

IT-Matchmaker

Ausgabe 05 | Deutschland, Österreich 30,00 Euro www.it-matchmaker.com *.guide –*

CRM-LÖSUNGEN 2023



**CRM-ARCHITEKTUR:
RENAISSANCE DES
BEST-OF-BREED**

**CRM-TECHNOLOGIE:
KI VERBESSERT
CUSTOMER EXPERIENCE**

**CRM-AUSWAHL:
INVESTITIONEN RICHTIG
ABSICHERN**

Highlights

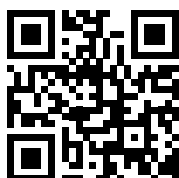
- **CRM-Reifegrad-Check:** Standortbestimmung in punkto digitales Kundenbeziehungsmanagement
- **Solide CRM-Beratung:** Orientiert am höchsten Nutzen für Ihr Business
- **Passgenaue CRM-Lösungen:** Abgestimmt auf priorisierte Anforderungen
- **Transparent strukturierter CRM-Projektablauf:** Analyse, Design, Development, Deployment, Change Management
- **Langjährige CRM-Kunden:** Große und mittelständische Unternehmen
- **CRM-Branchen-Fokus:** Maschinen- & Anlagenbau, Elektro- & Medizintechnik, IT-Dienstleister, Logistiker
- **Zertifiziertes CRM-Team:** Seit 2006 erfolgreich in über 200 Projekten
- **CRM-Entwicklungsplattform:** Microsoft Dynamics 365 CRM



Kontakt

ORBIT IT-Solutions
Mildred-Scheel-Str. 1
53175 Bonn

T: +49 228 95693-0
E: mailing@orbit.de
W: www.orbit.de



Die fortschreitende Digitalisierung aller Geschäftsprozesse öffnet auch dem Management Ihrer Kundenbeziehungen immer neue Perspektiven: Ob im Vertrieb, im Marketing, Kundenservice oder Außendienst – die Leistungsfähigkeit der CRM-Lösungen wächst so dynamisch wie die Vielfalt der Funktionen.

Den Vertrieb ankurbeln – na klar! Aber ein CRM leistet viel mehr.

Ein modernes CRM-System ist multifunktional. Es unterstützt das gesamte Spektrum Ihrer Kundenbeziehungen und fördert das Zusammenspiel aller Teams und Abteilungen, die in irgendeiner Weise Kundenkontakt haben:

- **Klare Sicht auf Marktstrukturen** – ein CRM liefert realistische Marktprognosen.
- **Höhere Marktausschöpfung** – ein CRM optimiert den Vertrieb von der Strategie über das Angebot bis hin zur Praxis im Projekt.
- **Höhere Margenqualität des Auftragseingangs** – per CRM gelingt die exakte Steuerung der Auslastung.
- **Höhere Kundenbindung und -zufriedenheit** – etablieren Sie per CRM ein Self-Service-Portal mit Omni-Channel-Kommunikation.
- **Steigerung der First-Time-Fix-Rate** – ein CRM unterstützt die Einsatzplanung und den Remote-Support.

Die CRM-Beratung – ganzheitlich und nutzenorientiert

Unsere CRM-Consultants sind spezialisiert auf ein Anforderungsmanagement, das Ihre Geschäftsprozesse in einem ersten Reifegrad-Check analysiert, alle Business-Needs dokumentiert und im Hinblick auf Ihren konkreten Nutzen priorisiert. Dabei verfolgt ORBIT einen ganzheitlichen Ansatz: Jede CRM-Entwicklung berücksichtigt bei der Planung und Integration in die Systemlandschaft immer auch potenzielle Synergien von CRM, ERP und Business Intelligence.

Im Projekt – agil unterwegs

Wir liefern zunächst eine „CRM-Basis-Version“ mit den Lösungen, die Ihnen den höchsten Nutzen bringen. Dieses Basis-System ist sukzessive erweiterbar: So bleibt das Projekt-Budget überschaubar und Sie profitieren schnellstmöglich von den Vorteilen Ihres neuen CRM-Systems.

Der Leitfaden für die CRM-Entwicklung: Ihre Business-Strategie

Die CRM-Konzepte und -Lösungen von ORBIT orientieren sich strikt am Leitfaden Ihrer Anforderungen und Ihrer Business-Strategie. Denn: Der Maßstab für die Qualität einer CRM-Lösung ist die bestmögliche Unterstützung Ihres Geschäftsmodells.

