

# Kundenbindung in der Cloud: Generationenwechsel im CRM

eCONNEX AG: Cloud-basierte CRM-Lösungen auf Basis von Microsoft Dynamics CRM entlasten IT-Abteilungen im internationalen Kunden-, Supplier- und Partnermanagement

## Professionelles CRM ist im Konzernumfeld ein "Muss".

Große Unternehmen begegnen ihren Kunden, Lieferanten und Partnern mit wohlgedachten CRM-Systemen und mehrschichtigen Beziehungsmanagement-Strategien. Das klassische Inhouse-CRM stößt allerdings immer häufiger dann an seine Grenzen, wenn es um ein länder- oder konzernübergreifendes Kontaktmanagement geht. Neue Formen der Bereitstellung von CRM-Lösungen helfen, die wachsende Komplexität von Kunden- und Partnerbeziehungen eines Konzerns abzubauen.

Cloud-basierte CRM-Systeme erfüllen alle Anforderungen an das Kunden- und Partnermanagement der Zukunft: Sie bieten eine größere Agilität in der Kundenbeziehung, lassen sich entsprechend dem organischen Wachstum eines Konzerns beliebig skalieren und stehen über Ländergrenzen hinweg zur Verfügung. Die Entwicklung einer solchen CRM-Lösung erfordert allerdings einen Partner, der fundierte Erfahrung im internationalen Projektgeschäft bietet.

Die eCONNEX AG ist ein führendes Unternehmen zur Beratung, Implementierung und zum Betrieb von Microsoft Dynamics CRM/XRM. Zu den Kunden des Hauses zählen deutsche und internationale Unternehmen wie NIKON, TUI Cruises oder die Pentax. Ziel des Beratungsansatzes von eCONNEX ist es, diese Unternehmen in die Lage zu versetzen, ihre kundenbezogenen Prozesse in Marketing, Vertrieb und Service wirkungsvoll sowie zukunftsorientiert zu koordinieren und zu optimieren. Mit Standorten in

Nürnberg, Hamburg und Kiel und einem klaren Themenfokus auf Dynamics CRM gehört der CRM/XRM-Spezialist zu den wichtigsten und größten Microsoft Partnern in diesem Segment.

## Packaged IP-Beratung: Branchen-Know-how und Projekterfahrung

Neben klassischen On-Premise-CRM-Implementierungen entwickeln sich Cloud-basierte CRM-Lösungen zum zweiten Beratungsstandbein des Unternehmens. Alexander Eck, CEO des Unternehmens, weiß warum: „Eine IT-Lösung für die Steuerung von Kunden- und Partnerbeziehungen ist immer nur so gut, wie ihre Anpassungsfähigkeit. On-Premise-Systeme spielen ihre Vorteile aus, wenn es um die Abbildung branchen- oder unternehmensspezifischer Prozesse in der IT-Lösung geht. Anders die Situation bei sich schnell verändernden Marktumfeldern mit immer komplexeren Arbeitsabläufen oder bei Konzernen, die CRM-Prozesse international führen: Hier sind Cloud-Lösungen kaum zu schlagen.“

Das Beratungshaus baut bei seinen Internet-basierten CRM-Lösungen auf „packaged IP“:

einer besonderen Mischung aus Projekterfahrung in der Umsetzung von CRM-Strategien, dem Branchen-Know-how beispielsweise im Umfeld der High-Tech- und Electronics-Industrie mit paketierter CRM-Software auf Basis von Microsoft Dynamics CRM online. Dies ermöglicht eine rasche Umsetzung selbst umfangreicher, internationaler CRM-Projekte.

## CRM-Prozesse im Konzernumfeld

IT-Abteilungen internationaler Konzerne müssen besondere Aufgaben erfüllen, etwa die länder- oder niederlassungsübergreifende Bereitstellung von IT-Kennzahlen. Erst die Möglichkeit, CRM-Prozesse international zu vereinheitlichen und schlank über das Internet abzubilden, gestattet es, Tools zur Performance-Messung über die ganze Konzernstruktur hin einzurichten. So gibt ein KPI-Dashboard für Dynamics CRM online Entscheidungsverantwortlichen auf einen Blick den Vergleich zwischen zentral definierten Kennzahlen der Vertriebsteams oder über die vertriebliche Situation des ganzen Unternehmens.

