

DR. ILLNER AG



Zukunftssichere Investition & effektives Arbeiten in Vertrieb + Marketing: Einführung von Microsoft CRM 3.0 bei der DR. ILLNER AG in Bochum



Firmensitz der DR. ILLNER AG, Bochum

Mit über 1.000 verkauften Häusern ist die Unternehmensgruppe DR. ILLNER AG mit Sitz in Bochum der Marktführer für den Vertrieb von Spezialimmobilien und innovativen Vermögensanlagen in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Um das seit Jahren stark wachsende Unternehmen im Bereich der EDV-gestützten Vertriebs- und Marketingprozesse zukunftsicher aufzustellen, entschied sich der Vorstand gemeinsam mit der R.iT-Solutions GmbH im Sommer 2006 dazu, die bestehende Datenbanklösung durch Microsoft CRM 3.0 abzulösen.

Kundendaten als Vermögensgegenstand

Kundendaten und die mit ihnen verknüpfte Historie gehören für die DR. ILLNER AG – wie für die meisten anderen Firmen – zu einem der wichtigsten Vermögenswerte des Unternehmens. Ohne sie ist ein reibungsloser Ablauf des Tagesgeschäftes nicht denkbar, ganz zu schweigen von der Planung umfangreicherer Marketingaktionen oder Veranstaltungen wie Workshops, o.ä.

Anfang 2006 wurde daher gemeinsam mit der R.iT-Solutions GmbH als langjährigem iT-Dienstleister der DR. ILLNER AG über die Einführung eines neuen, leistungsfähigeren CRM-Systems nachgedacht.

Dieses sollte die bis dahin eingesetzte individuelle Datenbank eines kleineren Anbieters ablösen, um die EDV-seitige Grundlage für ein weiteres Wachstum des Unternehmens in Zukunft zu schaffen.

Bei der Entscheidung für Microsoft CRM 3.0 spielten für die leitende Prokuristin der AG,

Frau Doris Gawenda, die diese Umstellung von Beginn an aktiv begleitete, vor allem folgende Faktoren eine Rolle:

- Anwenderfreundlichkeit
- hohe Investitionssicherheit
- geringe Einarbeitungszeit
- Integration in das bestehende Arbeitsumfeld auf Server- und Anwenderseite
- Mobile Verfügbarkeit selektierter Datensätze für Vertrieb und Vorstand
- detailliertes Sicherheitsmodell

Reibungsloser Übergang

Mit mehr als 50.000 Datensätzen und einem Vielfachen an verknüpften Terminen, Aufgaben und Aktionen war die vollständige Übertragung der Daten in die neue Datenbank eine der wichtigsten Voraussetzungen für die erfolgreiche Einführung des neuen Systems.

Um der DR. ILLNER AG einen Mehrwert bei diesem einmaligen Prozess zu bieten, hat die R.iT-Solutions GmbH die vorhandenen Daten zunächst analysiert.

In einem zweiten Schritt wurden dann Vorschläge zur Optimierung der Datenstruktur erarbeitet, die während des Übertragungsprozesses automatisch umgesetzt werden konnten.

So erzielte man neben einer bereinigten Datenstruktur eine verbesserte Ausgangsbasis für das zukünftige Arbeiten mit dem System, von der sowohl die Anwender bei der täglichen Pflege als auch das Unternehmen in Form konsistenter Daten profitierte.

Individuelle Anpassungen

In Absprache mit dem Vorstand und den Mitarbeitern wurden schließlich die Standard-Eingabemasken von Microsoft CRM so angepasst, dass die Anwender bei ihrer täglichen Arbeit den Systemwechsel kaum bemerken würden.

Zudem wurde das CRM-Paket um firmenspezifische Anforderungen wie z.B. Eingabeformulare für Vertragsdaten zu den Immobilien, etc. ergänzt.

Durch diese Maßnahmen wurde sichergestellt, dass vom ersten Tag an für alle betroffenen Mitarbeiter ein reibungsloses Arbeiten möglich war.

