



KUNDENFALLSTUDIE

Unite vernetzt Einkäufer und Anbieter – mit Hilfe von SugarCRM

Unite 

Die Unite Network SE ist eine der führenden B2B-Plattformen in Europa. Gegründet im Jahr 2000 als Mercateo AG in München, ist das Unternehmen seitdem sowohl in Deutschland als auch international gewachsen und beschäftigt weltweit über 700 Mitarbeitende, die von verschiedenen Standorten aus arbeiten.

Eine Plattform zur Steigerung der Leistungsfähigkeit und Kundenbindung

Das Wachstum der Plattform entwickelte sich in den letzten Jahren exponentiell und machte schnell klar: die vorhandenen Systeme müssen auf den neuesten technologischen Stand gebracht werden. Julia Weinhold, Leiterin des CRM-Teams bei Unite, erklärt, dass das zuvor verwendete System nicht die technischen Möglichkeiten und die Skalierbarkeit, die das Unternehmen für sein geschäftliches Wachstum benötigte, bieten konnte.

Industrie ///

Unternehmensdienstleistungen

Standort ///

Leipzig, Deutschland

Webseite ///

www.unite.eu

Die Herausforderung bestand darin, einen systematischen Vertriebsprozess, sowohl intern als auch im Außendienst, zu schaffen – in Richtung der Kunden wie auch der Anbieter, die auf der Plattform von Unite vertreten sind. Das Unternehmen brauchte einen strukturierteren Arbeitsprozess, der eine umfassende Dokumentation der Customer Journey sicherstellt.

Das bisherige, im Haus entwickelte System erwies sich als zu unflexibel und kostspielig, um es auf Basis der vorhandenen finanziellen Ressourcen ausbauen zu können. Deshalb machte sich das Unternehmen auf die Suche nach einem vertrauenswürdigen, erfahrenen und dennoch finanzierbaren Partner für die Entwicklung seines CRM-Systems.

Durch Transparenz zur Nutzerakzeptanz

Nach der Entscheidung für SugarCRM wurde die Implementierung vom SugarCRM-Partner atlantis dx durchgeführt, mit dem Unite von Anfang an eine starke Arbeitsbeziehung aufgebaut hat. Weinhold lobt das erfahrene Team für die professionelle Umsetzung, Transparenz und Zuverlässigkeit. Zum Gesamterfolg der SugarCRM-Lösung hat auch der neuartige Ansatz zur Förderung der Benutzerakzeptanz beigetragen, der von Julia Weinhold bei Unite eingeführt wurde. Unter dem Titel ‚Coffee and Sugar‘ veranstaltete Weinhold regelmäßig kurze Sitzungen für Kollegen, bei denen die Teilnehmer mit selbstgebackenem Kuchen versorgt und Einblicke in die Funktionen der Plattform gewährt wurden.

Die Nutzerakzeptanz wächst stetig weiter, auch indem dank der Individualisierbarkeit und Offenheit der Lösung weitere Arbeitsprozesse in das SugarCRM-System überführt werden. „Der Implementierungsprozess eines unserer Produkte ist sehr komplex, weil er beide Seiten unserer Vertriebsorganisation einbezieht und sollte darum überarbeitet werden. Wir waren auf der Suche nach einem System in unserem aktuellen Stack, das in der Lage war, das abzubilden, wobei die Wahl auf SugarCRM fiel, dessen Technologie und Konzept am besten zu unseren Bedürfnissen passten. Dadurch sind wir jetzt in der Lage, Prozessfortschritte mit Hilfe des [Sugar Customer Journey‘-Plug-Ins](#) zu visualisieren und zu reporten.“

