



Anwenderbericht

Standortübergreifendes CRM für
mehr Serviceorientierung

oraïse

Konsistente Daten in 7 Niederlassungen

Wie gelingt es einem IT-Dienstleister mit Standorten von Bremen bis München, die Kunden in den Mittelpunkt zu stellen? Mit CAS IT Services unterstützt ein CRM-System standortunabhängig die Serviceorientierung der Mitarbeiter.

Seit 1994 konzentriert sich der IT-Dienstleister mit rund 100 Mitarbeitern auf den Finanzmarkt sowie auf mittelständische Unternehmen. Für Banken, Sparkassen, Versicherungen, Broker und Treasury-Abteilungen von Großkonzernen bietet das inhabergeführte Unternehmen mit Hauptsitz in Bremen hochwertige IT-Dienstleistungen – von der Strategie und Planung bis hin zum Betrieb und laufenden Support.

Hoher Anspruch an eigene IT-Prozesse

Bei oraise wird Service als ständige Herausforderung begriffen. Deshalb schaute sich das Unternehmen bereits 2006 nach einer neuen, einheitlichen CRM-Lösung für alle nationalen sowie internationalen Niederlassungen und Abteilungen um. Die bestehende Open-Source-Anwendung entsprach immer weniger der gewachsenen Anforderung, komplexe Kundenbeziehungen adäquat abzubilden. Daher das Ziel: Ein gemeinsames System für Service, Vertrieb und Technik sowie interne Organisation in allen Niederlassungen, das sowohl das Erbringen der Serviceleistungen als auch den gesamten Vertriebs- und Abrechnungsprozess effizient und transparent unterstützen sollte.

Serviceorientierung und individuelle Anpassungen

„Bei der Auswahl konzentrierten wir uns stark auf Erfahrungsberichte, insbesondere aus dem eigenen Umfeld“, berichtet Dirk Reul von der Betriebsorganisation über den Entscheidungsprozess. CAS IT Services setzte sich wegen der gewünschten Serviceorientierung gegenüber seinen Mitbewerbern durch. Hinzu kam die Flexibilität: „Als IT-Dienstleister haben wir besondere Anforderungen. Eine Lösung, die wir selbst auf die eigenen Bedürfnisse ‚zuschneiden‘ können, ist für uns genau das Richtige.“

Implementierung nach Plan

Mit einem „Big Bang“ ging CAS IT Services 2008 unternehmensweit an den Start – inklusive der Übernahme der bestehenden Adress- und Kundendaten sowie Mitarbeiterschulungen. „Die Einführung war sauber vorbereitet und gut projektiert. Wir hatten vollstes Vertrauen, dass es auf Anhieb funktionieren wird“, erinnert sich Reul. Seither sind über 100 Clients in den Niederlassungen größtenteils über Terminalserver angeschlossen. Via Schnittstelle sind alle gewünschten Verbindungen zu Drittsystemen hergestellt, so etwa zum bereits bestehenden ERP-System von Sage.

Branchenlösung für zielgenaue Unterstützung

Für die zielgenaue Unterstützung sorgen bei oraise die branchenspezifischen Funktionalitäten und

» Mit CAS IT Services erhöhen wir unsere Serviceorientierung und ersparen uns doppelte Datenhaltung «

Geschäftsführung oraise GmbH



Module der Branchenlösung CAS IT Services. Das Modul Report wird bei oraïse permanent für das interne Controlling und für die Steuerung des täglichen Geschäfts genutzt. „Wir setzen damit Daten in Relation. Das gibt uns von allen Seiten Einblick auf das, was bei uns im Unternehmen geschieht. Es ermöglicht die zielgerichtete Kontrolle von einzelnen Schlüsselfaktoren, anhand derer wir den Erfolg und natürlich auch den Misserfolg von bestimmten Prozessen genau messen können“, erläutert Dirk Reul. Im Bereich Servicedienstleistung unterstützt das CAS IT Services Helpdesk. So sind beispielsweise im Störfall die Serviceverträge und alle dazugehörigen Lösungs- bzw. Wiederherstellungszeiten jederzeit im Blick. An anderer Stelle erlaubt die Projektfunktionalität den Mitarbeitern über grafische Komponenten Projekte zu steuern und in Kombination mit der Ressourcenplanung eine adäquate Projektverwaltung abzubilden. Darüber hinaus verlässt sich das Unternehmen auf das Marketing-Modul, um Marketingaktionen durchzuführen und deren Erfolg zu messen. „Das Tolle am modularen Aufbau ist“, so Reul, „dass jeder Mitarbeiter die Funktionen

