

A black and white photograph of a shopping cart, showing the handle, a metal basket, and a barcode scanner attached to the handle. The image is partially obscured by a dark purple geometric shape that frames the text.

KUNDENFALLSTUDIE

Beta Systems optimiert Vertriebsprozesse und reduziert Dokumentenflut mit Plattform von SugarCRM

_betasystems

Digitale Transformation des Vertriebs mit flexiblen Dashboards und umfassenden Berichten

Viele Unternehmen sehen sich mit der Nutzung unzähliger Dokumente und Informationen konfrontiert. "Verschiedene Abteilungen nutzen unterschiedliche Formate oder haben keinen Einblick in die Daten anderer Teams, mit denen sie zusammenarbeiten. Das trägt dazu bei, dass sich jedes Team zunehmend in seinem Silo einnistet und Vertriebs- und Marketing-Abteilungen getrennt voneinander arbeiten." Dieser Herausforderung sah sich auch Beta Systems Software AG mit Sitz in Berlin gegenüber. Das börsennotierte Unternehmen ist auf Software für die Verarbeitung großer Daten- und Dokumentenmengen für Unternehmen aus allen Branchen und Behörden spezialisiert. Beta Systems beschäftigt etwa 700 Mitarbeitern und betreut 3.500 Kunden weltweit.

Die eingesetzten CRM-Lösungen entsprachen nicht mehr den Bedürfnissen von Beta Systems. Es wurde also ein neues CRM-System benötigt, das die drei vorhandenen Altlösungen konsolidieren und die Prozesse im Vertrieb rationalisieren sollte.

Industrie ///

Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT)

Standort ///

Berlin, Deutschland

Website ///

www.betasystems.com

Dabei sollten alle vertriebsrelevanten Daten aus der Vielzahl an geführten Excel-Listen in das neue CRM-System eingebunden werden. Darüber hinaus wollte Beta Systems Marketing-Automation-Funktionen einführen, um seine Vertriebsprozesse weiter zu digitalisieren. Dafür sollte eine enge Integration in das verwendete E-Mail-System durchgeführt sowie ermöglicht werden, dass auch mobile Anwender, die beispielsweise im Vertrieb oder im Home-Office tätig sind, einfach dank Internet-Verbindung darauf zugreifen können.

Veraltete Systeme und eine Vielzahl an Excel-Tabellen erfordern ein neues CRM-System

Altsysteme, deren Daten in die neue Lösung übertragen werden sollen sowie eine Vielzahl an Dokumenten, Tabellen und weiterer Anwendungen, sind Herausforderungen, vor denen viele Unternehmen stehen. Hier kann eine zentrale Plattform, auf die Mitarbeiter von jedem Arbeitsort problemlos zugreifen können, Abhilfe schaffen. Um alle Vorteile einer neuen CRM-Lösung genießen zu können, müssen Unternehmen ihre Mitarbeiter jedoch davon überzeugen und so Akzeptanz in der Belegschaft schaffen. Nur so kann sichergestellt werden, dass die Mitarbeiter die Lösung auch nutzen und diese zum Dreh- und Angelpunkt des Unternehmens wird.

Gehostetes System für mehr Flexibilität und ein hohes Maß an Sicherheit

Um sicherzustellen, dass die neue CRM-Plattform alle Bedürfnisse von Beta Systems abdeckt, wurde ein auf den bestehenden Anforderungen basierender, umfangreicher Auswahlprozess durchgeführt. Die Entscheidung fiel schließlich auf SugarCRM mit dem erfahrenen Implementierungspartner Insignio CRM. Wesentliche Faktoren waren unter anderem die Outlook-Integration sowie die LDAP-Anbindung. Die Plattform wurde ‚On-Premises‘ als Hosting auf einem dedizierten Server in einem deutschen Rechenzentrum, welches nach ISO 27001 zertifiziert ist, installiert.

Darüber hinaus ermöglicht die Plattform nun den Zugriff von Smartphones und Tablets über das Internet, was für Beta Systems eine wichtige Funktion ist. Hier stehen bei SugarCRM kostenfreie Apps für iOS und Android zur Verfügung, die den Zugriff noch einfacher machen – ohne dass Zusatzkosten entstehen.

Dank der Applikationen können Mitarbeiter, die mobil tätig sind, auch von unterwegs unkompliziert auf alle Daten zugreifen. Die Portalfunktion ermöglicht es Vertriebspartnern weltweit, die Plattform zu nutzen und Beta Systems kann diesen jederzeit wichtige Informationen zukommen lassen.