Die Beziehungen eines Unternehmens zu seiner Vertriebskette verändern sich immer schneller. Über Interaktionsräume im





Das Führungsteam der eCONNEX AG (von links nach rechts): Tobias Rohrbach (CSO), Alexander Eck (CEO) und Nils Bretschneider (COO).

„Cloud-basierte CRM-Systeme geben Firmen eine größere Agilität in ihren Kunden- und Lieferantenbeziehungen – Geschwindigkeitsvorteile, die einen unmittelbaren Wettbewerbsvorteil darstellen“, sagt Alexander Eck. „CRM-Prozesse enden heute längst nicht mehr im eigenen Unternehmen. Für eine effektive Einbindung unterschiedlicher Zielgruppen in die eigenen CRM-Prozesse sind Cloud-Technologien das richtige Mittel der Wahl.“

Internet gestalten Kunden und Lieferanten Produkte und Technologien mit. Firmen binden dieses kreative Potential immer offensiver in ihre CRM-Prozesse ein. Hier sind IT-Abteilungen gefordert, passende Tools anzubieten. Eine CRM-Lösung aus der Cloud ist der richtige Ansatzpunkt: Standardisierte Schnittstellen ermöglichen es externen Nutzergruppen, Daten direkt an das CRM-System online zu übermitteln. Diese stehen dann in den angeschlossenen Anwendungen weiter zur Verfügung.

Ein weiterer vordergründig recht profaner Nutzen der Cloud ist die Administration hunderter, häufig genug tausender CRM-Nutzer. Allein das Zugangsmanagement gerät dabei schnell zu einer tagesfüllenden Aufgabe für IT-Mitarbeiter. Die Lösung der eCONNEX AG heißt „auslagern“. Eine Verlagerung der Authentifizierungsprozesse in die Cloud über eine sichere Windows Live ID entlastet die

interne IT-Fachabteilung von zeitraubenden Routineprozessen.

### Charme der Cloud

Besser noch als herkömmliche Systeme lassen sich Cloud-Lösungen bei Bedarf schneller in jede Richtung skalieren. So eignen sich diese CRM-Lösungen gut, um den unterschiedlichen Bedarf an Kunden- und Partnerbindungsmaßnahmen in den einzelnen Länderorganisationen eines Konzerns zu adressieren. Typischerweise nutzen Konzerne CRM umfangreicher als der klassische Mittelstand. So werden cloud-basierte Anwendungen in Großunternehmen gerne für das Management von Lieferantendaten eingesetzt. Auf Basis von Dynamics CRM 4.0 hat eCONNEX hierzu ein Enterprise-System entwickelt, über das Supplier-Daten aus der Distribution oder von Partnerunternehmen erfasst werden. Ebenso lassen sich diese Stamm-

daten über Informationen von externen Adressanbietern anreichern. Da diese Informationen aus unterschiedlichsten Datenquellen stammen, steht im Mittelpunkt dieser Lösung eine standardisierte Schnittstelle für die Datenübergabe. Als Grundgerüst der Anwendung kommt Windows Azure zum Einsatz. Durch die Aktivierung zusätzlicher Recheninstanzen in Windows Azure erfolgt eine dynamische Skalierung der Lösung, sollten einmal große Datenbestände übertragen werden müssen. ■

### eCONNEX AG

Tobias Rohrbach (CSO)

Siemensstraße 8  
24118 Kiel

Tel.: +49 (0) 431 59369-0

Fax: +49 (0) 431 59369-19

E-Mail: [t.rohrbach@econnex.com](mailto:t.rohrbach@econnex.com)

Internet: [www.econnex.com](http://www.econnex.com)



eCONNEX AG