



synalis

Eine vorteilhafte Kundenbetreuung

Kundenbeziehungsmanagement und eine entsprechende Software bei der W.I.S. Unternehmensgruppe im Einsatz



Der Kunde

In vielen Gebäuden empfangen sie uns und wir erkennen sie am aufgestickten Logo am Hemdkragen, ansonsten sind sie eher im Hintergrund zu finden: Die mehr als 4.500 Mitarbeiter der W.I.S. Sicherheit Unternehmensgruppe. Seit ihrer Grundsteinlegung im Jahr 1901 hat sie sich zu einem der größten deutschen Sicherheitsdienstleister entwickelt.

Was ist das Rezept der konstant wachsenden Unternehmensgruppe zu der die W.I.S. Sicherheit + Service GmbH & Co. KG, K.W.S. Kölner Wach- und Schließgesellschaft mbH & Co. KG, W.I.S. Kurierdienste GmbH & Co. KG und W.I.S. Personalservice GmbH & Co. KG gehören?

Sie sind mit 25 Standorten bundesweit in der Nähe ihrer Kunden und bieten Konzepte an, die individuell auf die Kunden zugeschnitten sind. Das setzt voraus, dass W.I.S. um die Bedürfnisse der Kunden weiß – wie das auch in einem Tante-Emma-Laden der Fall ist.

 Microsoft
Dynamics™ CRM 4.0

Was hat CRM mit einem Tante-Emma-Laden zu tun?

Der (richtige) Kunde und sein Bedürfnis stehen im Mittelpunkt; das ist das Prinzip vom CRM (Customer Relationship Management, also Kundenbeziehungsmanagement). Und genau so funktioniert auch der Tante-Emma-Laden: Sie kommen zur Tür herein und werden direkt mit Namen begrüßt. Weiterhin werden Sie gefragt, ob Sie heute – weil doch heute Mittwoch ist – wieder etwas von dem holländischen Käse haben wollen oder mal eine neue Sorte ausprobieren möchten. Es wird sich nach dem Befinden Ihres Sohnes erkundigt, der doch vor zwei Tagen krank war, usw.

Um dieses Prinzip auch bei größeren Unternehmen einsetzen zu können, sollten alle Mitarbeiter, die in der Kundenbetreuung tätig sind, Kenntnis von den Interessen und Bedürfnissen der Kunden haben. CRM-Software-Lösungen unterstützen die Kommunikation im Kundenbetreuungsprozess mit verlässlichen Zahlen, Daten und Fakten. Dadurch konzentriert sich die Aufmerksamkeit in Kundenbeziehungen und schnell werden Schwachstellen im Dialog mit den Kunden identifiziert. Eine CRM-Software integriert und optimiert abteilungsübergreifend alle kundenbezogenen Prozesse in Marketing, Vertrieb und Kundendienst sowie Forschung & Entwicklung. So gibt sie beispielsweise eine Struktur vor, um einen standardisierten Arbeitsvorgang zu gewährleisten. Deshalb orientiert sich jedoch nicht der Prozess an der Software, sondern die Software an den zuvor definierten Prozessen. Da diese Prozesse sich nach Kerngeschäften unterscheiden, haben sich Software-Anbieter auf die Besonderheiten einzelner Branchen spezialisiert.

Die Anforderung:

Die Prozesse und Kundenbeziehungen bei Sicherheitsdienstleistern werden von der Vielzahl der Niederlassungen geprägt. Damit wird unmittelbare Kundennähe erzeugt, die eine direkte und intensive Betreuung ermöglicht – auch das gehört zum Tante-Emma-Prinzip. Das Kerngeschäft bildet häufig eine breite Palette an technischen und infrastrukturellen Dienstleistungen rund um die Sicherheit. Das Leistungsspektrum umfasst Beratung, Bewachung, Sicherheitstechnik und häufig auch Reinigung.

Der Markt ist durch einen scharfen Preiswettbewerb und dem zunehmenden Kundenwunsch nach integrierten Gebäudemanagement Angeboten gekennzeichnet. In diesem Umfeld kommt dem Vertrieb und damit dem Kundenbeziehungsmanagement eine tragende Bedeutung zu. Gefragt sind Software-Lösungen, die die Vertriebsprozesse und die Kundenstruktur genau abbilden und somit die Mitarbeiter bei der Gewinnung neuer und Bindung bestehender Kunden unterstützen.

Die unmittelbare Kundennähe verbunden mit der Unternehmensphilosophie, in der die Wertschätzung der Kunden an erster Stelle steht, ließen die Verantwortlichen bei W.I.S. früh erkennen, dass ein professionelles CRM für sie wichtig ist. Das System, welches sie für ihre CRM-Unterstützung einsetzen wollten, musste in erster Linie dem Vertriebsmanagement und damit letztendlich dem Kunden dienen.

Der Verkaufsprozess ist bei W.I.S. in verschiedene Phasen aufgeteilt. Die Anforderung bestand darin, jede Phase im CRM-System abzubilden und mit einer bestimmten Aufgabe einem bestimmten Mitarbeiter zuzuteilen. Dieser automatische und transparente Workflow soll die Abstimmung innerhalb von Teams und über Standorte hinweg erleichtern. Gleichzeitig war man sich einig, dass über die Auswertung der einzelnen Phasen ein realistisches Reporting der Verkaufschancen dargestellt werden soll. Eine weitere Anforderung des Sicherheitsdienstleisters bestand in der Abbildung der Soll-Ist-Verkaufszahlen der Vertriebsmitarbeiter.



