

ALSO Deutschland GmbH

Größere Transparenz durch optimierte Vertriebsprozesse



ALSO bringt Anbieter und Abnehmer der ITK-Industrie zusammen. Aus einer Hand bietet das Unternehmen Leistungen auf allen Stufen der ITK-Wertschöpfung an. Im europäischen B2B-Marktplatz bündelt ALSO Logistics Services, Financial Services, Supply Services, Solution Services, Digital Services und IT Services zu individuellen Leistungspaketen. In seinem Portfolio hat ALSO mehr als 160000 Artikel von rund 350 Herstellern.

Land:
Deutschland

Branche:
Großhandel/Logistik

Produkte:
Microsoft Dynamics CRM
Microsoft SharePoint
Microsoft Office
Skype

Die ALSO Deutschland GmbH war auf der Suche nach einer neuen CRM-Lösung, um die Vertriebsprozesse auf allen Ebenen zu optimieren. Mit Microsoft Dynamics CRM arbeitet ALSO jetzt mit einem Werkzeug, mit dem das Unternehmen für die Zukunft optimal aufgestellt ist.

Mit unserem neuen CRM und dem damit möglichen 360-Grad-Blick auf den Kunden, haben wir das richtige Werkzeug, um heute und in Zukunft erfolgreich zu arbeiten.

Sabine Hammer
Director Sales & Member of the Board
ALSO Deutschland GmbH

„Nur, wenn jedem Mitarbeiter, ob aus dem Vertrieb oder aus anderen Bereichen des Unternehmens, die richtigen Werkzeuge für das Tagesgeschäft und gleichermaßen für die strategische Kundenentwicklung zur Verfügung stehen“, sagt Sabine Hammer, Director Sales & Member of the Board bei ALSO, „wird das gesamte ALSO Team den gemeinsamen Erfolg im Unternehmen erzielen.“

100.000 Kunden gezielt betreuen

Der europäische B2B Marketplace von ALSO ist Umschlagplatz für Waren und Dienstleistungen der ITK-Branche, wo Anbieter und Abnehmer zusammenkommen. Das Unternehmen wurde bereits 1984 gegründet und ist heute in 15 europäischen Ländern aktiv. Inzwischen erwirtschaften die rund 3.600 Mitarbeiter europaweit einen Umsatz von 7,8 Milliarden Euro und versorgen 100.000 Kunden mit Artikeln aus dem 160.000 Artikel umfassenden Portfolio von 350 Herstellern.

Die Eckpunkte für die neue Lösung waren klar. „Ein effizienteres Kontaktmanagement, um Kundenanforderungen in kürzester Zeit lösen zu können, war oberste Priorität“, erklärt Hammer. „Auch Lead und Opportunity Management waren uns wichtig, damit wir durch Transparenz und direkte Zuweisung der Verkaufschancen bessere Ergebnisse erzielen konnten.“

Kundenreferenz: Microsoft Dynamics CRM

Mit einer neuen Lösung bereit für die Zukunft

Die frühere Lösung, ein in-house entwickeltes CRM, war diesen Anforderungen nicht mehr gewachsen. Nicht nur war es zu unflexibel für die erforderlichen Neuerungen, es stand auch nur einem eingeschränkten Nutzerkreis zur Verfügung. Um die umfangreichen Bedürfnisse von ALSO zu erfüllen, musste ein modernes und professionelles Standardtool her, das auf internationaler Ebene - über alle 15 Länder hinweg - als zentrales Instrument fungiert.

