

QUALITÄT, SERVICE & MENSCHLICHKEIT
> *Microsoft Dynamics CRM im Einsatz* <



HARDY SCHMITZ



QUALITÄT, SERVICE UND MENSCHLICHKEIT > Steckbrief



Markus Dietrich

- Verkauf eBusiness -



Hardy Schmitz GmbH & Co. KG

Am Stadtwalde 12

D-48432 Rheine

- | | |
|----------------|-------------------------------|
| • Branche: | Elektrogroßhandel |
| • Gründung: | 1924 |
| • Standorte: | 6 / Zentrale in Rheine |
| • Umsatz: | 91 Millionen € (2008) |
| • Mitarbeiter: | 200 / 150 User |





Die Idee war...

- **Kundenbedürfnisse** klarer in den Mittelpunkt zu stellen
- **Transparentes Wissen** um den Kunden festhalten
- **Vertriebsunterstützung** auf allen Ebenen bieten
- **Aktivitäten** anhand von Erfahrungswerten **planen**
- **Prozessoptimierung** durch **schlanke** Prozesse schaffen
- **Datenorganisation** innerhalb **einer Anwendung** darstellen



CRM > Im Einsatz bei einer Unternehmensgruppe der Elektrotechnikbranche > Nutzen

1. Nutzen = Kundenorientierung

- **Kundenbindung** durch ganz persönliche Ansprache
- **Bedarfsermittlung** durch gezielte Auswertungen
- Transparente **Betreuung** und **Kommunikation**
- **Zufriedenheit** durch qualifizierte **Potenzialermittlung**





2.Nutzen = Vertriebsorientierung

- Effiziente **Vertriebsplanung** und **Steuerung**
- **Zusammenfassung** aller Kommunikationsschnittstellen
- Darstellung der Kundenadresse als **Wert im Markt**
- **Optimale Erfolgskontrolle** durch Auswertungen



3. Nutzen = Finanzorientierung

- Reduzierung von **Streuverlusten** in der Kommunikation
- **Geringere Kosten** durch zentralisierte Prozesse
- **Ertragssteigerung** durch gezielte Aktivitäten
- Informationen um den Kunden in **Datenbankform**



4. Nutzen = IT Orientierung

- Verbesserte **Datenqualität** schaffen
- Erweiterte **Analysemöglichkeiten** bieten
- **Zentral gepflegten Datenbestand** vorhalten
- **Mandanten fähig** für unternehmensweiten Einsatz
- **Strategisches Produkt** mit langem Lebenszyklus





Die Zielgruppen...

- Alle **Kundenklassen**, branchenunabhängig
- Alle **Lieferanten** und **Dienstleister**
- Alle **Mitarbeiter** der Unternehmensgruppe





CRM > Im Einsatz bei einer Unternehmensgruppe der Elektrotechnikbranche > Lösung



Die Lösung... Microsoft Dynamics™ CRM

- Vollständig **operatives CRM-System**, nicht analytisch
- Komplette **Microsoft Outlook / Office Integration**
- **Offline** verfügbar
- **Webbasierend** durch DotNet-Technik
- Selbstständig **design bar**
- **Geringer** Schulungsaufwand



CRM > Im Einsatz bei einer Unternehmensgruppe der Elektrotechnikbranche > Lösung



Microsoft Dynamics CRM - Microsoft Outlook

Frage hier eingeben

CRM | Neue Aktivität | Neuer Datensatz | In CRM nachverfolgen | Bezug festlegen | Erweiterte Suche | Online gehen

Ordnerliste

Alle Ordner

Alle Outlook-Elemente

- Dietrich, Markus
- Archivdaten-MD-2
- Microsoft Dynamics CRM
 - Arbeitsbereich
 - Erweiterungen
 - Kunden
 - Marketing
 - Meine Arbeit
 - Service
 - Vertrieb
 - Einstellungen
 - Gelöschte Objekte
 - Marketing
 - Service
 - Vertrieb
- Öffentliche Ordner
- SharePoint-Listen

Vertrieb - Microsoft Dynamics CRM

Mit welchem Bereich möchten Sie arbeiten?