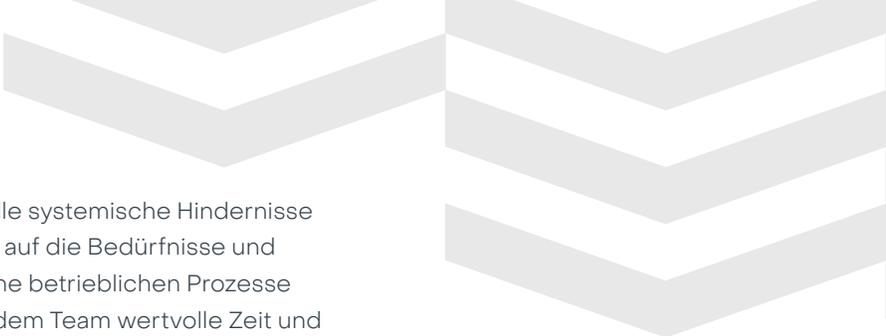
Unite ist inzwischen seit sieben Jahren Kunde von SugarCRM und mehr als 200 Mitarbeiter nutzen das System täglich.

Zeit sparen, den Kunden Vertrauen schenken und Duplizierungen beseitigen

SugarCRM ist nicht nur zu einem festen Bestandteil des Verkaufsprozesses bei Unite geworden, sondern auch zur zentralen Lösung für Kundendaten in der Systemlandschaft. Dieses Vertrauensverhältnis ist darin begründet, dass SugarCRM von Anfang bis Ende Teil jedes innerbetrieblichen Prozesses ist. Weinhold erklärt: „Alle den Account betreffenden Aktivitäten laufen über Sugar. Jede Kommunikation von Kunden und Lieferanten – von der ersten Interaktion mit dem Vertrieb bis hin zum technischen Support – geschieht an einem Ort.“

„Alle den Account betreffenden Aktivitäten laufen über Sugar. Jede Kommunikation von Kunden und Lieferanten – von der ersten Interaktion mit dem Vertrieb bis hin zum technischen Support – geschieht an einem Ort.“

- JULIA W.
Leiterin des CRM-Teams, Unite



Durch die hochgradig flexible Lösung konnten traditionelle systemische Hindernisse beseitigt werden. Unite konnte mit der CRM-Lösung, die auf die Bedürfnisse und Arbeitsabläufe des Unternehmens zugeschnitten ist, seine betrieblichen Prozesse optimieren. Die Umstellungsphase lief optimal, ersparte dem Team wertvolle Zeit und befähigte die Belegschaft, in intelligenteren Prozessstrukturen, ohne einen höheren Workload zu arbeiten.

„In der Vergangenheit gab es eine harte Trennung zwischen dem Vertriebsteam, das Sugar nutzte, und dem technischen Team. Dies verursachte Unklarheiten und Mehraufwände, was wiederum zu Inkonsistenzen und dem Risiko manueller Fehler geführt hat“, so Weinhold. „Nun befindet sich alles an einem Ort, was unseren CRM-Nutzern eine zentrale Anlaufstelle, die alle relevanten Informationen bereithält, bietet und die Automatisierungsmöglichkeiten erhöht. Es hilft uns, eine einheitliche Datenqualität zu gewährleisten, die manuelle Eingabe zu reduzieren und das Risiko menschlicher Fehler zu verringern, während es gleichzeitig bessere Statusaktualisierungen für interne und bald auch externe Zwecke ermöglicht.“

Ein Blick in die Zukunft

Die Implementierung dieser CRM-Lösung wird das weitere Wachstum von Unite in den kommenden Jahren kontinuierlich unterstützen und stärken.

Mit einer skalierbaren CRM-Lösung kann sich das Unternehmen nun auf die Entwicklung seiner Plattform konzentrieren, die die Beziehung zwischen Einkäufern und Verkäufern vollständig digitalisieren wird – ohne dass beide Seiten in eigene Schnittstellen investieren müssen. Eine fortlaufende Partnerschaft und Zusammenarbeit mit SugarCRM und atlantis dx wird von entscheidender Bedeutung sein, um den höchsten Standard der Kundenbetreuung während des gesamten Prozesses aufrechtzuerhalten.



SUGAR PARTNER

atlantis dx ist ein Dienstleister, der sich auf die Entwicklung und Umsetzung von digitalen Lösungen spezialisiert hat.

www.atlantisdx.de // info@atlantisdx.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).