erhält, die er für seine tägliche Arbeit auch tatsächlich benötigt.“ Das zeigt sich in der stetig steigenden Akzeptanz für die CRM-Lösung in den einzelnen Niederlassungen.

Erfolgsstrategie geht auf

Mit der Einführung von CAS IT Services setzte oraïse den Anspruch nach schlanken Geschäftsprozessen, niedrigeren Kosten und der damit verbundenen Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit nachhaltig um. „Wichtig ist, bereits im Vorfeld die Erwartungen der Anwender mit den Anforderungen der Business-Prozesse abzugleichen“, lautet Reuls Erfolgsstrategie der gelungenen CRM-Einführung. „Mit CAS IT Services erhöhen wir unsere Serviceorientierung, ersparen uns doppelte Datenhaltung und arbeiten standortübergreifend auf gleicher Datengrundlage zusammen.“, bestätigt Geschäftsführer Markus Hengstenberg die Wirkung des CRM-Systems. Damit sorgt CAS IT Services für konsistente Daten von Bremen bis München – über alle Niederlassungen hinweg.

Überblick

oraïse

Branche

IT-Dienstleistung

Ziele und Anforderungen

- Einheitliche CRM-Lösung für alle nationalen und internationalen Niederlassungen und Abteilungen
- Steuerung des täglichen Geschäftes und internes Controlling
- Flexible Lösung, die auf die Bedürfnisse des IT-Dienstleisters zugeschnitten ist
- Abbildung und Pflege komplexer Kunden-beziehungen
- Unterstützung des Vertriebs- und Abrechnungsprozesses
- Erhöhung der Servicequalität

Nutzen und Vorteile

- Flexible CRM-Lösung, die den besonderen Anforderungen der IT-Branche entspricht
- Einheitliches System für Service, Vertrieb, Technik und die interne Organisation in allen Niederlassungen
- Projektsteuerung über grafische Komponenten
- Einfache Ressourcenplanung für Projekte
- Zielgerichtete Kontrolle von Prozessen
- Dank des modularen Aufbaus arbeiten Mitarbeitende mit genau den Funktionen, die sie benötigen

Einsatzbereich

- Kundenmanagement
- Vertrieb
- Projektmanagement und –controlling
- Datenauswertungen und Reports
- Marketing

Eingesetzte Lösung

CAS IT Services

CAS IT Services

Projektdaten

- Einsatz der Branchenlösung CAS IT Services und der CRM-Lösung CAS genesisWorld
- Seit 2008 unternehmensweit im Einsatz
- Übernahme aller bestehenden Adress- und Kundendaten
- Über 100 Clients via Terminalserver angeschlossen
- Schnittstellen zum ERP-System von Sage
- Das Helpdesk unterstützt im Bereich Servicedienstleistung
- Modul Report für das interne Controlling
- Modul Marketing unterstützt bei Marketingaktionen

Kunde

- oraïse GmbH, Bremen
→ www.oraïse.com
- Neun Standorte in Deutschland mit Hauptsitz in Bremen
- Inhabergeführtes Unternehmen seit 1994
- Rund 100 Mitarbeiter
- oraïse unterstützt IT-Projekte von der Strategie und Planung bis hin zum Betrieb und laufenden Support

CAS genesisWorld

- Branchenlösung speziell für IT-Unternehmen
- Entwickelt auf Grundlage von CAS genesisWorld, der mehrfach ausgezeichneten CRM-Lösung für den Mittelstand
- Professionelles Kundenmanagement
- Umfassende Projektfunktionen
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Flexibel, integrierbar und erweiterbar
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort

Hersteller



Kontakt und Beratung

itdesign

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