- Leads**
Suchen Sie einen Interessenten oder eine potenzielle Verkaufschance. Wandeln Sie qualifizierte Leads in Konten, Kontakte und Verkaufschancen um.
- Verkaufschancen**
Erstellen Sie Datensätze zum Nachverfolgen von potenziellen Umsatz generierenden Verkäufen für ein Konto oder einen Kontakt im Rahmen der notwendigen Nachverfolgung vom Beginn des Verkaufsprozesses bis hin zum Abschluss.
- Firmen**
Erfassen Sie die Unternehmen, an die Ihre Organisation Produkte oder Services verkauft, und verfolgen Sie sie nach.
- Kontakte**
Erfassen Sie Personen, Kunden, Lieferanten oder Kollegen, mit denen Ihre Organisation geschäftlich tätig ist, und verfolgen Sie sie nach.
- Marketinglisten**
Erstellen Sie Gruppen vorhandener oder potenzieller Kunden für eine Marketingkampagne oder andere Vertriebszwecke.
- Mitbewerber**
Verfolgen Sie Informationen über Unternehmen nach, die mit Ihrer Organisation allgemein oder bezüglich einer speziellen Verkaufschance bei einem potenziellen oder bereits vorhandenen Kunden mit Ihrer Organisation konkurrieren.

0 Elemente | Offline





Microsoft®
GOLD CERTIFIED

Partner

Der Dienstleister...



- Kompetenz: **Individuelle IT-Lösungen**
- Gründung: **1998**
- Standorte: **Lingen (Ems) und Münster**
- Kunden: **600**
- Mitarbeiter: **30**
- Ansprechpartner: **Hermann Silies & Thomas Thyen**
- Systemadministration: **Christian Elberfeld**
- Schulungsmaßnahmen: **Torsten Haverbusch**



Das Projekt...

- **Erstkontakt** zu Dienstleister „Connectiv“ im **April 2006**
- **Qualifizierte Testphase** MS-CRM 3.0 im **August 2006**
- **Investitionsentscheidung** nach Test im **Mai 2007**
- Entscheidung für **agiles** Projektmanagement **Oktober 2007**
- **Offizieller Projektstart** im **Januar 2008**
- **Realisierung** „Livebetrieb“ im **April 2008**





CRM > Im Einsatz bei einer Unternehmensgruppe der Elektrotechnikbranche > Status



Der Status...

- **Projektportal „MS-SharePoint“** als Aktivitäten-Quelle
- **CRM Kernanforderungen** wurden umgesetzt
- **60 User sind live** mit MS-Dynamics **CRM 4.0**
- **Standard-Schulungen für 60 User** sind durchgeführt
- Planung der **Projektphase 2** ist abgeschlossen
- **Investitionsentscheidung Phase 2** ist abgeschlossen
- Einführung **Desktop-Sharing** für **ad hoc** Schulungen





Der Ausblick...

- Durchführung weiterer **Schulungsmaßnahmen**
- Testphase **CTI-Integration** ist vorgesehen
- Testphase **BlackBerry Integration** steht an
- Weitere **Masken-** und **Systemanpassungen**
- Integration diverser **QM-ISO Prozesse**
- **Einbindung weiterer User** z.B. Produktmanagement
- Bezug zusätzlicher **CRM Anwendungslizenzen**





Meinungen...

Fragen...

Anregungen...



Vielen Dank für Ihr Interesse und Ihre Aufmerksamkeit > Auf Wiedersehen 😊



Markus Dietrich

- Verkauf eBusiness -



Hardy Schmitz GmbH & Co. KG

Am Stadtwalde 12

D-48432 Rheine

Fon: +49 (0) 5971 | 999 308

Fax: +49 (0) 5971 | 999 111

ebusiness@hardy-schmitz.de

www.hardy-schmitz.de

QUALITÄT, SERVICE UND MENSCHLICHKEIT