Im Vorfeld analysierte ALSO die führenden CRM-Systeme im Markt. In die Endauswahl gelangten die Systeme von Microsoft und Salesforce. Dass die Wahl schließlich auf Microsoft Dynamics CRM fiel, hatte nicht nur mit dem Vergleich zum Mitbewerber deutlich attraktiveren wirtschaftlichen Bedingungen zu tun. „Die Microsoft Lösung bot für ALSO die besten Optionen und die höchste Flexibilität für zukünftige Anpassungen“, erklärt Reiner Schwitzki, Geschäftsführer der ALSO Deutschland GmbH. „Außerdem haben wir bereits seit langer Zeit ein tiefes Vertrauen in Microsoft-Produkte.“

Eine starke Lösung und ein starker Partner

Ein weiterer Aspekt für die Entscheidung für Microsoft Dynamics CRM war der Microsoft-Partner OnDemand4U, ein Spezialist für Consulting- und Implementierungsleistungen rund um die Cloud Lösungen von Microsoft. „Uns hat sehr gut gefallen, wie kundenfreundlich und serviceorientiert OnDemand4U aufgetreten ist“, sagt Schwitzki.

Dabei waren die Herausforderungen für OnDemand4U groß. Ein enger zeitlicher Rahmen von 16 Wochen für die Umsetzung des Pilotprojektes in Deutschland und der Schweiz war ebenso da, wie die Vorgabe, den Umfang des CRM-Trainings für die Endanwender so zu gestalten, dass diese nicht komplett aus ihrem Tagesgeschäft genommen werden mussten.

Das ALSO Projektteam wurde vor Projektbeginn in mehreren Workshops von OnDemand4U geschult. Das CRM-Training der ALSO Mitarbeiter wurde dagegen zeitlich und inhaltlich so gestaltet, dass das nötige Wissen innerhalb eines halben Arbeitstages vermittelt werden konnte. Ein Vorteil war hier sicherlich das sehr intuitive User Interface von Microsoft Dynamics CRM. Nach dem schrittweisen Rollout in den europäischen Niederlassungen konnten die Mitarbeiter so sehr schnell durchstarten.

Erfolg auf der ganzen Linie

Der Erfolg spricht für sich. Die ALSO Mitarbeiter haben jetzt - auch bei stets zunehmender Komplexität des heutigen Geschäfts - alle Kundeninformationen schnell, übersichtlich und transparent auf Knopfdruck zur Hand. Der ALSO Auftritt gegenüber den Kunden hat sich weiter professionalisiert und ist noch zuverlässiger geworden, da den Mitarbeitern die Informationen auch bereichsübergreifend zur Verfügung stehen. Vorgesetzte und Manager bekommen neue Möglichkeiten sich über die Verkaufsprozesse in ihrem Team oder in ihrer Organisation zu informieren und diese aktiv zu steuern. Alle Kundeninfos werden jetzt europaweit zentral verwaltet. Neben Kontaktmanagement, Lead und Opportunity Management, setzt ALSO Microsoft Dynamics CRM nun auch für Forecasting und Funnel Management ein.

Reiner Schwitzki fasst zusammen: „Das CRM System bildet einen wichtigen Kern unseres Unternehmens. Microsoft Dynamics CRM ermöglicht uns eine analytische und damit sehr zielführende Vorgehensweise. Die Ergebnisse sind höhere Arbeitseffizienz und noch mehr Schlagkraft am Markt.“

Weitere Referenzen finden Sie unter: www.microsoft.de/kundenreferenzen

**Microsoft Deutschland GmbH**

Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Telefon: +49-89-3176-0
Email: info@microsoft.de
www.microsoft.de

Microsoft ist der weltweit führende Hersteller von Standardsoftware, Services und Lösungen, die Menschen und Unternehmen aller Branchen und Größen helfen, ihr Potenzial voll zu entfalten. Sicherheit und Zuverlässigkeit, Innovation und Integration sowie Offenheit und Interoperabilität stehen bei der Entwicklung der Microsoft-Produkte im Mittelpunkt.

**OnDemand4U**

Heinrich-Barth-Str. 23
D-66115 Saarbrücken
Telefon: +49 (681) 844 976-0
E-Mail: info@ondemand4u.com
www.ondemand4u.com

OnDemand4U bietet Consulting- und Implementierungsleistungen rund um die Cloud-Lösungen von Microsoft an. Das Unternehmen ist darauf spezialisiert, die Geschäftsprozesse der Kunden zu analysieren, die cloudbasierenden Softwarelösungen einzuführen und entsprechend den Anforderungen des Unternehmens anzupassen.