



Thema: Hosting

Hosting ermöglicht professionelle Lösung für Kleinunternehmen

Überblick

Land: Deutschland
Branche: Dienstleistungen
Mitarbeiter: 13

Unternehmen

Global Communication bietet ihren Kunden Dienstleistungen aus den Bereichen Vertrieb und Marketing an und organisiert für sie beispielsweise Telesales- oder Telemarketing-Maßnahmen. Die Firma besteht seit 2007 und hat ihren Sitz in Nürnberg.

Software und Services

- Hosted Microsoft Dynamics CRM 4.0

Partner

Impello OHG

„Wir haben das betriebswirtschaftlich durchgerechnet. Hosting ist deutlich günstiger als eine Inhouse-Lösung.“

Nicole Wendt, Geschäftsführerin, Global Communication GmbH

Die Global Communication GmbH in Nürnberg ist ein junges Unternehmen mit 13 fest angestellten Mitarbeitern, das in den Bereichen Telesales und Telemarketing tätig ist. Beim Vertrieb ihrer Dienstleistungen ist die Firma auf eine umfangreiche EDV-Unterstützung angewiesen. Ein CRM-System hilft sowohl bei der Akquise als auch bei der Verwaltung ihrer Kundendaten.

Anforderungen

Um zu wachsen und neue Kunden zu akquirieren, setzte die Firma von Anfang an auf ein CRM-System. Nicole Wendt, eine der Gesellschafterinnen der Firma, erläutert das Vorgehen: „Wir haben einen Mitarbeiter, der ausschließlich Akquise macht. Er ordnet die Kunden in den Gesprächen ein, ob es sich beispielsweise um einen kleineren oder um einen großen Kunden handelt und ob der erst mittel- oder langfristig Potenzial hat.“ Nach dieser Vorqualifizierung vereinbaren die Vertriebsmitarbeiter Termine, führen Gespräche und halten Ergebnisse und Historie zu jedem Kunden im CRM-System fest. Von Anfang an setzte Global Communication bei der CRM-Software auf eine Hosting-Lösung, zunächst auf salesforce.com

Professional Edition. Doch das Zusammenspiel mit Microsoft Word und Microsoft Excel 2007 war zum Teil umständlich. Zudem vermisste das Team das Look & Feel der gewohnten Microsoft-Umgebung, auch mit der Übersicht war man nicht zufrieden. Daher entschloss sich Wendt, den Einsatz von Microsoft Dynamics CRM zu prüfen, und wandte sich an impello, ein Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen aus Nürnberg, das sich auf CRM-Systeme spezialisiert hat und zertifizierter Microsoft Dynamics CRM-Partner ist.

Lösung

Nach einer zusammen mit Global Communication durchgeführten Analyse der Arbeitsprozesse in der Firma zeigte sich, dass der Umstieg auf Microsoft Dynamics CRM auch Kostenvorteile mit sich bringen würde. „Das Aufstellen der Forecasts war sehr aufwendig“, erklärt Jan Brunsch, Projektleiter bei impello. „Da es kein zentrales Datentool gab, mussten die Mitarbeiter ihre Daten aktiv sammeln, sie dann in Relation zueinander bringen und schließlich auswerten.“ Jede Woche wurden dafür etwa zwei bis drei Stunden Arbeitszeit aufgewendet, was um-



Hosting Solutions



Foto: Fancy

Global Communication entschied sich für Microsoft Dynamics CRM 4.0 als Hosting-Lösung

Referenzkunde

Global Communication GmbH
Äußere Sulzbacher Straße 15
90489 Nürnberg
Tel.: 0911 999875-0
Fax: 0911 999875-19
E-Mail: info@glob-com.de
www.glob-com.de

Microsoft-Partner

impello OHG
Neumeyerstraße 48
90411 Nürnberg
Tel.: 0911 2526-300
Fax: 0911 2526-305
E-Mail: info@impello.net
www.impello.net

Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*
Fax: 0180 5 229554*
E-Mail: btob@microsoft.com

*0,14 Euro/Min., deutschlandweit;
Mobilfunkgebühren können abweichen

© 2009 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.
Namen und Produkte anderer Firmen können eingetragene
Warenzeichen der jeweiligen Rechteinhaber sein.

5000-1000-24 YU 06/09

gerechnet auf die Gehälter etwa 400 Euro pro Monat kostete.

Während der Analyse kam auch die Überlegung auf, die CRM-Lösung inhouse, also auf einem lokal bei der Firma installierten Server, zu betreiben. „Wir haben das betriebswirtschaftlich durchgerechnet“, sagt Nicole Wendt. „Hosting ist deutlich günstiger als eine Inhouse-Lösung.“

Die Rechnung ist schnell aufgestellt: Die Anschaffungskosten für Hard- und Software für die Inhouse-Lösung beziffert Stefan Wickenhäuser, Sales Consultant bei impello, auf rund 14 000 Euro. Dem stehen 8400 Euro für die Einrichtung der Hosting-Lösung gegenüber. So spart Global Communication hier schon einmal 5600 Euro.

Ähnlich sieht es bei den laufenden Kosten aus. „Global Communication zahlt bei uns pro Monat und Nutzer 59 Euro. Für drei Nutzer kostet das 2124 Euro im Jahr“, sagt Wickenhäuser. Hinzu kommen 3600 Euro jährlich für die Wartung. Dies ergibt rund 5700 Euro jährlich.

Dem gegenüber stehen die Kosten für einen externen Administrator, der die Inhouse-Systeme wartet, Patches und Updates einspielt und, wenn notwendig, Änderungen an der Konfiguration vornimmt. Das würde rund 3120 Euro ausmachen. Global Communication spart zudem wie beschrieben 4800 Euro jährlich an Arbeitszeit. Da-

mit summieren sich die jährlichen Kosten für ein Inhouse-System auf gut 7900 Euro. Hierin sind die Stromkosten für den Server noch nicht enthalten.

Nutzen

Mit der Einführung von Microsoft Dynamics CRM 4.0 bei Global Communication vereinfachte sich die Aufstellung der Forecast-Berichte. Zudem spart sich Global Communication die Kosten für Anschaffung beziehungsweise Lizenzierung von Hardware und Software. Gleichzeitig entstehen keine administrativen Kosten, beispielsweise für Wartung oder Sicherung.

Für die Firma gibt es ein klar planbares Monatsentgelt für die Lösung, das ausschließlich von der Zahl der Mitarbeiter abhängt. Nicole Wendt begrüßt demzufolge auch die „Planbarkeit der Gesamtkostenstruktur“, die ihr die Hosting-Lösung ermöglicht.

Durch das Hosting verbessert sich auch die Datensicherheit: impello arbeitet mit einem professionellen Rechenzentrumsbetreiber zusammen, der die Daten regelmäßig sichert und einen Schutz bei Stromausfällen bietet. Wichtig ist auch der Schutz vor Einbruch und Feuer, den ein professionelles Rechenzentrum immer enthält. Um diese Sicherheit inhouse bereitzustellen, müsste Global Communication enormen Aufwand treiben.

Weitere Kundenreferenzen finden Sie unter:
www.microsoft.de/kundenreferenzen