

Zurechtgestutzt in die Wolke verpackt

Mit fünf Personen zählt die AXON Partners AG zu den kleineren CRM-Anwendern. Nebst der hohen Benutzerfreundlichkeit führte die klare Fokussierung auf das Kerngeschäft zum Entscheid für die Cloud-Lösung Microsoft Dynamics CRM Online. Es ist der pragmatischen Implementationsmethodik und der flexiblen Anpassbarkeit der CRM-Suite zu verdanken, dass die Zuger und Londoner Finanzexperten ihre entscheidenden Geschäftsprozesse heute besonders effizient managen und dokumentieren können.

Seit 2004 vertreibt die Axon Partners AG (AP) von Zug und London aus Private Equity und Real Estate Funds in ganz Europa. Dazu operieren die Finanzspezialisten zwischen den Anbietern dieser Fonds und interessierten – häufig institutionellen – Investoren wie Pensionskassen, Banken, Versicherungen, Family Offices etc. Ergänzt werden diese Aktivitäten durch spezielle Corporate-Finance-Dienstleistungen – das Secondary Geschäft; hierbei werden die Investoren unterstützt, wenn sie ihre Positionen wieder abtosschen wollen.

Früher mussten AP Fonds mit geeignetem Profil suchen. Heute werden AP solche auch schon direkt offeriert. Kommt ein Vertretungsvertrag zustande, dann immer exklusiv für Europa. Die Grösse der Fonds liegt mehrheitlich zwischen CHF 100 - 500 Mio. Zurzeit vertreten AP sieben solcher Fonds, von denen es in Europa etwa 500 gibt.

Zwei Prozesse werden gesteuert und dokumentiert

Im Vertriebsalltag haben AP zwei Prozesse zu managen. Erstens die Akquisition der Fonds. Diese kann sich über mehrere Phasen hinziehen und durchaus länger dauern, bis es zum Vertragsabschluss kommt. Der Akquisition steht der Verkauf von Fondsanteilen an Investoren gegenüber. Auch hier gibt es je nach Zeitablauf und Verhandlungspartner unterschiedliche Kriterien, Reportinganforderungen usw. zu beachten. Dabei kommt das CRM zum Einsatz, das von AP primär als internes Management-Tool verwendet wird, um die skizzierten Prozesse zu managen und zu dokumentieren. Schon vor dem Entscheid für Microsoft Dynamics CRM 2011, das seit Juli 2011 voll im Einsatz steht, hatten AP ein CRM-Programm in Einsatz, das in Sachen Performance und Verfügbarkeit in die Jahre gekommen war und vor allem nicht mehr wirklich supportet wurde.

«Die gesamte Migration und Parametrisierung verlief ausgesprochen schlank. Wir wussten allerdings auch genau, was wir wollten, Prozesse mussten nicht neu erfunden werden. Von daher sollten wir Cybersystems nicht mit allzu grossen Rätseln und erstmaligen Lösungen in Atem gehalten haben.»

*Dr. Dominik Meyer, Managing Partner,
AXON Partners AG, Zug/London*

Für den Zeitpunkt des Wechsels ausschlaggebend war die Neuausrichtung der gesamten IT-Infrastruktur bei AP. Stand der Server mit der Bürosoftware früher im eigenen Office, hat man zu einer Cloud-Lösung auf Basis von Windows 7 gewechselt. Microsoft Office ist weiterhin im Einsatz. Die einfache Integration von Microsoft Dynamics CRM in diese Umgebung und die vertraute Oberfläche haben den Entscheid, sich auch beim CRM auf die Microsoft-Lösung zu verlassen, mit beeinflusst.



Glückliche Kombination

Bis es soweit war, haben AP indes nicht nur mehrere Software-Lösungen, sondern auch verschiedene Anbieter evaluiert. In diesem Auswahlverfahren konnte sich Cybersystems durchsetzen. Beeindruckt habe ihn vor allem die Bereitschaft von Urs Graf, CEO von Cybersystems, den Umfang des CRM-Pakets soweit anzupassen, bis dieses den Ansprüchen eines KMU entsprach, argumentiert Dr. Dominik Meyer, Managing Partner bei AP mit Sitz in Zug. So hätten schliesslich auch die Kosten so gestaltet werden können, dass die Lösung für ihr Unternehmen finanziell gestimmt hätte. Bei anderen Offerten hatte er diese Möglichkeit – oder auch die Bereitschaft des entsprechenden Anbieters, diesen Schritt in Richtung Kundenbedürfnis zu gehen – vermisst.

In der Rückschau zeigt man sich von Seiten AP hoch erfreut über dieses glückliche Zusammentreffen von Tool und Anbieter und über die Wahl insgesamt. Insbesondere über den fachlichen sowie von Fachwissen, Empathie und persönlichem Engagement gezeichneten Support der Projektverantwortlichen bei Cybersystems äussern sich Dominik Meyer wie auch Office Managerin Esther Meyer sehr zufrieden.

Fachlich kompetenter und engagierter Einsatz

Dass die Daten aus dem früheren System praktisch frictionslos migriert werden konnten, sei einer Phase der besonders engen Zusammenarbeit mit Cybersystems zu verdanken, erinnert sich Esther Meyer. «Immer wenn ein Problem auftauchte, brauchten wir eine schnelle Lösung. Und die haben wir bekommen. Unser Ansprechpartner hat auch in schwierigen Situationen die Ruhe bewahrt und immer zurückgerufen, wenn wir ihn brauchten. Das hat uns sehr geholfen, den Wechsel ruhig und rasch zu vollziehen.» Etwas weniger reibungslos gestaltete sich die Parallel-Implementierung der Cloud Solution. In diesem Bereich war Microsoft gefordert, hier und da auftauchende First Mover-Probleme mit der erst seit kurzem verfügbaren Cloud Version von Microsoft Dynamics CRM zu lösen. Doch auch das sei mit hohem Einsatz geschehen.

AP sind mit den Erfahrungen der ersten Monate rundum zufrieden. Die Bereitschaft aller fünf AP-Mitarbeiter, die CRM-Lösung im Alltag zu nutzen, sei deutlich gestiegen – auch jenseits des Kanals. Für Dominik Meyer liegt der Hauptnutzen im jederzeit und auch mobil möglichen Zugriff auf die abgelegten Daten, wobei jede Historie noch ganz gezielt gescannt werden kann. «Das erlaubt mir eine besonders effektive Vorbereitung von Gesprächen und Verhandlungen und kann sich durchaus auch verkaufsunterstützend auswirken», bringt Dominik Meyer seine Erkenntnis auf den Punkt. Deshalb werfe er vor jedem wichtigen Gespräch – im Office oder unterwegs – via CRM einen Blick auf die Kundenhistory.