

# CRM-System im Zentrum der IT-Landschaft

**Bei der U-NICA Gruppe steht die Zufriedenheit der Kunden im Mittelpunkt. Um diese sicherzustellen, hat das Unternehmen ein neues CRM-System implementiert, das nun als zentrale Software für die gesamte IT-Struktur fungiert. Nach einem halben Jahr Erfahrung hat man erkannt, dass das System weit mehr Möglichkeiten bietet, als im Pflichtenheft vorgesehen waren.**

Als führender Generalunternehmer für integrale Sicherheitslösungen im Bereich des Produkte- und Markenschutzes befähigt U-NICA seine Kunden, den Ursprungsnachweis von Originalprodukten oder die Echtheit von Verpackungen, Dokumenten und Zertifikaten nachzuweisen und Markenprodukte vor Fälschungen und Graumarktimporten zu schützen. Dazu werden versteckte Merkmale, die nur der Hersteller kennt, appliziert oder auch klar erkennbare, die dem Endkunden helfen, Original und Fälschung zu unterscheiden. Diese Merkmale basieren meist auf neusten Entwicklungen im Bereich der Micro-, Nano-, Bio-, Codierungs- und IT-Technologie. Dank eigenen Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten sowie über Kooperation mit renommierten Forschungsinstituten ist die Innovations-Pipeline ständig gefüllt, um die unterschiedlichsten Kundenbedürfnisse optimal zu erfüllen. An die vierzig Personen sind für die U-NICA Gruppe in der Schweiz und in Deutschland zurzeit tätig.

***„Weil Kunden bei uns im Mittelpunkt stehen, haben wir das CRM-System als zentrale Software in unserer IT-Landschaft erkoren.“***

*Interview mit Alfred Rutz, CEO der U-NICA-Gruppe*

Im Dezember 2008 hat das Unternehmen seinen Hauptsitz mit Microsoft Dynamics CRM ausgerüstet. «Unser Hauptziel ist es, damit eine sehr hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen», erläutert Alfred Rutz, CEO der U-NICA-Gruppe, diesen Entscheid. Zuverlässigkeit, Qualität und Termintreue seien zentrale Indikatoren dafür. «Wir führen das System stufenweise ein. Das heisst, wir erhöhen den Nutzungsgrad der Systemfunktionalität erst dann, wenn alle Anwender die freigegebenen Funktionalitäten beherrschen. Sobald dies der Fall ist, geben wir weitere Anwendungen frei.» Aufgrund der ausgesprochen positiven Erfahrungen mit dem System, aber auch mit dem Support von Cybersystems, soll der Nutzungsbereich nun auch regional ausgebaut und auf alle Standorte in Deutschland und der Schweiz ausgebaut



werden. «Unsere Erfahrung zeigt, dass die Einführung eines CRM-Systems nicht primär eine Frage der IT, sondern der organisatorischen Abwicklung ist,» erläutert Alfred Rutz den Einführungsprozess, der mit Schulungen und Anleitungen unterstützt und dank der guten Akzeptanz der Anwender erfolgreich umgesetzt wird. Unabdingbare Voraussetzung für eine erfolgreiche Einführung und Umsetzung im Tagesgeschäft sei zudem die spürbare Unterstützung durch das Top-Management und dessen vorbildlicher Auftritt als CRM-Anwender. Steigende Einsichten in das System haben U-NICA zudem in die Lage versetzt, die anfänglich formulierten Zielsetzungen des Pflichtenhefts vollumfänglich zu erreichen und diese sogar noch zu ergänzen. «Mit der Erfahrung wurde uns klar, was wir wirklich mit dem System erreichen können. Heute ist das CRM-System bei uns das zentrale IT-System. ERP und andere Systeme werden darum herum plazierte. Das ist ein komplett anderer Ansatz als er für Produktionsunternehmen üblich ist».

Inzwischen bewährt sich das System als Management-Tool mit Berichterstattung, es schafft Transparenz bei allen Aktivitäten und sorgt für zufriedene Kunden. Die von Cybersystems im flexiblen Software-as-a-Service-Modell zur Verfügung gestellte Anwendung hätten sich von Beginn an als sehr gut erwiesen; das System überzeuge darüber hinaus durch seine extreme Flexibilität, gute Performance und umfangreiche Funktionalität. Um Angriffen von Hackern vorzubeugen, hat U-NICA das gesamte IT-System als Intranet ausgelegt. Alle Datentransfers finden ausschliesslich auf sicheren Leitungen statt. Insgesamt entsprechen die Sicherheitsvorkehrungen denen einer Bank. «Wenn wir die Anwendung erst einmal voll ausgebaut haben, werden wir damit in unserer Branche sicher weit vorne sein, wenn es um die Realisierung des Customer Relationship Managements geht», zeigt sich Alfred Rutz überzeugt.

## Lösung

Als zertifizierter Microsoft Gold Partner mit den Kompetenzen Dynamics und ISV liefert Cybersystems ihren Kunden integrierte Lösungen für Kundenmanagement auf der Basis der Plattform Microsoft Dynamics CRM. Die erfolgreichen Projekte basieren auf kombinierter Business-, Prozess- und Technologiekompetenz. Seit 11 Jahren ist das Unternehmen auf dem Markt und beschäftigt Mitarbeiter an den Standorten Zürich, Köln und Bangalore. Das ganzheitliche Dienstleistungsportfolio umfasst Beratung, Customizing, Integration, AddOns, Wartung, Betrieb, Schulung und Support.

Der Fokus liegt auf den Branchen Finanz, Versicherung, Handel, Produktion, Consulting, IT, Bildung sowie öffentliche Institutionen und Verbände. Kunden von Cybersystems haben die Wahl zwischen Kaufmodell installiert auf der Kundeninfrastruktur und dem SaaS/Mietmodell gehostet im Schweizer Rechenzentrum.

