



Der Kunde: k.section
Website: <http://www.ksection.com/>
Land oder Region: Österreich
Bereich: CRM

Kundenprofil

k.section business solutions gmbh, ausgezeichnete CRM-Spezialist und Microsoft GOLD Certified Partner bietet seinen Kunden innerhalb einer neuen Business-Unit CRM-Produkte in der Cloud.

Herausforderung/Lösung

Das Fitness-Programm von k.section wurde speziell für Microsoft Dynamics CRM Online entwickelt. Das Fitness-Programm ist eine effiziente Art, Unternehmen auf den Einsatz von Microsoft Dynamics CRM Online vorzubereiten. Eingeteilt wird das Fitness-Programm in zwei Teilbereiche:

- Das Warm-Up, das nur einmal am Beginn des Fitness-Programms erforderlich ist.
- Die Personal-Trainings, die je nach gewünschtem Zielfitnesslevel individuell zusammengestellt werden können.

Eingesetzte Produkte

Microsoft Dynamics CRM Online

Die Verbesserungen

- Das Fitness-Programm ist kurz, intensiv und wirksam
- Alle Einheiten finden online statt. Dadurch große Zeit- und Geldersparnis
- Die Personal-Trainings sind individuell auf Vorkenntnisse und das Leistungsniveau abgestimmt
- Vermittlung von Kenntnissen, Microsoft Dynamics CRM Online selbstständig zu erweitern

k.section der Fitness-Coach für jede Größe von Unternehmen

„Unsere CRM Lösungen lösen fachliche Geschäftsprobleme. Technologie darf dabei nicht im Vordergrund stehen, sondern dient lediglich als Unterstützer. Den entscheidenden Unterschied zum Wettbewerb machen vor allem positive Kundenerlebnisse aus. Diese können wir mit unserem Ansatz & Methoden, unseren Tools und unseren Lösungen effizient erzielen.“

Mark Kaslatter, Managing Director

Das Unternehmen

k.section business solutions gmbh, ausgezeichnete CRM-Spezialist und Microsoft GOLD Certified Partner bietet seinen Kunden innerhalb einer neuen Business-Unit ausschließlich CRM-Produkte in der Cloud und bringt, abgestimmt auf die Situation, einen optimalen CRM-Prozess.

Das Fitness-Programm von k.section wurde speziell für diese Art von Kundenszenarien – Microsoft Dynamics CRM Online – entwickelt und gelauncht. Das Fitness-Programm ist eine außerordentlich effiziente Art, Unternehmen auf den Einsatz von Microsoft Dynamics CRM Online vorzubereiten. Eingeteilt wird das Fitness-Programm in zwei Teilbereiche:

- Das Warm-Up, das nur einmal am Beginn des Fitness-Programms erforderlich ist.
- Die Personal-Trainings, die je nach gewünschtem Zielfitnesslevel individuell zusammengestellt werden können.

Das Projekt

Drei Unternehmen im KMU-Bereich haben das neue Cloud Fitness-Programm in Anspruch genommen und Microsoft Dynamics CRM online implementiert:

- 3A Networks GmbH – ein IT Unternehmen mit 17 CRM Usern
- Amerikanische Handelskammer in Österreich – mit 2 CRM Usern
- wien3420 Aspern Development AG – Immobilienentwicklung der Seestadt bei Aspern mit 18 Usern

Die Ausgangslage

Die 3A Networks GmbH ist ein IT-Dienstleister mit dem Fokus auf Infrastruktur und Cloud Services. Die stark steigende Zahl von Kunden erforderte eine strukturierte Ablage von Kundeninformationen in einem zentralen Ort. Zusätzlich war auch die Anforderung die Servicezeiten zentralisiert zu erfassen um eine monatliche Auswertung und Verrechnung zu ermöglichen.

Die Amerikanische Handelskammer in Österreich hat sehr viele Kontakte mit Menschen aus der Wirtschaft und Politik und veranstaltet regelmäßig Events und informiert mittels Aussendungen. Die

Herausforderung war, diese Aktivitäten strukturiert speichern zu können.

Die wien3420 Aspern Development AG entwickelt die neu entstehende Seestadt bei Aspern. Neben umfangreichen Marketing-Agenden ist die Entwicklung und Verwertung der Immobilien und Liegenschaften von zentraler Bedeutung..

