

«CRM-Lösung unterstützt Event Management»

Wie mit individuellen AddOns aus dem Baukastensystem der Nutzen von Microsoft Dynamics CRM gesteigert werden kann, zeigt das Beispiel des Eventveranstalters Celebrationpoint. Neben der effektiven Verwaltung zig-tausender Adressen und Kontakte werden selbst komplexe Rechnungsabläufe weitgehend automatisiert und die Finanzinformationen des Managements aktualisiert. .

Der Veranstalter der Marketing-Messe SuisseEMEX, die Emex Management GmbH, ist ein Joint Venture der Celebrationpoint AG, einem vernetzten Eventveranstalter, und der Wigra-Gruppe, Bäch, welche ebenfalls im Marketing- und Werbeumfeld tätig ist. Anfangs 2008 hat die Celebrationpoint AG ihr damaliges CRM-System durch Microsoft Dynamics CRM 4.0 ersetzt, das sich seither als hilfreiche und flexible Stütze für die klassische Marketing-Arbeit aller drei Unternehmen bewährt. «Wir führen jährlich mehrere Marketing-Kampagnen durch, versenden regelmässig Newsletter und dokumentieren täglich zahlreiche Kundenkontakte. Dazu brauchen wir ein zuverlässiges und sich den wachsenden Bedürfnissen anpassendes, modulares CRM-System. Das haben wir damit gefunden», erläutert Claudio Girola, Leiter Online Services & Consulting bei Celebrationpoint, die Erfahrungen mit dem neuen Tool. 20 Mitarbeiter nutzen das System und verwalten damit 50 000 Firmen und 60 000 Ansprechpartner.

„Das Invoicing AddOn unterstützt die Projektverantwortlichen, Rechnungen in Microsoft Dynamics CRM selbst zu fakturieren sowie individuelle bis komplexe Rechnungsabläufe mit wenigen Klicks selbst zu generieren. Mit diesem Schritt wurde der Finanz-Informationsstand des Managements weiter verbessert“

*Claudio Girola, Leiter Online Services & Consulting,
Celebrationpoint AG, Zürich*

Die Regelmässigkeit der Versände von Newslettern und Broschüren sowie die täglichen Kontakte zu den Kunden sorgen dafür, dass die Adressdaten, ein wesentliches Aktivum der Unternehmen, ständig up to date sind. Ein professioneller Adressbroker unterstützt sie bei bestimmten Projekten. Ein online-Abgleich mit Swisscom Directories wird zurzeit geprüft.

«Wir planen unsere Marketing-Aktivitäten detailliert, egal ob für Messen, Kunden-Events oder Roadshows. Die Planung ist der «Trigger», mit der das Projekt ausgelöst und überwacht wird,» erklärt Girola die Bedeutung des CRM-Systems. Mitbestimmend für den Erfolg einer Kampagne ist die vor-



gängige Auswahl der zu kontaktierenden Personen und die Möglichkeit, diese Vorauswahl je nach Reaktion der Kontaktierten dynamisch zu erweitern oder anzupassen.

Um den Nutzen des CRM-Systems weiter zu steigern, wurde es kürzlich um verschiedene AddOns erweitert. Mit den AddOns «Invoicing» und «Mass-Invoicing» können einfache bis komplexe Massen-Rechnungsläufe mit Akonto- und Endrechnungen auf der Basis von im CRM-System erfassten Aufträgen von den Projektverantwortlichen mit wenigen Klicks selbst generiert werden. «AutoNumbering» generiert dazu individuelle Kunden- und Rechnungsnummern. Dieser Ablauf hat u. a. den Vorteil, dass der Informationsstand des Managements entscheidend verbessert wird. Alle Verantwortlichen haben die Soll- und Ist-Zahlen täglich vor Augen, und die Führungscrowd ist bezüglich der Finanzen jederzeit auf einem top-aktuellen Informationsstand. Die Transparenz des Geschäftsverlaufs ist auch dadurch gestiegen, dass selbst Offerten direkt im CRM-System erfasst werden. Da ist jederzeit ersichtlich, wer auf ein Angebot wie geantwortet hat und wer nicht. Arbeiten mehrere Mitarbeiter an einem Projekt, ist jeder einzelne über die Kontakte und Abmachungen der Kollegen informiert. Diese Querinformation ist besonders wertvoll, weil gegenüber dem Kunden Doppelspurigkeiten auf der einen, aber auch widersprüchliche Auftritte oder Aussagen auf der anderen Seite verhindert werden.

«Für uns war der Schritt zu einem professionellen CRM-System auch insofern wichtig, weil diese Lösung weiter entwickelt wird und mit unseren Bedürfnisse wächst,...

...mit der Software Lösung und mit unserem Partner Cybersystems sind wir sehr zufrieden“

formuliert Girola ein Fazit. «Wir bewegen uns heute auf einer Schiene, die uns Sicherheit, aber auch zusätzlichen Schub verleiht. Natürlich werden dabei auch Erwartungen geweckt, dieses oder jenes AddOn aus dem interessanten Angebot von Cybersystems auch noch zu implementieren.»

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.

