



Microsoft Dynamics CRM Kundenreferenz

Thema: Customer Relationship Management

CRM im Auftrag der Kinder

Überblick

Land: Deutschland
Branche: PR & Marketing
Mitarbeiter: 15

Unternehmen

Mehr Zeit für Kinder e.V. wurde vor rund 20 Jahren von Unternehmen der deutschen Spielwarenindustrie gegründet. Seitdem wirbt der Verein dafür, Kindern mehr Zeit und Aufmerksamkeit zu schenken. Die Kampagnen und Medien des Vereins werden von namhaften Konzernen und Organisatoren gefördert. Mehr Zeit für Kinder beschäftigt 15 Mitarbeiter. Der Umsatz liegt bei etwa zwei Millionen Euro pro Jahr.

Software und Services

- Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft SQL Server 2005 Enterprise Edition
- Microsoft Office Professional 2003
- Microsoft Exchange Server 2003 Enterprise Edition
- Microsoft Windows Server 2003 R2 Enterprise Edition
- Microsoft Windows XP Professional

Partner

Perfect Network AG

„Das Hosting hat den Systemwechsel aus betriebswirtschaftlicher Sicht überhaupt erst ermöglicht.“

Ullrich Schaab, Projektleiter bei Mehr Zeit für Kinder e. V.

Ausgangssituation

Das Familienbild in Deutschland hat sich in den letzten dreißig Jahren rasant verändert. Haushalte, bei denen ein Elternteil dauerhaft zu Hause bleibt, sind inzwischen ebenso selten wie eine Kindheit mit vielen Geschwistern. Die Gründe hierfür sind vielfältig: Sie reichen von finanziellen Restriktionen bis hin zum Karrierewunsch. Die Leidtragenden sind meist die Kinder, die heute sehr viel weniger Zeit mit ihren Eltern verbringen. Der Verein Mehr Zeit für Kinder e.V. rückt die Belange der Kleinen in die Öffentlichkeit. Dabei kommen verschiedene Maßnahmen ins Spiel, die zum Teil auch zu Gesamtkampagnen kombiniert werden: Das Spektrum reicht von Social-Plakatkampagnen, über Veranstaltungen bis hin zu Publikationen und Audio CDs. Finanziert werden die Aktionen durch Kooperationen mit Unternehmen wie der Deutschen Bahn, der Barmer Ersatzkasse oder dem Lebensmittelkonzern Nestlé.

Anforderungen

Die vielen Unternehmenskontakte, die sich im Laufe der Zeit angesammelt hatten, verwaltete der Verein bislang mit einer etwas

betagten Version der CRM-Software „Sage Act!“. Von den Aktivitäten wurden lediglich Gesprächsnotizen dokumentiert. Für die Terminplanung und den E-Mail-Nachrichtenverkehr war hingegen Microsoft Outlook zuständig. Die Pflege der beiden Parallelwelten bereitete wachsende Probleme. „Das Zusammenspiel zwischen Act! und dem Microsoft-geprägten Systemumfeld ließ vor allem bei der Integration zu wünschen übrig. Abgesehen davon gab es immer häufiger Kompatibilitätsprobleme“, erinnert sich Ullrich Schaab, Projektleiter bei Mehr Zeit für Kinder e. V.

Anstatt Act! zu aktualisieren, entschied sich der Verein im Frühjahr 2008 für einen Wechsel auf die CRM-Software Microsoft Dynamics CRM. „Wir wollten dabei gleichzeitig für eine einheitliche IT-Landschaft sorgen. Wenn alles aus einer Hand kommt, sind die Anwendungen meist besser aufeinander abgestimmt“, erklärt Ullrich Schaab. Der entscheidende Punkt war jedoch das Angebot des Microsoft-Partners Perfect Network AG: Das Konzept des Softwarehauses sah den Einsatz von Microsoft Dynamics CRM als gehostete Mietlösung vor. „Die Kostenfrage war für



Foto: Mehr Zeit für Kinder e.V.

Gemeinsam mit Unternehmen organisiert
Mehr Zeit für Kinder e. V. Familienfeste.

Microsoft-Partner

Perfect Network AG
Wasserburger Str. 18
83527 Haag in Oberbayern
Tel.: 0 80 72 37 00 60
Fax: 0 80 72 37 00 6 20
E-Mail: info@perfect-network.de
www.perfect-network.de

Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*
Fax: 0180 5 229554*
E-Mail: btob@microsoft.com

*0,14 Euro/Min., deutschlandweit;
Mobilfunkgebühren können abweichen

uns essenziell. Mit dem Hosting-Konzept konnten wir Investitionskosten sparen und sofort mit der neuen Software starten. Da Pflege, Wartung und Betrieb im Paket enthalten waren, entfiel der Ausbau der IT-Infrastruktur“, begründet Projektleiter Schaab die Entscheidung.

Lösung

Der Systemwechsel im Sommer 2008 war innerhalb von zwei Wochen erledigt. „Wir konnten unsere gesamten Altdaten übernehmen. Hierzu gehörten die zahlreichen Firmenkontakte mit den jeweiligen Ansprechpartnern und sämtliche Gesprächsnotizen“, freut sich Ullrich Schaab. Der Anpassungsaufwand hielt sich in Grenzen: Da der Verein ausschließlich das Kontaktmanagement nutzt, ging es vor allem darum, nicht benötigte Programmbereiche, Masken und Eingabefelder auszublenken. „Jetzt können unsere Mitarbeiter zügig Daten erfassen und abrufen“, betont Projektleiter Schaab. Auch Johannes Rutsche, CRM Consultant bei der Perfect Network AG ist mit dem Ergebnis zufrieden: „Das Projekt ist ein Paradebeispiel, das alle Vorteile des Hostings widerspiegelt: Kontaktaufnahme, Auftragserteilung und

Realisierung inklusive Anpassungen und Datenmigration erfolgten in nur vier Wochen. Dem Verein blieben hohe Anfangsinvestitionen erspart. Er ist damit bei seinen Entscheidungen weiterhin flexibel.“ Sieben Arbeitsplätze sind momentan an Microsoft Dynamics CRM angeschlossen. Die Mitarbeiter greifen per DSL auf den Server im Rechenzentrum „2NETIT OHG“ der Perfect Network AG zu.

Nutzen

Auch ein knappes halbes Jahr später ist Ullrich Schaab überzeugt, die richtige Entscheidung getroffen zu haben: „Das Hosting hat den Systemwechsel aus betriebswirtschaftlicher Sicht überhaupt erst ermöglicht. Anfangs gab es noch kleinere Leistungseinbußen, doch mittlerweile läuft das System rund. Der Unterschied zum heimischen Netzwerk ist kaum noch zu spüren.“ Damit könne man sich verstärkt dem Agenturgeschäft zuwenden. Nach der gelungenen Einführung denkt Projektleiter Schaab bereits über die ersten Verbesserungen nach: „Im Moment arbeiten wir noch parallel mit Outlook und Dynamics CRM. Künftig wollen wir beide Anwendungen stärker miteinander verzahnen.“