausgestellt werden elektronische Zertifikate verschiedenster Qualitätsstufen, mit denen die Benutzer in der Lage sind, digitale Signaturen gesetzeskonform und revisionsicher anzuwenden. Nach der Einführung von Microsoft Dynamics CRM profitiert das Unternehmen heute von sauberen, strukturierten und einheitlich geführten Kundendaten und effizienten Arbeitsprozessen.

Mit der rasanten Entwicklung von Computern und dem Internet wachsen die Anforderungen an Sicherheit mit jedem Tag. Neue Verordnungen und die hohe Verantwortung in Verbindung mit Datenschutz bewegen die meisten Unternehmen dazu der IT-Sicherheit mehr Aufmerksamkeit zu schenken. Deshalb unterstützt QuoVadis ihre Kunden bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen hinsichtlich Datenintegrität, Verfügbarkeit und Vertraulichkeit. Kundendaten in diesem Bereich erfordern ein hohes Mass an Struktur und Qualität. Die bestehende CRM-Lösung Sage ACT! konnte den Bedürfnissen von QuoVadis nicht mehr gerecht werden.

Im Februar 2009 fiel nach einem Bedürfnis-Workshop und einer Tool-Evaluation der Startschuss für die Ablösung von Sage ACT! und die Einführung von Microsoft Dynamics CRM. Die vorerst grösste Herausforderung in diesem CRM-Projekt stellte die Datenbereinigung und -migration mittels einer Middleware dar. Bisher unterschiedlich geführte Kundennotizen und der gesamte Produktstamm mussten in einheitliche Felder übernommen und Firmen mit den dazugehörigen Kontakten in Verbindung gebracht werden.

Ab Mai 2009 konnte QuoVadis mit dem auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Microsoft Dynamics CRM 4.0 produktiv arbeiten.

Die wichtige Funktion der Historisierung von E-Mail-Korrespondenz, geführten Telefongesprächen und sonstigen Aktivitäten ermöglicht QuoVadis Kundentransparenz und eine vereinfachte Handhabung von Stellvertretungen. Alle Mitarbeiter führen ihre Kundeninformationen in einer einheitlich dafür vorgesehenen Struktur, was die Auffindbarkeit von Daten beschleunigt und die Arbeitseffizienz steigert.

Der Prozess für die Offertstellung ist insofern vereinfacht worden, dass auf Firmenebene alle beim Kunden installierten Produkte hinterlegt sind und auf Kontaktebene Produktinteressen laufend nachgeführt werden. So können zielgruppengerechte und personalisierte Angebote, aber auch Werbesendungen automatisiert erstellt und versendet werden.

Bei der Eröffnung von Verkaufschancen wurde ein Workflow hinterlegt, der die korrekte Firmenkategorisierung einsetzt und so Fehlerquellen minimiert.

Selbstverständlich ist Microsoft Outlook vollständig in die neue CRM-Lösung integriert. Mit einem exklusiven Filter lassen sich die Daten pro Mitarbeiter synchronisieren, was eine unnötige Datenflut verhindert.

Mit der Anbindung der Telefonanlage (CTI) haben die Mitarbeiter von QuoVadis jederzeit den Überblick bei ein- und ausgehenden Telefonaten, indem automatisch der zugehörige Kontakt im CRM geöffnet werden kann.

Mit überschaubaren Anpassungen am Standardprodukt konnte bei QuoVadis eine grosse Wirkung im täglichen Arbeitsprozess erzeugt werden – eine Investition, die sich bereits nach wenigen Monaten auszahlt hat!

„Den grössten Nutzen ziehen wir aus der nahtlosen Integration von CRM und Outlook.“



Carl Rosenast, Geschäftsführer von QuoVadis Trustlink Schweiz AG

QuoVadis
Trustlink Schweiz AG