Die Herausforderung für die CRM-Lösung und ihren Anbieter bestand also darin, die Phasen des Vertriebsprozesses mit den entsprechenden Workflows im System eins zu eins darzustellen, einen standort- und spartenübergreifenden einheitlichen Zugriff auf die relevanten Kundendaten zu gewährleisten und die Grundlage für eine professionelle Vertriebssteuerung zu schaffen.



Die Lösung:

Da viele Mitarbeiter bei der W.I.S. Unternehmensgruppe mit dem CRM-System arbeiten würden, entschied sich das Unternehmen für eine bekannte und gelernte Oberfläche mit einem investitionssicheren Standard-System: der CRM Lösung von Microsoft Dynamics. Man schaute sich einige Systemhäuser an, die diese Lösung als Microsoft Partner implementieren und entschied sich für eine Zusammenarbeit mit der Firma synalis aus Bonn. Diese konnte vor allen Dingen in der individuellen, unternehmerisch sinnvollen Lösungsberatung überzeugen.

Nach Beratungsgesprächen und Workshops wurde ein Lasten- und Pflichtenheft erstellt, das fortan die Grundlage für eine klar strukturierte Zusammenarbeit sicherte. synalis implementierte Dyna-

mics CRM mit den notwendigen vorgefertigten Modulen und die IT-Mitarbeiter der W.I.S. nahmen die spezifischen Anpassungen vor. Neben der Abbildung der vier Verkaufsphasen und der entsprechenden Workflows, wurde auch die gewünschte Anforderung des Soll-Ist-Abgleichs der Verkaufszahlen eingerichtet. Die Verantwortlichen können die Soll-Zahlen eingeben, während das CRM automatisch die Ist-Daten ermittelt und anschließend ein Report über den Abgleich erstellt wird.

Der Nutzen:

„Die CRM-Lösung optimiert unser Vertriebsmanagement indem Informationen aus allen Sparten und Standorten gezielt in Vertriebsfolge umgemünzt werden“, erklärt Bijan Golabi, Leiter Vertrieb und Marketing der W.I.S. Unternehmensgruppe. „Dank der einfachen Anbindung an die Office-Welt erfolgt die Kommunikation per E-Mail und Brief direkt aus der Anwendung heraus.“ Neben der Transparenz und Einheitlichkeit werden alle Vertriebsvorgänge bei W.I.S. nun sauber dokumentiert und sind jederzeit nachvollziehbar.

W.I.S. steigerte mit dem Einsatz des integrierten CRM-Systems Umsatz und Margen. Optimierte Prozesse und eine einfache Bedienung erleichtern den Vertriebsmitarbeitern die Gewinnung neuer und die Beziehung zu bestehenden Kunden. Wie im Tante-Emma-Laden ist die Kommunikation zum Kunden nun individuell, einheitlich und für alle Vertriebsmitarbeiter nachvollziehbar. Das im CRM-System festgehaltene vernetzte Wissen über Kunden und Märkte trägt zudem zu innovativen, maßgeschneiderten Lösungen bei und ermöglicht gezieltes Cross-Selling.



Ein sicheres Gefühl.

Einige Stimmen der Nutzer:

„Die Konsolidierung der unterschiedlichen Adressdatenbanken erleichtert uns das Finden und Bearbeiten von Firmen- oder Kontaktdaten.“

„Der Vertriebsprozess ist transparent geworden. Vor der CRM-Einführung arbeitete jeder für sich an einem isolierten Teilbereich und wusste kaum, was mit den von ihm produzierten Ergebnissen passierte. Nun kann der Anwender nachvollziehen, wie das Feedback des Kunden auf bestimmte Aktivitäten und Aktionen aussieht. Das schafft Akzeptanz und Bereitschaft zur Mitarbeit.“

„Mein persönlicher Nutzen von der CRM-Einführung ist eine große Zeitersparnis. Bei der Vorbereitung auf einen Kundentermin muss ich nicht mehr in verschiedenen Abteilungen nachfragen, ob beispielsweise eine Reklamation vorliegt.“

„Mein Kalender, meine kundenspezifischen Aufgaben und E-Mails werden automatisch zwischen Microsoft Dynamics CRM und Outlook synchronisiert.“

„Die verlässliche Auswertung der Verkaufschancen und Umsatzzahlen ermöglicht uns eine gezielte Vertriebssteuerung und Einsatzplanung unserer Mitarbeiter.“

synalis GmbH & Co. KG

Seit über zehn Jahren ist synalis erfolgreich für mittelständische Unternehmen im Raum Bonn, Köln, Aachen tätig, was zahlreiche Referenzen und langjährige Kundenbeziehungen dokumentieren. Individuelle Beratung, Flexibilität und kurze Wege bilden die Basis für eine vertrauensvolle und erfolgreiche Zusammenarbeit; Kompetenz und Expertise die Grundlage für den Erfolg unserer Kunden.

Als Gold Certified Partner der Microsoft Corporation verfügt synalis über langjährige Erfahrungen bei der Einführung umfassender DV-gestützter Unternehmensapplikationen, insbesondere in den Bereichen Customer Relationship Management (CRM), Enterprise Resource Planning (ERP) und Dokumentenmanagement.

Unser Motto: Nicht das technisch Machbare, sondern das unternehmerisch Sinnvolle ist der Maßstab, an dem wir uns messen lassen.

synalis GmbH & Co. KG
Gesellschaft für modernes
Informationsmanagement
Windgassenstraße 24
D-53229 Bonn

Telefon +49(0)228 - 92 68 0
Telefax +49(0)228 - 92 68 190
Mail: info@synalis.de
www.synalis.de

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

Microsoft Business Solutions
Security Solutions
Networking Infrastructure Solutions
Information Worker Solutions