Zufriedene Mitarbeiter und vollständige Integration der Vertriebsabläufe sind von zentraler Bedeutung

Durch transparente Kommunikation mit dem Dienstleister während des Projektes und die Einbindung aller Abteilungen hat Beta Systems erreicht, dass die Mitarbeiter die neue Lösung akzeptieren und in hohem Maße nutzen. Beta Systems ist von der Implementierung der SugarCRM-Plattform überzeugt, da alle gesetzten Ziele erreicht und alle gewünschten Funktionen vorhanden sind. Unter anderem kann das Unternehmen nun einen zentralen, unternehmensweiten Forecast der Umsatzdaten zur Unterstützung der

“SugarCRM gibt dem Vorstand, Geschäftsführern und Vertriebsleitern Steuerungsmöglichkeiten an die Hand, mit denen sie jederzeit Zugriff auf aktuelle Informationen haben. Gleichzeitig besteht die einfache Möglichkeit, mit wenigen Mausclicks auch auf einzelne Einträge zuzugreifen, die sich in den Dashboards hinter den Zahlen und Balken verbergen. SugarCRM erspart uns zahlreiche Excel-Tabellen, eine Flut an Dokumenten und Mail-Chaos im Vertrieb. Gleichzeitig gibt es an vielen Stellen zahlreiche ‚Quick Wins‘ und eine große Zeitersparnis für alle Anwender innerhalb des Unternehmens.“

–DR. PETER F.

Senior Manager Partner
Management, Beta Systems
Software AG

Zielerreichung gewährleisten. Beta Systems konnte seine gesamten Vertriebsprozesse in Sugar integrieren. Die Zeitersparnis der Mitarbeiter ist enorm, so dass ihnen nun mehr Zeit für wichtige, vertriebliche Aufgaben zur Verfügung steht, anstatt sich um die Verwaltung der enormen Datenmenge zu kümmern.

Die Plattform wird konstant um neue Berichte und Dashboards erweitert, so dass sichergestellt werden kann, dass die Vertriebsmitarbeiter jederzeit alle wichtigen Informationen einsehen können. Beispielsweise ermöglicht das Account-Management zu erkennen, wie der Umsatz und ihre Zielsetzungen in Verbindung stehen. Führungskräfte bei Beta Systems haben jederzeit uneingeschränkten Einblick in alle Daten. Das CRM-System verwaltet nicht nur Kundenbeziehungen, sondern kann gegebenenfalls konkrete Daten liefern, die für die Vertriebsmitarbeiter einen sofortigen Mehrwert darstellen.

Ein erfolgreiches CRM-Projekt lebt davon, dass die einzelnen Abteilungen und damit alle relevanten Mitarbeiter die Ziele, die ein solches System erfüllen muss, klar definieren. Nach der Einführung des Systems ist es wichtig, dass die Mitarbeiter das System akzeptieren und aktiv nutzen. Externe Excel-Listen oder E-Mail-Chaos sollte es nach der Einführung nicht mehr geben. Die Integration aller Vertriebsabläufe in einer modernen Softwarelösung verbessert die Zufriedenheit der Mitarbeiter und Kunden. Gleichzeitig stellt ein solches System sicher, dass die Zielsetzung im Vertrieb in erreichbarer Nähe ist, da alle wichtigen Informationen zentral vorliegen. Hier ist es natürlich auch durchaus relevant, dass der Zugriff auch aus dem Home-Office oder mobil erfolgen kann – idealerweise auch für Smartphones, zum Beispiel mit Hilfe von Apps, die sich mit dem System verbinden. So können Unternehmen die Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter erhöhen, mehr Flexibilität gewährleisten und ihre Wettbewerbsfähigkeit sicherstellen.



SUGAR PARTNER

Insignio kombiniert seit 15 Jahren umfangreiches Know-How in den Bereichen Service, Marketing und Vertrieb, um Unternehmen bei der Optimierung ihres Customer Relationship Managements mit Sugar zu unterstützen. Als einer der größten SugarCRM-Partner in Europa mit Expertenwissen in allen Anwendungsbereichen ist Insignio auf die Optimierung und Feinabstimmung von Kundensystemen in der DACH-Region spezialisiert.

www.insignio-crm.de // crm@insignio.de

Über SugarCRM

Mit SugarCRM erhalten Marketing-, Vertriebs- und Serviceteams endlich ein klares Bild jedes einzelnen Kunden. Auf diese Weise erreichen Unternehmen neue Leistungsspitzen und können konkrete Vorhersagen treffen. Sugar ist die CRM-Plattform, die Schwieriges einfach macht.

Tausende von Unternehmen in über 120 Ländern verlassen sich auf Sugar, um High-Definition-CX zu erreichen, indem sie die Arbeit der Plattform überlassen. Das im Silicon Valley ansässige Unternehmen Sugar wird von Accel-KKR unterstützt.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie www.sugarcrm.com/de oder folgen Sie [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).