

Anwenderbericht

T&N ICT
SOLUTIONS



» CAS genesisWorld unterstützt den Dialog mit dem Kunden. Der Verkäufer erhält zwei Blickwinkel in einem System - die Sicht über sämtliche Verkaufstätigkeiten und über jegliche Interaktionen gegenüber dem Kunden.

«

Beat Aebischer, Verkaufsleiter

CAS genesisWorld
CRM/XRM für den Mittelstand



Ohne Umwege ans Ziel mit CRM

Das inhabergeführte Unternehmen T&N Telekom & Netzwerk AG wurde 1996 gegründet und beschäftigt über 150 Mitarbeitende an neun Standorten in der Schweiz und in Österreich. Der Fokus liegt auf Informatik- und Telekommunikationsdienstleistungen, die sich durch Innovationskraft, Engagement, kurze Entscheidungswege und eine nachhaltige Partnerschaft auszeichnen.

Bei der Einführung der neuen CRM-Lösung war das Ziel; wegzukommen von verschiedenen Applikation hin zu integrierten Prozessen und einer 360° Kundensicht. 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.

Richtige Beziehung zu Kunden

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



Branche

IT und Telekommunikation

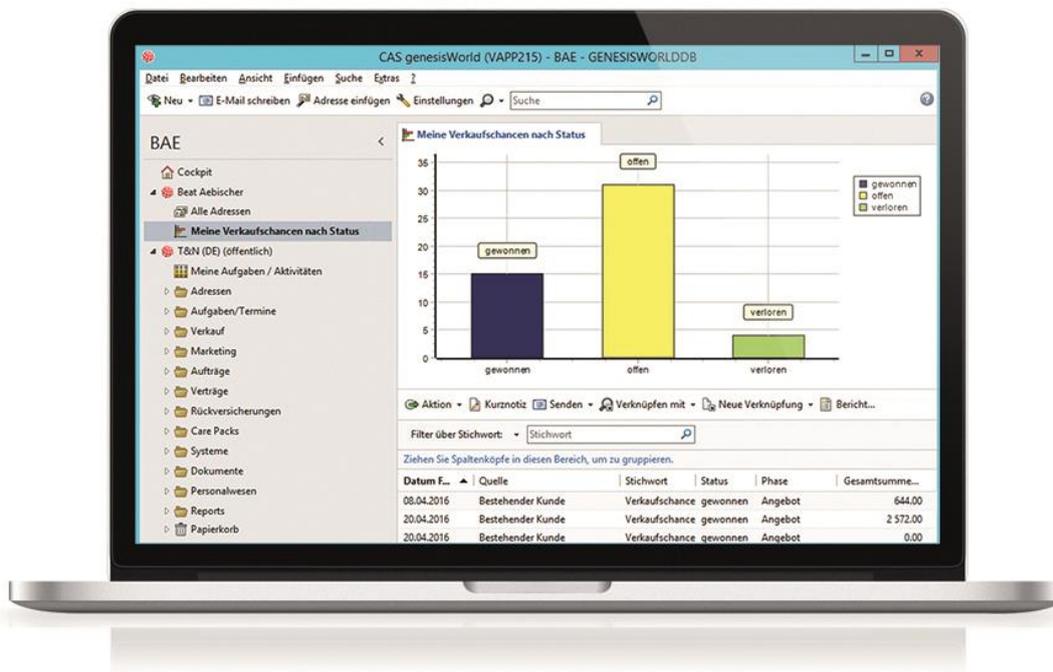
Ziele/Anforderungen

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

Nutzen und Vorteile

- CRM ist nicht nur ein Akquisitionsinstrument sondern sorgt bei der Umsetzung von Projekten für höchste Transparenz beim Kunden
- Umfassende Sicht auf Projekte, eingesetzte Lösungen, Wartungszyklen und -einsätze
- Glänzender Kundenservice dank automatisierter Prozesssteuerung (Vernetzung der einzelnen Phasen im Kundenprozess) inkl. Lizenz- und Support-Steuerung
- Hohe Flexibilität und Zeiteinsparung durch Verfügbarkeit aller relevanten Daten auf mobilen Endgeräten
- Keine Reibungsverluste durch saubere Integration in die Abacus Finanzbuchhaltung

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.



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 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.



» Bereits wenige Tage nach dem Going-Live-Termin zeigte sich, dass wir den richtigen Schritt gemacht hatten. «

Hermann Graf, CEO/Inhaber

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Platinum Suite
- Gleichzeitige Einführung an 9 Standorten in der Schweiz und Österreich
- Datenmigration aus verschiedenen Daten-Silos
- Entwicklung neuer, automatisierter Prozesse
- Change Prozess innerhalb weniger Tagen

Kunde

- T&N Telekom & Netzwerk AG, www.t-n.ch
- 1996 gegründet
- 150 Mitarbeiter

Projektpartner

- Artwin AG, www.artwin.ch

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Flexibel, integrierbar und erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Vernetzung einzelner Phasen

Die CRM-Lösung besticht durch die verschiedenen branchenspezifischen Ausprägungen. Gerade dort, 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.

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 verstand es mit Workshops und einem ausgezeichneten Prozessverständnis die T&N Teams optimal zu unterstützen. In nur 14 Tagen wurden rund 150



Das sagen weitere Kunden:

www.cas-mittelstand.de/referenzen

Jetzt informieren



Die T&N Cafeterias sind überregionale Begegnungszonen. Über große Monitore können sich die Cafeteria Besucher über den Standort hinweg einfach und spontan austauschen.

Mitarbeitende 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.

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM in der Branche IT und Telekommunikation.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

