

acceptIT führt CRM-System bei der DELIUS-Gruppe ein

08.12.2016, 18:21 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *acceptIT GmbH*



Delius GmbH verbessert Kommunikation mit DOCHOUSE

Mit der Einführung des CRM-Systems DOCHOUSE hat die DELIUS-Gruppe nun die Kommunikation mit Kunden und Interessenten optimiert und zugleich Transparenz über alle Projekte inklusive aller Ansprechpartner gewonnen.

Die DELIUS GmbH mit Sitz in Bielefeld ist seit beinahe 300 Jahren im Textilgeschäft aktiv. Traditionell steht eine gute Kundenbeziehung im Fokus der Unternehmensgruppe. Gerade die intensive Kommunikation im Projektgeschäft ist besonders anspruchsvoll: Es sich viele Ansprechpartner aus - auf Kundenseite wie auf Unternehmensseite. Ist das Angebot schon verschickt und welchen Änderungsstand hat es? Wurde der Auftrag erteilt, die Anfrage bearbeitet und welcher Ansprechpartner ist der richtige? Diese Informationen konnte bei der DELIUS-Gruppe selbstverständlich jeder einzelne verantwortliche Vertriebsmitarbeiter aus dem Ärmel schütteln.

Eine übergreifende Sicht auf die Dinge war jedoch mit den bis dato eingesetzten Tools schlicht nicht leistbar. Dies wollte die Verkaufsleitung der DELIUS GmbH nicht länger hinnehmen und machte sich auf die Suche nach einem CRM-System, das als modernes Steuerungsinstrument sämtliche Projekte sowie alle dafür relevanten Daten zu Kunden und Interessenten jederzeit zur Verfügung stellen kann. Außerdem sollte sich das gesuchte System nahtlos in die vorhandene IBM Notes/Domino-Landschaft bei DELIUS einfügen.

DELIUS entschied sich für das CRM-System DOCHOUSE des gleichnamigen Ravensburger Unternehmens.

Mit der DOCHOUSE-Einführung beauftragte DELIUS die Paderborner acceptIT, die man bereits als zuverlässigen und kompetenten Partner für IBM Notes/Domino Aufgabenstellungen schätzen gelernt hatte. Die regionale Nähe und die Möglichkeit, Synergien in den Bereichen Consulting, Backup und Lizenzmanagement zu nutzen, sprachen ebenfalls für den IBM Premier Business Partner acceptIT. Weitere Kriterien waren für DELIUS IT-Leiter Marco Lachmann der „Fachverstand“ und das „gelebte Team-Work“ der acceptIT-Mitarbeiter, die „sich perfekt in das Umfeld der DELIUS IT-Mitarbeiter integrierten.“

Zu Beginn des Einführungsprojektes stand zunächst die gemeinsame Erarbeitung eines Anforderungskatalogs an. Sorgfältig wurde geprüft und dokumentiert, welche Daten aus den vorhandenen Datentöpfen benötigt werden und wie sie

in dem neuen System zusammengeführt werden sollten. Anschließend wurde auf dieser Basis ein Pflichtenheft inklusive Zeit- und Budgetplan erstellt. Die dokumentierten Aufgaben wurden Punkt für Punkt im avisierten Zeitfenster abgearbeitet und der gemeinsam definierte Budgetrahmen nicht überschritten.

Mit DOCHOUSE CRM hat die DELIUS Verkaufsleitung nun jederzeit Überblick über den Stand aller Projekte, kann so die benötigten Ressourcen optimal bereitstellen und die weitere Planung gezielt vorantreiben.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bekommen mit wenigen Mausklicks alle relevanten Daten zur Verfügung gestellt die bisher mühevoll aus diversen Applikationen zusammengestellt werden mussten. Die Akzeptanz war daher von Anfang an sehr hoch.

Auch das Teamwork in den einzelnen Verkaufsgebieten konnte mit der Einführung von DOCHOUSE CRM deutlich verbessert werden.

Die Einführung und die damit verbundene Arbeit im DOCHOUSE CRM war so erfolgreich, dass DELIUS mittlerweile zusätzliche Fachgebiete in das System integriert hat, zum Beispiel aus dem betriebswirtschaftlichen Umfeld die Angebotskalkulation.

Ein weiterer Ausbau der Nutzung wird daher nicht ausgeschlossen.

Portrait

acceptIT entwickelt maßgeschneiderte, prozessoptimierte Software-Lösungen für die strategischen Unternehmensbereiche Kommunikation, Information und Prozesse.

Die Schwerpunkte sind Prozess- und Workflow-Management, Software für Geschäftsanwendungen (z. B. CRM, Reisekostenmanagement, Social Business Solutions, Cloud-Solutions), E-Mail-Management, die Entwicklung von individuellen IT-Anwendungen sowie Supportdienstleistungen für bzw. der Betrieb von IBM Domino Infrastrukturen.

Als IBM Premier Business Partner ist acceptIT spezialisiert auf IBM Collaboration Solutions. In diesem Umfeld bietet acceptIT eine umfassende Beratungs-, Planungs-, Implementierungs- und Schulungs-Kompetenz, insbesondere auch für Anwendungen rund um IBM Connections bzw. IBM Connections Cloud.

Die acceptIT GmbH mit Sitz in Paderborn betreut als IBM Premier Business Partner mittelständische Unternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz.