

Mieten statt kaufen steigert die Flexibilität

Das KMU-Beratungsunternehmen VenGrow zählt selbst zur Kategorie der KMU. Für diese Unternehmen wird der Nutzen eines CRM-Systems u.a. von dessen Flexibilität bestimmt. Dieses Argument war ausschlaggebend für die Wahl von Microsoft Dynamics CRM. Untermauert wurde der Entscheid von der Möglichkeit, das Tool von Cybersystems zu mieten.

VenGrow berät Unternehmer in der Schweiz und in Deutschland bei Nachfolgeregelungen, Mergers und Akquisitionen. Das KMU setzt die Projekte selbst um, verfügt aber auch über Kapital von Investoren, das in Fonds gepoolt und in neu strukturierte Unternehmen investiert werden kann, die dann so lange begleitet und entwickelt werden, bis sie von Interessenten übernommen werden. Die Dienstleistungen sind auf KMU zugeschnitten.



“Die Flexibilität der Anwendung und des SaaS/Mietmodells kommen unseren Bedürfnissen entgegen. Damit können wir die Systemnutzung und die Kosten fließend den Erfordernissen anpassen”

*Andreas Bünter, VR-Präsident,
VenGrow Corporate Finance AG, Pfäffikon/SZ*

In den ersten Jahren verwaltete VenGrow seine Kontaktdaten mit ACT. Doch das Programm war nicht die flexibel anpass- und erweiterbare CRM-Lösung, die den Anforderungen des rasch wachsenden Unternehmens gewachsen war. Dafür wurde eine professionellere und skalierbare Lösung benötigt. Die fand man in Microsoft Dynamics CRM. Dorthin wurden denn auch alle bereits erfassten Daten und Dokumente migriert. Zuvor hatte sich das Unternehmen laut VR-Präsident Andreas Bünter für das SaaS/Mietmodell entschieden, das ihm von Cybersystems offeriert wurde. Die Vorteile liegen für Bünter auf der Hand: Die Software-Suite wird von Fachleuten gewartet, die Daten werden im sicheren Schweizer Rechenzentrum gehostet. Für diese Lösung spreche insbesondere die sprichwörtliche Flexibilität. Das gelte bezüglich der Anwendungsmöglichkeiten wie auch der Kosten. Als Nutzer bzw. Mieter könne er die Bedürfnisse seines Unternehmens praktisch auf Monatsbasis definieren und so die Systemnutzung und Kosten fließend den Erfordernissen anpassen. Vor Arbeitsbeginn eines neuen Mitarbeiters würde kurzerhand ein neuer CRM-Benutzer aktiviert. «Wir könnten das System nutzen, wenn wir die Belegschaft auf 200 Mitarbeiter ausbauen oder auf

wenige reduzieren müssten. Das erhöht die Investitionssicherheit», begründet Bünter seine Erfahrung. Die Kombination aus der umfassenden, aber leicht zu bedienenden Software-Suite und der Mietlösung sei für sein Unternehmen deshalb ideal. Bünter weiss, müsste er sich einen IT-Professional leisten, um das System zu betreuen, wären die Kosten deutlich höher. Im Vergleich zur Vollkostenrechnung kann er so von einer sicheren, professionellen Lösung zu kalkulierbaren und vergleichsweise günstigen Kosten profitieren.

Doch das Lösungspaket fordert das Unternehmen auch heraus: Vorerst wird das System primär als Adress-Datenbank für individuelle Korrespondenz genutzt, noch etwas behalten für Mailing-Aktionen. Bevor der Verkaufsprozess intensiver unterstützt werden kann, müsse VenGrow noch eine gute Idee und ein überzeugendes Modell entwickeln, wie dies optimal umgesetzt werden könne, gibt Bünter zu bedenken.

Sichergestellt sei immerhin, dass alle Daten konsequent upgedatet und gepflegt werden und dass sie von überall her mit Laptop, Handy, PDA etc. abgerufen und aktualisiert werden können. Gute Erfahrung hat Bünter auch mit der Archivierungsfunktionalität gemacht, die es u. a. erlaubt, ganze Projekte abzubilden, später aber auch Prozessabläufe sowie Einzelaktionen aus der Vergangenheit zu rekonstruieren. Das habe sich bereits für Kunden als hilfreich erwiesen, als es galt, unberechtigte Forderungen Dritter abzuwehren.

Die Vorgaben des Pflichtenheftes konnten durchwegs umgesetzt werden. Als kritisch wurde seinerzeit die Migration der alten Daten und Dokumente sowie der Kundenhistorien auf das neue System gesehen. «Es war eine gute Übung, der Server lief auf Hochtouren», urteilt Bünter rückblickend. Aber es hat alles tadellos funktioniert. Heute wird jedes Projekt, jede Anfrage erfasst und dokumentiert, die interne Arbeitsplanung erleichtert und unterstützt. Zudem sind alle Aufgaben im System erfasst, was sicherstellt, dass nichts vergessen geht.

Lösung

Cybersystems führte Microsoft Dynamics CRM im Vertrieb, Marketing, Asset Management und Back Office der VenGrow ein. Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt haben via das CRM-System direkten Zugriff auf die Daten der Prospects, Kontakte und Aktivitäten. Der Zugriff der Benutzer auf die Systeme erfolgt im Büro direkt sowie – sofern autorisiert – von unterwegs via VPN.



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 bilden Windows Server, SQL Server und Exchange Server. Microsoft Dynamics CRM ist komplett in Microsoft Office integriert, via Browser und Microsoft Outlook zugänglich und offlinefähig.