

# Qualität und Quantität der Kundenkontakte gesteigert

**Um die vielfältigen Kundenbedürfnisse schneller und effizienter zu erfüllen und die Kundenkontakte bezüglich Qualität und Quantität weiter zu steigern, wurde nach einer modernen und flexiblen CRM-Lösung Ausschau gehalten. Das neue System sollte eine deutliche Abgrenzung und Servicedifferenzierung gegenüber den Mitbewerbern ermöglichen und die Basis für den Betrieb eines integrierten Dialog Marketing Programms bilden.**

Im Segment der Premium Spirituosen und Weine belegt das im Jahre 1867 gegründete Unternehmen Dettling + Marmot eine führende Position. Schweizweit werden Kunden aus den Bereichen Gastronomie, Hotellerie, Ausser-Haus-Konsum und Tourismus mit erstklassigen Produkten beliefert. Zum Sortiment gehören nationale und internationale Marken wie Dettling Kirsch, Cognac Marmot Napoléon, Duchalet Liqueur, Rémy Martin, Cointreau, Bols, Underberg oder Charles Heidsieck- Champagner. Aufgrund von Daten des ERP-Systems und Informationen der Aussendienstmitarbeitern aus dem Microsoft Outlook System wurde das Kundenmanagement ausgeübt. Das Verkaufschancen-, Kunden-, Kontakt- und Aktivitätenmanagement war mit grossem Arbeits- und Zeitaufwand für bestimmte Verkaufsprojekte verfügbar.

Aus dem Evaluationsverfahren ging die Lösung des Zürcher Microsoft

***“Mit dieser CRM-Lösung arbeiten wir effizient und zielgerichtet. Damit sind wir fokussiert auf die Kundenbedürfnisse und können diese zur vollsten Zufriedenheit erfüllen.”***

*André Parsic, CEO  
Dettling + Marmot, Wollerau*

Partners Cybersystems mit Microsoft Dynamics CRM als Sieger hervor. Mit dieser Lösung konnte die Effizienz- und Qualitätssteigerung der Verkaufsorganisation sowie die Vereinfachung und Automatisierung der Verkaufsprozesse realisiert werden. Alle Mitarbeiter und Stellen des Innen- und Aussendienstes wurden durch die zentrale



Datenverwaltung, die Anbindung an das ERP-System und die Integration der Office-Anwendungen eingebunden. Aktuelle und lückenlose Informationen über den Kunden erlauben ein fokussiertes Vorgehen und einen hohen Servicegrad. Selbst die Auskunftsbereitschaft oder Stellvertretung im Falle von Abwesenheiten der zuständigen Kontaktpersonen sind in hoher Qualität und Effizienz möglich. Dank VPN-Zugriff unterwegs oder Synchronisation im Büro werden die Daten auf den Notebooks der Aussendienstmitarbeiter aktualisiert. Während den Verkaufsgesprächen sind per Offline-Zugriff die Kundendaten stets abrufbar. Der ganzheitliche Kundenmanagement-Ansatz nach dem Share-of-Wallet Modell wird durch den Einbezug von Informationen wie den Bezug von Werbematerial und Mustern oder des Fremdbedarfs realisiert. Das Dialog-Marketing Programm kann dann gezielt auf die individuellen Kriterien, wie italienische Küche, Barbetrieb, Hotel, etc ausgerichtet werden. Selbst ein Qualitätsmanagementsystem ist im CRM-System integriert. Es erlaubt automatisierte Prozesse und Auswertungen durchzuführen sowie Massnahmen zu definieren.

## Lösung

Cybersystems führte Microsoft Dynamics CRM im Aussen- und Innen-dienst von Dettling & Marmot ein und realisierte die Schnittstelle zu Axapta auf Basis des eigenen Standard AddOns CSV/TXT Interface. Der Innen- und Aussendienst hat via das CRM-System direkten Zugriff auf die Daten der Kunden, Kontakte, Aktivitäten und Umsätze.



## Microsoft Dynamics CRM

Im Zentrum der Lösung agiert Microsoft Dynamics CRM als CRM-System. Die Unternehmenssoftware Microsoft Dynamics CRM ist eine vollständige Kundenmanagement- Lösung der neuen Generation, mit der sich Unternehmen in der dynamischen Geschäftswelt von heute Wettbewerbsvorteile verschaffen und diese kontinuierlich ausbauen können.

Die Systembasis für Microsoft Dynamics CRM bildet ein Windows Server 2003, ein SQL Server 2005 sowie ein Exchange Server 2003.