



Anwenderbericht

Mithilfe von CAS Consulting gelingt es,
unsere Kunden noch viel stärker
in den Mittelpunkt zu stellen.

VON RUNDSTEDT

Beratung mit Erfolgsgarantie

Als eines der führenden Unternehmen in der Personalberatungsbranche setzt v. Rundstedt auf einen übergreifenden Ansatz, der individuelle und nachhaltige Lösungen für Kunden und Klienten sicherstellt. Zu den Zielgruppen gehören branchenübergreifend Unternehmen mit Beratungsbedarf im gesamten Personalbereich, aber auch Fach- und Führungskräfte in beruflichen Veränderungsprozessen und einem aktiven Karrieremanagement. „Wir sind auf eine CRM-Software angewiesen, die uns positiv unterstützt, Kunden mit Respekt zu begegnen, durch sachliche und menschliche Kompetenz zu begleiten und – im Wettbewerb zu anderen Anbietern – individuell mit Erfolgsgarantie zu beraten“, erklärt Patrick Baur, CRM-Verantwortlicher und Leiter Controlling, den Einsatz von CAS Consulting.

Das Ziel: Eine Lösung für alle Standorte

Zuvor war bereits eine CRM-Lösung auf Lotus Notes Basis im Einsatz. Allerdings entsprach diese in Performance und Funktionsumfang nicht mehr den Ansprüchen. Daher entschied sich die Geschäftsführung für einen kompletten Neuanfang. Ziel war es, mithilfe der neuen Software die Beratungsprozesse und Produkte übersichtlicher zu gestalten und doppelte Datenpflege zu vermeiden. Die neuen Prozesse sollten nicht nur in Vertrieb und Beratung, sondern auch im Veranstaltungsmanagement, Controlling, bei der Rechnungsstellung abteilungsübergreifend und an den fünfzehn Unternehmensstandorten sämtliche Informationen in einer Lösung zusammenführen. Sowie für die freien Berater relevante Teildaten.

Vorbildliche Einführung

„Unsere CRM-Einführung verlief in vier Phasen“, erinnert sich Baur, „Ganz zu Beginn erörterte ein eigens gegründetes Kompetenzteam gemeinsam mit

Geschäftsführung und den Fachbereichsleitern den aktuellen Status quo.“ In Phase 2 entwickelte sich daraus eine sehr konkrete Vision. Auf dieser Basis wurde ein Lastenheft erstellt und elf Anbietern zugeschickt. CAS Consulting, die CRM-Branchenlösung für Beratungsunternehmen auf Basis von CAS genesisWorld, machte aufgrund seiner Flexibilität, der Auswertungsmöglichkeiten und der Möglichkeit, standortungebunden mit dem System arbeiten zu können das Rennen. In der dritten Phase formulierten dann interdisziplinär aufgestellte Teams inklusive aller Key-User ihre Anforderungen und das Pflichtenheft.

Roll-out mit eigener CRM-Roadshow

In der anschließenden Einführungsphase wurden die individuellen Anforderungen und Prozesse vom zertifizierten CAS-Partner itdesign GmbH aus Tübingen in der Software umgesetzt. Die besondere Herausforderung bestand darin, zeitgleich an allen Standorten auf die neue Lösung umzustellen. Im Rahmen einer eigenen CRM-Roadshow unter dem Slogan „Beziehungen wachsen lassen“, erlebten die Mitarbeiter ihr neues CRM „hautnah“. In den Niederlassungen in Hamburg, Berlin, München, Stuttgart, Frankfurt am Main und in der Düsseldorfer Zentrale bekam Patrick Baur die Begeisterung live mit: „Durch die Roadshow haben wir aus unseren Mitarbeitern CRM-Fans der ersten Stunde gemacht und motiviert, die vielen Vorteile der neuen Software sofort zu nutzen.“ Unterstützt wurde die Einführung durch das Erstellen von 29 individuellen und exakt auf den Arbeitsprozess angepassten Schulungsfilmern, die nicht nur die Einführung sondern die langfristige Schulung von bestehenden und vor allem neuen Mitarbeitern sicherstellen. Darüber hinaus bot v. Rundstedt im Rahmen von CRM-Clubs und Einführungswebinaren seinen Mitarbeitern erfolgreiche Plattformen, um Fragen in der täglichen Nutzung zu beantworten.



