

optimAS Group setzt international Hosted CRM ein

Die Hauptkriterien für die neue CRM-Lösung der optimAS Group waren: Möglichst so bedienerfreundlich wie eine Office-Lösung, einfache Integration in Microsoft Outlook und umfangreiche Funktionalitäten sowie hoher Investitionsschutz. Zudem sollte die Lösung wegen den über mehrere Länder verteilten Partner der optimAS Group flexibel und wartungsfreundlich betrieben werden können.

optimAS ist ein Netzwerk von Beratern im deutschsprachigen Europa. Mit Dienstleistungen aus den Bereichen Consulting, Training, Telemarketing- Outsourcing, Coaching und Assessment unterstützen die Partner zahlreiche Kunden unterschiedlicher Grösse aus verschiedenen Branchen. Der laufende Ausbau des Partner-Netzwerkes erfordert eine flexible, wachstumsfähige und bedienerfreundliche zentrale Lösung. „Über die Jahre hinweg habe ich zahlreiche CRMLösungen gesehen und deren Stärken und Schwächen kennengelernt. Unsere neue Lösung muss echten Nutzen bieten, Prozesse vereinfachen, Abläufe beschleunigen und eine topaktuelle Auskunftsbereitschaft über die Kundenbeziehung bieten.“ berichtet Lorenz Aries, Firmengründer und für die Evaluation der neuen CRM-Lösung zuständig.



“Mit dieser CRM-Lösung sind wir schnell, topaktuell und die optimAS Partner konzentrieren sich auf Ihre Beratungsmandate ohne sich auch noch um Informatik kümmern zu müssen.”

Lorenz Aries, Geschäftsführer optimAS Group

Optimas Group setzt Hosted Microsoft Dynamics CRM ein. Aufgrund der grossen Erfahrung und Kompetenz auf dem CRM-Gebiet fiel die Wahl auf den Zürcher Microsoft Systempartner Cybersystems. Zahlreiche Eigenentwicklungen werden als Add-Ons zu Microsoft Dynamics CRM 3.0 angeboten. optimAS Group setzt Microsoft CRM 3.0 als Hosted Service ein. Dabei wird die komplette CRM-Suite für das Management der Kundenbeziehungen vom Marketing über den Verkauf, die Verwaltung der Seminar- und Schulungsmodule im Umfang von über 5000 Seiten und für die Betreuung der Franchisepartner

eingesetzt. Die vielfältigen Regel- und Prozesssteuerungsfunktionen ermöglichen eine hohe Automatisierung und Entlastung der Berater. Dank Mobile CRM werden Reaktions- und Bearbeitungszeiten verkürzt und stets eine topaktuelle Auskunftsbereitschaft ermöglicht. Über sichere VPN-Verbindungen sind die Berater mit dem zentralen Backoffice verbunden und können online ab verschiedenen Standorten ihre Arbeiten abwickeln und die zahlreichen Funktionen der CRM-Lösung nutzen. Der Betrieb und die Wartung der Lösung erfolgt im Cybersystems Rechenzentrum.

Lösung

Cybersystems unterstützte die optimAS Group bei der Definition und der Umsetzung des Customizings, der Integration von AddOns sowie mit Coaching bei der Nutzung des Systems. Die bestehenden Firmen, Kontakte und Termine wurden vom bisherigen CRM-System übernommen. Die bestehende Exchange 97 Infrastruktur wurde auf Exchange 2003 migriert. Der Betrieb des Systems erfolgt im Rechenzentrum von Cybersystems im Hosted/SAAS-Modell. Der Zugriff der Benutzer auf die Systeme erfolgt im Büro via Branch Office VPN, unterwegs via Mobile VPN.

Modell Hosted Services

Die CRM-Suite sowie die Basisinfrastruktur (Microsoft SQL Server und Microsoft Exchange) wird von Cybersystems zentral im Schweizer Rechenzentrum betrieben und gewartet. Die Finanzierung der Komplettlösung, die Lizenz-, Betriebs-, Wartungs- und Upgradekosten enthält, erfolgt auf der Basis einer monatlichen, flexibel an die Anzahl Benutzer anpassbaren Gebühr.