



## Microsoft Dynamics CRM Kundenreferenz



Thema: Customer Relationship Management

### Globales CRM erschließt Synergieeffekte

#### Überblick

**Land:** Deutschland

**Branche:** Baugewerbe und Immobilien

**Mitarbeiter:** 11.291 (in Deutschland)

#### Referenzkunde

ISS A/S (International Service System) wurde 1901 in Dänemark gegründet. Sie ist die führende Unternehmensgruppe für Facility Services. ISS ist in 50 Ländern aktiv und zählt mit 534.500 Mitarbeitern zu den vier größten Arbeitgebern der Welt. 1960 erfolgte der Markteintritt in Deutschland. Bundesweit werden die ISS Kunden von 11 291 Mitarbeitern in den Geschäftsbereichen Cleaning Services, Support Services (Büroservice) Property Services (Technisches Gebäudemanagement), Catering und Security betreut.

#### Software und Services

- Microsoft Dynamics CRM 2011
- Microsoft BizTalk Server 2010

#### Partner

PRIM Management Consult GmbH

“Wir haben heute einen besseren Überblick über das gesamte Geschäft. Key-Performance-Indikatoren lenken unsere Aufmerksamkeit auf die wirklich wichtigen Dinge.”

Vanessa Bovenschen, CRM-Projektmanagerin bei der ISS Facility Services GmbH.

#### Unternehmen

Als sich vor mehr als 100 Jahren rund 30 Kopenhagener Nachtwächter zusammaten, um eine der ersten Sicherheitsfirmen der Welt zu gründen, ahnte niemand, welche Entwicklung das „Start-up“ nehmen würde. Heute ist die ISS A/S ein Weltkonzern. In Deutschland firmiert das Unternehmen unter dem Namen ISS Facility Service GmbH. Das Portfolio reicht vom technischen Gebäudemanagement über Catering bis zu Reinigungs-, Sicherheits- und Bürodienstleistungen. Allein in Deutschland beschäftigt ISS 11.291 Mitarbeiter und erzielt einen Umsatz von 314 Millionen Euro.

#### Ausgangssituation

Lange Zeit wuchs ISS vor allem über die Akquisition kleinerer, lokaler Gebäudedienstleister. Ab 2009 setzte das dänische Management im Rahmen der Konsolidierung verstärkt auf organisches Wachstum. „Für unseren Vertrieb bedeutet dies, näher an die Kunden zu rücken. Allerdings wollten wir verhindern, dass Vertriebsteams unterschiedlicher Geschäftsbereiche einen Kontakt mehrfach bearbeiten. Um Synergieeffekte voll auszuspielen, fehlte uns allerdings die passende Software“, blickt Va-

nessa Bovenschen, CRM-Projektmanagerin bei der ISS Facility Services GmbH, zurück. Zwar setzte man mit SalesLogix bereits eine CRM-Lösung ein, doch mangelte es an der erforderlichen Benutzerakzeptanz. „SalesLogix war ein deutsches Projekt für einen überschaubaren Einsatzbereich. Jetzt wurde das Thema ‚CRM‘ von Dänemark initiiert – mit dem Ziel, das Kundenmanagement weltweit zu harmonisieren“, erklärt die CRM-Projektmanagerin Bovenschen. Die Entscheidung für Microsoft Dynamics CRM traf die Konzernzentrale. Als einer der größten internationalen Märkte fiel Deutschland die Rolle des Piloten zu. Eine Entscheidung, mit der man in Düsseldorf gut leben konnte. „Dynamics CRM ist vollständig in Outlook integriert. Und Outlook ist bei uns Standard. Das wirkte sich positiv auf die Benutzerakzeptanz aus“, betont Vanessa Bovenschen.

#### Lösung

ISS Deutschland nutzte die Gelegenheit, um zentrale Vertriebsprozesse zu analysieren und neu zu überdenken. „Wie sieht unsere Vertriebs-Pipeline aus? Welche Adressdatenbanken sind qualitativ am besten? Welche



Foto: ISS Facility Services GmbH

**Dynamics CRM sorgt bei der ISS Facility Services GmbH für effiziente Vertriebsprozesse und professionelle Berichte.**

#### Microsoft-Partner

PRIM Management Consult GmbH

Holger Kienel

Am Römerkastell 4

D-66121 Saarbrücken

Tel: 06 81 30 98 21 0

Fax: 06 81 30 98 2 1 9

E-Mail: [holger.kienel@prim-consult.com](mailto:holger.kienel@prim-consult.com)

[www.prim-consult.com](http://www.prim-consult.com)



#### Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH

Konrad-Zuse-Straße 1

85716 Unterschleißheim

Tel.: 0180 5 672330\*

Fax: 0180 5 229554\*

E-Mail: [btob@microsoft.com](mailto:btob@microsoft.com)

\*0,14 Euro/Min., deutschlandweit;

Mobilfunkgebühren können abweichen.

Verträge laufen demnächst aus? Solche Fragen sollte uns künftig Dynamics CRM beantworten“, erklärt CRM-Projektmanagerin Bovenschen. Zur Unterstützung sicherte sich der Gebäudedienstleister die Kompetenz des Microsoft-Partners PRIM Management Consult GmbH. Der Unternehmensberater und Systemintegrator half, Prozesse zu optimieren, sie zu beschreiben und daraus die notwendigen Implementierungsmaßnahmen abzuleiten. „PRIM verstand unser Geschäft und brachte das notwendige Know-how mit, um neue Anforderungen technisch exakt zu definieren und umzusetzen. Das erleichterte die Kommunikation mit Dänemark und bewahrte uns vor unnötigen Umwegen“, unterstreicht Karsten Mostersteg, IT-Director bei der ISS Facility Services GmbH. Anpassungen gab es vor allem beim Vertriebsprozess: Hier ergänzte das Projektteam das Lead-Management um zusätzliche Dimensionen wie „Vertriebsprojekte“ oder „ERP-Umsätze“. Zudem wurden vorhandene Masken vereinfacht und relevante Pflichtfelder definiert, um eine unternehmensweit einheitliche Datenqualität zu gewährleisten. Ebenfalls hinzugekommen ist die Anbindung an die Unternehmenssoftware von SAP, wobei die Integrationsplattform Microsoft BizTalk Server 2010 als Datendrehscheibe fungiert. Dank der Schnittstelle sind nun auch sämtliche Kundendaten in Dynamics CRM verfügbar. „Die plattformübergreifenden, vertriebsnahen Prozesse sind der eigentliche Mehrwert im Geschäftsalltag“, fügt Holger Kienel, Managing-Partner und Projektverantwortlicher bei PRIM hinzu. Irritationen hinsichtlich der Daten und Begriffsdefinitionen seien damit ausgeschlossen. In umgekehrter Richtung übergibt Dynamics CRM neu gewonnene Kunden automatisch an das ERP-System.

#### Fazit

Im Frühjahr 2010 trat Dynamics CRM in Deutschland den Dienst an. Im Laufe des Jahres 2011 folgten weitere ISS-Länder. Seitdem profitieren die Vertriebsmitarbeiter von effizienten, standardisierten Arbeitsabläufen. „Mit Dynamics CRM ist zum Beispiel die Effizienz der Telefonate für die Terminabstimmung gestiegen, denn die aktuelle Geschäftsbeziehung ist in der Kundenakte lückenlos dokumentiert“, betont CRM-Projektmanagerin Bovenschen. Die Transparenz erlaubt es dem Gebäudedienstleister, mit Kundendaten effizienter zu arbeiten. Bestes Beispiel ist die enge Kooperation zwischen Innen- und Außendienst. „Unser Callcenter ist informiert, in welchem Gebiet sich einzelne Berater gerade aufhalten. Die Mitarbeiter kontaktieren dann bevorzugt Interessenten und Kunden aus dem regionalen Umfeld“, ergänzt Vanessa Bovenschen. Auch im Vertriebscontrolling sorgt Dynamics CRM für mehr Professionalität. Das Portfolio ist heute auf mindestens zehn Berichte angewachsen – darunter Auswertungen zu offenen Angeboten oder auslaufenden Verträgen. Mit Eintrittswahrscheinlichkeiten bewertete Verkaufschancen helfen dem Unternehmen, die künftige Geschäftsentwicklung genauer zu prognostizieren. „Wir haben heute einen besseren Überblick über das gesamte Geschäft. Key-Performance-Indikatoren lenken unsere Aufmerksamkeit auf die wirklich wichtigen Dinge“, unterstreicht die CRM-Projektmanagerin. Mit der Leistung von PRIM ist sie voll und ganz zufrieden: „Das vorausschauende betriebswirtschaftliche Consulting war für uns ein wichtiger Erfolgsfaktor. PRIM zeichnete sich durch detaillierte Kenntnisse der ISS-Prozesse aus und war auf neue Anforderungen bestens vorbereitet.“

Weitere Kundenreferenzen finden Sie unter:

[www.microsoft.de/kundenreferenzen](http://www.microsoft.de/kundenreferenzen)