

NEUE CRM-LÖSUNG VERKÜRZT REAKTIONSZEIT

SignatureNet

„Trivadis führte die neue CRM-Anwendung zu unserer vollsten Zufriedenheit in unsere bestehende Systemlandschaft ein. Durch individuelle Anpassungen ermöglichten die Spezialisten eine vollständige Erfüllung unserer Bedürfnisse. Dank der neuen Lösung konnten wir unsere Reaktionszeit auf neue Marktbedürfnisse um 30 Prozent reduzieren“.

Paul Rössli, CEO bei GSN Global Signature Net AG

HERAUS- FORDERUNG

Die Mitarbeiter der GSN Global SignatureNet AG (GSN) hatten bei der Abwicklung ihrer Verkaufs- und Kundenservice-Prozesse mit langen Transaktionszeiten zu kämpfen. Nach einer Beurteilung der Arbeitsabläufe fasste die Geschäftsleitung den Entschluss, die betroffenen Prozesse zu optimieren.

Wie kam es dazu? In der Dokumentation der Kundendaten waren mehrere Medienbrüche vorhanden. Die Daten waren nicht zentral gespeichert und auf verschiedenen Systemen verteilt, wie zum Beispiel Kontakte und Termine in Outlook, Excel Sheets oder Papierform. Dadurch verfügten die Mitarbeiter über unterschiedliche Wissensstände. Der Wissensaustausch und die gegenseitige Aktualisierung der Kundendaten erfolgte erst, wenn es die Zeit zuließ. Die Verkäufer waren aufgrund ihrer geschäftlichen Reisetätigkeit oftmals gezwungen, Hintergrundinformationen zu Kunden durch Rückfragen an Arbeitskollegen einzuholen. Entscheidungsabläufe wurden dadurch in empfindlicher Weise erschwert. Aufgrund der langen Reaktionszeiten war es zunehmend schwierig, mit den sich schnell ändernden Marktbedingungen Schritt zu halten.

GSN entschloss sich deshalb, eine CRM-Lösung einzuführen. Sie entschieden sich für Microsoft Dynamics CRM, da es eine optimale Integration der bestehenden Microsoft Office Anwendungen garantiert und höchste Ansprüche an Sicherheit erfüllt. Für die bedürfnisgerechte Einführung und Anpassung der Lösung konnten sie auf kein bestehendes Know-how zurückgreifen und entschieden sich deshalb, einen kompetenten IT-Lösungsanbieter zu beauftragen.

LÖSUNG

Trivadis hat GSN in Workshops bei der Definition der Anforderungen begleitet und unterstützt. Darauf basierend erstellten die Spezialisten von Trivadis ein passendes Lösungs-Design. Anschliessend passten sie Microsoft Dynamics CRM auf Basis eines methodischen Vorgehensmodells an die individuellen Bedürfnisse von GSN an. Mit dieser Lösung kann GSN nun in einer gewohnten Arbeitsoberfläche innerhalb von Microsoft Office Outlook sämtliche Geschäftsprozesse einfach und übersichtlich abwickeln.

Das neue CRM-System dient als zentrale Kundendatenbank. Es garantiert jederzeit eine 360-Grad-Sicht auf alle Aktivitäten, Potenziale und die Kundenhistorie. Das System ermöglicht die Planung sämtlicher Marketing- und Verkaufsaktivitäten. Kampagnen lassen sich beispielsweise direkt über das CRM-System abwickeln.

KUNDENNUTZEN

- Höhere Sicherheit der Prozesse dank individualisierter CRM-Lösung
- Fokussierung auf Kerngeschäft durch externes Know-how
- Trivadis als langfristiger Partner mit hervorragender Lösungskompetenz
- Vollständige Dokumentation

**TECHNOLOGIEN &
PRODUKTE**

Microsoft Dynamics CRM

KUNDE & BRANCHE

GSN Global Signature Net AG (GSN), Banken

**VORGEHENS
METHODE**

Die Implementierung von Microsoft Dynamics CRM bei GSN erfolgte nach der Projektmethodologie ‚Sure Step‘. Sie wurde von Microsoft entwickelt und basiert auf Best-Practices. Mithilfe dieser Methodologie wurde das Projekt in sechs Phasen gegliedert.

Abbildung 1: Vorgehensmodell ‚Sure Step‘:



Der Diagnose Workshop war der Einstiegspunkt in das CRM Projekt. Trivadis reflektierte mit GSN die aktuelle Situation sowie relevante Stakeholder und konkretisierten die Ziele und Anforderungen. Danach folgten die Phasen der Implementierung: von der Analyse bis zum Betrieb. Letztere schliesst den Projektlebenszyklus durch eine anschließende Supportphase, die nach der Implementierung folgt. Trivadis leitete aus dem Workshop eine Lösungs- und Projekt-Roadmap ab mit einem Erstintegrationsszenario und Investitionsabschätzungen. Dies bildete die Basis für den Projektauftrag.