Neue Methoden und Prozesse

Seither assistiert die CRM-Software bei der täglichen Kundenpflege: angefangen bei scheinbar trivialen Dingen wie der Adressverwaltung, über die persönliche Kommunikation – etwa mithilfe einer integrierten Telefoniefunktion – bis hin zur strukturierten Gesprächsvor- bzw. -nachbereitung. Der gesamte Vertriebsprozess wurde überarbeitet, vereinheitlicht und in der CRM-Lösung abgebildet. „Alle Berater und Kundenbetreuer erhalten ortsunabhängig alle relevanten Informationen zu ihren Kunden und Klienten“, berichtet Baur über die neue Transparenz, „selbstverständlich unter Berücksichtigung aller nötigen Sicherheitsstandards.“ Im Rahmen der Beratung können Meilensteine dokumentiert und Beratungsaufwände erfasst werden – so ist es jederzeit möglich, auch in komplexeren Beratungsprojekten den Überblick zu behalten. Durch ein einfaches Schnittstellenmanagement werden diese – ebenso wie andere relevante Informationen – an Drittsysteme weitergegeben.

Mächtiges Instrument für Datenanalyse

Die Mitarbeiter spüren die Entlastung an vielen Stellen. Wenn sie Besuchsberichte schreiben, Prozesse dokumentieren oder neue Projekte anlegen. Der Forecast und das Reporting wurden vereinfacht.

„Das Erstellen von Analysen mit riesigen Excel-Tabellen hat früher viele Stunden oder sogar schon einmal ein Wochenende lang gedauert – heute geht das in drei Minuten. Ein mächtiges Instrument“, resümiert der Controller die analytischen Möglichkeiten der CRM-Lösung. Durch die CAS-Integration von Crystal Reports ist es sogar möglich, Berichte optisch ansprechend im System zur Verfügung zu stellen.

Wettbewerbsvorteil durch CRM

Technisch gesehen sucht das bei v. Rundstedt ganzheitliche Kundenmanagement mit CAS Consulting in der Personalberaterbranche seinesgleichen. „Wir sind deutlich schneller geworden: Unsere Abläufe, Abstimmungen und unser gesamtes Wissen wächst unternehmensweit und kann viel schneller abgerufen werden. Das merken auch unsere Kunden“, darauf legt Patrick Baur Wert. „Mithilfe von CAS Consulting gelingt es, unsere Kunden und die gesamten Beziehungen noch viel stärker in den Mittelpunkt zu stellen.“



„Mithilfe von CAS Consulting gelingt es, unsere Kunden noch viel stärker in den Mittelpunkt zu stellen.“

Patrick Baur · Leiter Controlling

Überblick

VON RUNDSTEDT

Branche

Personalberatung

Ziele und Anforderungen

- Standortübergreifende Lösung
- Beratungsprozesse und Produkte übersichtlicher gestalten
- Doppelte Datenpflege vermeiden
- Zusammenführung sämtlicher Informationen aus Vertrieb, Beratung, Veranstaltungsmanagement, Controlling und Rechnungsstellung
- Freie Berater erhalten Zugriff auf freigegebene Daten
- Sicherer mobiler Zugriff auf relevante Daten

Nutzen und Vorteile

- Mehr Zeit für den Kunden durch Entlastung bei Routinearbeiten z. B. Dokumentation
- Standortungebundener sicherer Zugriff auf alle relevanten Daten
- Unverzögliche, umfassende Auskunft bei Anruf durch integrierte Telefoniefunktion
- Lückenloser Überblick bei komplexen Beratungsprojekten
- Strukturierte und stets nachvollziehbare Gesprächsvor- und Nachbereitung
- Neue Transparenz durch weltweiten Datenzugriff
- Dokumentation von Meilensteinen und Erfassung von Beratungsaufwänden
- Forecast und Reporting in wenigen Minuten

Einsatzbereich

- Adressmanagement
- Vertrieb
- Projektmanagement
- Reporting
- Standortübergreifendes Arbeiten
- Mobiles Arbeiten

Eingesetzte Lösung

CAS Consulting

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS Consulting seit 2011 im Einsatz an 15 Standorten
- Einführung in 4 Phasen mit Roadshow, Schulungsfilmern, CRM-Club und Webinaren
- Anbindung DATEV-Anwendung, Integration von Inxmail, Telefonieanbindung
- Reporting mit Crystal Reports
- Module: Marketing pro, Report, Form & Database Designer, Loadbalancing

Kunde

- v. Rundstedt & Partner GmbH → rundstedt.de
- Mit seinen 340 Mitarbeitern ist von Rundstedt deutscher Marktführer für Outplacement-Beratung, Pionier für virtuelles Outplacement und Experte für Workforce-Transformation.

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Software Made & Hosted in Germany
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Mobile CRM-Lösungen (Mobile Apps, Web-Client)
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Sichere Daten durch ausgereiftes, mehrstufiges Rechtesystem
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Hersteller



Kontakt und Beratung

itdesign

itdesign GmbH
Friedrichstraße 12
72072 Tübingen
+49 7071 3667-66
crm@itdesign.de
www.crm.itdesign.de