Maschinenbauer beschleunigt die Anfertigung der Kundenservice-Verträge – ganz einfach per CRM-App



Im Maschinen- und Anlagenbau spielt das Service-Angebot rund um die fertig installierte Maschine eine wichtige Rolle. Die passenden Service-Verträge zu erarbeiten, ist aber häufig ein mühsames Unterfangen. Es geht aber auch anders: Der Einsatz einer CRM-App reduziert den Aufwand – und zwar deutlich!

Nichts geht über einen guten Kundenservice!

Maschinenbau-Unternehmen wissen: Es gibt kaum einen Faktor, der die Kundenbindung und -zufriedenheit so stark wie ein guter Service. Deshalb investieren sie in den Kundenservice und nutzen die Potenziale der Industrie 4.0: so etwa, wenn Maschinen über eine Schnittstelle z. B. den absehbaren Austausch von Verschleißteilen „selbstständig“ anfordern. Nicht zuletzt tragen die Service-Leistungen zum Umsatz der Maschinenbauer bei – ja, nicht wenige Firmen erzielen mittelfristig mehr Umsatz durch den Kundenservice als durch den ursprünglichen Verkauf.

Arbeitsintensiv – die Abfassung von Service-Verträgen

Dennoch gehört die Abfassung von Kundenservice-Verträgen wohl kaum zu den Lieb-

lingsbeschäftigungen der Unternehmen, denn: Je größer die Vielfalt an Produktkonfigurationen, je individueller die Komponenten, desto arbeitsintensiver sind die Zusammenstellung und Kalkulation der passenden Service-Verträge. Nicht selten müssen die spezifischen Daten erst recherchiert und aus vielen unterschiedlichen Quellen zusammengesucht werden.

Hinzu kommt der Beratungsbedarf der Kunden, denn in der Regel gibt es Service-Alternativen, wenn z. B. ein preisgünstiges Öl einen häufigeren Wechsel verlangt als ein teureres Produkt. Es gilt also, die Anforderungen der Maschine in Einklang zu bringen mit den Wünschen des Kunden – und dann ein reelles Angebot zu kalkulieren.

Mit der CRM-App läuft's leichter

Mit diesen Herausforderungen konfrontiert war auch das Maschinenbau-Unternehmen, das sich entschloss, gemeinsam mit dem Bonner IT-Dienstleister ORBIT eine CRM-App speziell zur Unterstützung der Service-Verträge zu entwickeln. Seitdem laufen Anfertigung und Kalkulation dieser komplexen Verträge einfacher, schneller und reibungsloser.

In 3 Schritten zur Service-Vertrag-App

Die App basiert auf einer zentralen Ablage aller Informationen zu jedem Maschinen-Modell, Kunden und Service. Die App-Konzeptionierung und -Entwicklung vollzogen sich in drei großen Schritten:

1. **Definition von Kategorien**, um alle Daten der diversen Maschinen-Modelle differenziert und vollständig zu erfassen
2. **Zentrale Ablage aller Informationen** zu jedem Maschinen-Modell, Kunden und Service: Konfiguration, Nutzungszeitraum, Service-Level und -Kosten, Wartung etc.
3. **Auflistung und Terminierung** aller Service-Leistungskomponenten mit Preisen und Margen

Keine Frage: Die Recherche all dieser Daten war sehr aufwändig – aber die Aufräum-Aktion in diesem Umfang ist nun ein für alle Mal erledigt. Und sie hat sich gelohnt: Per Klick lassen sich jetzt alle relevanten Informationen kombinieren und die Service-Leistungen kalkulieren.

Weniger Arbeitsaufwand, mehr Transparenz

Im täglichen Einsatz hat sich die Service-Vertrag-App längst bewährt: Die Daten zu allen Maschinen-Modellen, Kunden und Services stehen griffbereit zur Verfügung und lassen sich mühelos zusammenstellen. Ein Klick – und die komplexen Vertragsleistungen werden automatisch kalkuliert.

Neben all diesen Erleichterungen bringt der App-Einsatz einen weiteren wichtigen Vorteil: Das Unternehmen erreicht eine höhere Transparenz von Service-Leistungen, -Preisen und -Margen durch die Dokumentation der Erfahrungswerte im CRM.