„Die Lösungskompetenz der Trivadis-Spezialisten hat uns auf Anhieb überzeugt. Die Zusammenarbeit war auch sehr angenehm, sodass wir uns sehr schnell sicher waren, den richtigen Partner gewählt zu haben“, sagt Paul Rösli.

**MICROSOFT
DYNAMICS CRM**

Microsoft Dynamics CRM ist eine integrierte, flexible und ausbaufähige Kundenprozesslösung. Sie gibt Unternehmen die Mittel in die Hand, die sie brauchen, um geschäftliche Mehrwerte zu schaffen. Dadurch wird die Qualität von Prozessen, Produkten und Dienstleistungen entscheidend verbessert.

Die aktuelle Version von Microsoft Dynamics CRM umfasst:

- Vollständige CRM-Suite für Marketing, Vertrieb und Service
- Datenzugriff am Arbeitsplatz-PC oder unterwegs via Mobiltelefon sowie Laptop oder ohne vorgängige Clientinstallation übers Internet
- Integration von Workflows, um Routinetätigkeiten benutzergeführt zu automatisieren
- Identische Benutzerumgebungen im Online- und Offlinebetrieb
- Report-Assistent für einfaches Erstellen von Berichten durch die Benutzer
- Grafische Übersicht mittels integrierten Dashboards

REFERENZ-
STORY
GLOBAL
SIGNATURE
NET AG

SignatureNet

trivadis
makes IT easier. ■ ■ ■

Abbildung 2: Microsoft Dynamics CRM



ÜBER DEN KUNDEN

GSN Global Signature Net AG ist führender Anbieter von einem Unterschriften-Netzwerk für Finanzinstitute weltweit. Sie beschäftigt Mitarbeitende an 2 Standorten und vertreibt für die Schweiz und Liechtenstein die Produktgruppe „SignPlus“, die der Verwaltung und Nutzung von Kundenunterschriften im Bankenwesen dienen, sowie weltweit „Signature Net“, womit sämtliche Prozesse im Unterschriftenmanagement über das Internet abgewickelt und so erheblich vereinfacht werden können. Bereits über 1'200 Banken haben sich bei SignatureNet registriert und nutzen das SignatureNet als Plattform zur Veröffentlichung ihres Unterschriftenverzeichnisses.

KONTAKT

www.trivadis.com, info@trivadis.com, Info-Tel. 0800 874 823 47

ORACLE Platinum Partner

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner



WIR VERSTEHEN, WAS IN IHREM BUSINESS ZÄHLT.

Trivadis, führende Schweizer Anbieterin von IT-Lösungen und -Services ist seit 19 Jahren erfolgreich am Markt positioniert. Gegründet 1994, ist das Unternehmen heute an 11 Standorten in der Schweiz, in Deutschland und in Österreich tätig. Mit über 600 Mitarbeitern und mehr als 800 aktiven Kunden erwirtschaftete Trivadis 2011 einen Konzernumsatz von ca. CHF 104 Mio. (EUR 84 Mio.).

Trivadis adressiert die zentralen Unternehmensthemen Business Integration Services, Business Intelligence, Enterprise Content Management und die technologischen Kernbereiche Application Development, Infrastructure Engineering und Managed Services sowie IT-Training. Das modulare und umfassende Dienstleistungs- und Lösungsangebot aus einer Hand deckt den gesamten Lifecycle von IT-Projekten ab.

BASEL

Elisabethenanlage 9
CH-4051 Basel
Tel. +41 61 279 97 55
Fax +41 61 279 97 56

BERN

Papiermühlestrasse 73
CH-3014 Bern
Tel. +41 31 928 09 60
Fax +41 31 928 09 64

LAUSANNE

Rue Marterey 5
CH-1005 Lausanne
Tel. +41 21 321 47 00
Fax +41 21 321 47 01

ZÜRICH

Europa-Strasse 5
CH-8152 Glattbrugg
Tel. +41 44 808 70 20
Fax +41 44 808 70 21

DÜSSELDORF

Werdener Strasse 4
D-40227 Düsseldorf
Tel. +49 211 58 6664 70
Fax +49 211 58 6664 71

FRANKFURT A. M.

Atricom
Lyoner Strasse 15
D-60528 Frankfurt/Main
Tel. +49 69 264 933 00
Fax +49 69 264 933 019

FREIBURG I. BR.

Sasbacherstrasse 2
D-79111 Freiburg i. Br.
Tel. +49 761 455 71 0
Fax +49 761 455 71 30

HAMBURG

Paul-Dessau-Strasse 6
D-22761 Hamburg
Tel. +49 40 248 591 30
Fax +49 40 248 591 59

MÜNCHEN

Riem Arcaden
Lehrer-Wirth-Strasse 4
D-81829 München
Tel. +49 89 99 27 59 30
Fax +49 89 99 27 59 59

STUTT GART

Industriestrasse 4
D-70565 Stuttgart
Tel. +49 711 90 36 32 30
Fax +49 711 90 36 32 59

WIEN

Millennium Tower
Handelskai 94-96
A-1200 Wien
Tel. 43 1 33 23 531
Fax 43 1 33 23 534