Schnelle Einrichtung, einfache Installation

Dank des vorhandenen Microsoft Small Business Servers, in den sich die Microsoft CRM 3.0 Lösung mühelos integrieren lässt, stand auch aus technischer Sicht einer zügigen Umsetzung des Projektes nichts im Wege.

Durch die strukturierte Vorarbeit wurde die eigentliche Übertragung des gesamten Datenbestands dann auch an nur einem Wochenende erfolgreich durchgeführt.

Sicheres Arbeiten

Auf Grundlage des gemeinsam mit der Geschäftsführung erarbeiteten Sicherheitskonzeptes wurde der individuelle Zugriff auf die Daten und Masken für die unterschiedlichen Benutzergruppen (Vorstand, Abteilungsleitung, Mitarbeiter) auf Programmebene umgesetzt.



Dr. Wilhelm Illner, Vorstand der DR. ILLNER AG:
"Durch den Einsatz von Microsoft CRM 3.0 haben wir uns für eine leistungsfähige Lösung entschieden. Sie bietet die EDV-seitige Grundlage für ein effektives Arbeiten in Vertrieb und Marketing. Die Mitarbeiter der R.iT-Solutions GmbH haben uns in diesem wichtigen Prozess hervorragend beraten und die Umstellung äußerst professionell abgewickelt."

So ist gewährleistet, dass nur diejenigen Mitarbeiter auf Informationen zugreifen und sie lesen, ändern und / oder löschen können, die auch über die entsprechenden Zugriffsrechte verfügen.

Auch unterwegs immer informiert

Die mobile Verfügbarkeit kundenbezogener Informationen spielte in diesem Zusammenhang ebenfalls eine wichtige Rolle:

Zur optimalen Vorbereitung der Kundentermine ist der Vorstand und die Vertriebsleitung heute in der Lage, mit Hilfe ihrer Notebooks auf alle relevanten Informationen sowohl on- wie auch offline zuzugreifen.

Effizienter Umgang im Alltagsgeschäft

Nach den Vorgaben des Kunden erstellte, maßgeschneiderte Berichte liefern auf Knopfdruck die gewünschten Daten für die Vorbereitung auf Kundenbesuche oder übergreifende Analysen.

Die direkte Integration in Microsoft Word und Excel sorgt darüber hinaus dafür, dass Marketingaktionen wie die Erstellung von Serienbriefen, etc. mit wenig Aufwand schnell, effektiv und vor allem nachvollziehbar umgesetzt werden können.

Eine langjährige Mitarbeiterin der DR. ILLNER AG wurde von der R.iT-Solutions GmbH so in das Programm eingewiesen, dass sie kleinere Änderungen jederzeit selbständig einarbeiten kann und ihren Kolleginnen und Kollegen als direkter Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung steht.

Positives Résumée

Nach knapp einem Jahr des aktiven Einsatzes von Microsoft CRM 3.0 bei der DR. ILLNER AG ist das Résumée durchweg positiv:

"Der Wechsel war das beste, was wir machen konnten: Wir haben nun ein stabiles, intuitiv bedienbares System, das voll in unser bestehendes Arbeitsumfeld integriert ist. Unsere Mitarbeiter arbeiten gern und effektiv damit und sowohl der Vorstand als auch die Vertriebsleitung haben stets Zugriff auf die Informationen, die sie für ihre Arbeit benötigen", so Doris Gawenda in einem Gespräch mit dem Geschäftsführer der R.iT-Solutions GmbH, Herrn Tobias Rademann.

"Und durch die Kombination der R.iT-Solutions GmbH als unserem langjährigen iT-Dienstleister und dem Softwareriesen Microsoft im Rücken haben wir ein gutes Gefühl, was Weiterentwicklung, Produktunterstützung und Pflege dieses Produktes angeht."

Ansprechpartner für CRM:

R.iT-Solutions GmbH
Herr Tobias Rademann, M.A. (MCP)
Kortumstraße 76
44787 Bochum

Tel.: 0234 – 43 88 00 - 0
Fax: 0234 – 43 88 00 - 29
eMail: Tobias.Rademann@RiI-Solutions.com
Web: www.RiI-Solutions.com