Die Lösung

3A Networks GmbH: Dynamics CRM online wurde so erweitert dass sämtlichen Kunden und Kontaktdaten strukturiert zu Verfügung stehen. Sämtliche Anfragen „hängen“ ebenfalls am Kunden und werden aufgrund von automatisierten Workflows automatisch intern weitergeleitet und vom zuständigen

Mitarbeiter bearbeitet. Die dazugehörigen Servicezeiten werden ebenfalls in CRM mittels Schnelleingabemaske erfasst. Eine lückenlose Kundenhistorie und Auswertung ist somit sichergestellt. Festzustellen, wer die profitablen Kunden sind, ist für 3A nun auf Knopfdruck möglich.

Amerikanische Handelskammer in Österreich: Kunden- und Kontaktmanagement, integriert mit allen Marketingaktivitäten über das Jahr, sind in Dynamics CRM nun möglich.

wien3420 Aspern Development AG: Die Verwaltung von Kunden und Kontakten, sowie Lieferanten, Pressekontakten und Partnern ist nun zentral in CRM abgebildet. Die lokalen und öffentlichen Postfächer im Exchange bzw. Outlook gehören der Geschichte an. Auf Basis dieser bereinigten Daten kann wien3420 nun zielorientiert Marketing-Aktionen durchführen. Anfragen, die über die Kanäle Mail, Telefon oder durch persönlichen Besuch bei wien3420 ankommen, werden nun in CRM abgelegt und durch einen strukturierten Vertriebsprozess abgebildet. Zugehörige Baufelder, Liegenschaften oder Geschäftslokale sind ebenfalls strukturiert abgebildet. Die notwendige Berichtsfunktion von wien3420 wird nun per Knopfdruck aus dem System heraus bewerkstelligt.

Welche Vorteile bringt das Fitness-Programm von k.section

- Das Fitness-Programm ist kurz, intensiv und wirksam
- Alle Einheiten finden online statt. Dadurch große Zeit- und Geldersparnis
- Die Personal-Trainings sind individuell auf Vorkenntnisse und das Leistungsniveau abgestimmt
- Vermittlung von Kenntnissen, Microsoft Dynamics CRM selbstständig zu erweitern.

„Im 4-stündigen Warm-Up werden Sie mit den elementaren Bestandteilen von Microsoft Dynamics CRM vertraut gemacht, dabei führen wir mit Ihnen gemeinsam die folgenden Tätigkeiten durch:

- Einführung in die grundlegenden Funktionsblöcke (Oberfläche, Navigation und Funktionalitäten) von Microsoft Dynamics CRM
- Initialisierung von Microsoft Dynamics CRM
- Benutzer anlegen
- Berechtigungssystem pflegen
- Systemsettings einrichten
- Outlook Client installieren

Personal-Training

Innerhalb des Personal-Trainings stellen die folgenden Tätigkeiten eine mögliche Auswahl dar, aus der Sie frei wählen können:

- Anpassen der Oberfläche, des Datenmodells von Microsoft Dynamics CRM
- Durchführen von Datenimport
- Einrichten von Schnittstellen
- Installation von Exchange Schnittstelle
- Weitere Schulungen

Eine Personal-Trainings-Einheit dauert 1 Stunde. Es können auf Wunsch auch mehrere Personal-Trainings-Einheiten im Block durchgeführt werden. Unser Fitness Programm kann ganz leicht auf unserer Homepage unter www.ksection.com/cloud online bestellt werden... ganz in Sinne von online eben“, so Managing Director Mark Kaslatter.



„Building Relationships – das ist es, worum es in unserem Geschäft geht – und übrigens auch in Ihrem. Zu verstehen, welche Geschäftsanforderungen Sie in den Fachabteilungen haben und darauf aufbauend maßgeschneiderte Lösungen zu implementieren, ist unsere Kernkompetenz. Building Relationships bedeutet auch, dass wir durch kontinuierlich gelieferten Mehrwert und Expertise Vertrauen gewinnen und langfristig halten.

Building Relationships – entsteht im Dialog, mit gegenseitiger Offenheit und im Miteinander. Dann macht die Arbeit auch Spaß. Vertrauen und Spaß sind für mich wesentliche strategische Merkmale für den langfristigen Erfolg. Im Umgang mit unseren Geschäftspartnern gleichermaßen wie mit unseren Mitarbeitern“, so Kaslatter abschließend.