

Referenz Sage CRM

Branche: IT-Consulting

ITG maximiert Technologien mit Sage CRM

„GoldMine Sales & Marketing war schon ein annehmbares Produkt. Allerdings bot es keine Möglichkeit, unsere Geschäftstätigkeit so zu optimieren, wie es für das Wachstum unseres Unternehmens notwendig war.“ Mark Severance, Leiter der Abteilung Sales & Marketing bei der Information Technology Group, Inc. (ITG) in Simi Valley, Kalifornien, ist Experte darin, andere Unternehmen bei der Erhöhung ihrer Produktivität durch Technologie zu unterstützen. Darum fand er es frustrierend, dass der eigene Betrieb intern ungelöste Produktivitätsprobleme aufwies.

Die Entscheidung zugunsten von Sage CRM war ein Kinderspiel

ITG erwog mehrere Upgrade-Möglichkeiten, wie Microsoft CRM und NetSuite CRM. „Nachdem wir Sage CRM gesehen hatten, wurde unsere Entscheidung ein Kinderspiel“, sagt Severance. „Es war klar, dass Sage CRM die Konkurrenz in Hinblick auf Funktionen, Benutzerfreundlichkeit und Webzugang übertrifft.“ Sage CRM ist eine einfach zu bedienende, schnell einsetzbare CRM-Lösung für ein effizienteres Unternehmensmanagement. Sage CRM integriert unternehmensweit Informationen über internen und externen Vertrieb, über Kundenbetreuung und Marketing.

Dies ermöglicht einen mühelosen Informationsaustausch innerhalb eines Betriebs. ITG implementierte Sage CRM Ende 2005, um alle internen Vertriebs- und Marketingaktivitäten zu verwalten. ITG benutzt das System, um Unternehmen, Kontakte und alle damit verbundenen Aktivitäten zu speichern: Kaufgelegenheiten, Angebote und sogar Notizen aller Telefongespräche mit Kunden. Auch die Terminplanung der Angestellten wird intern freigegeben, was die Organisation von Meetings vereinfacht und die Transparenz unter den Teammitgliedern erhöht.

Hervorragender Kundenservice und Nachverfolgung von Leads

„Wenn ein Kunde technische Unterstützung braucht, dokumentieren wir, mit wem gesprochen wurde, welche Fehlermeldungen es gab und wie lange es dauerte, bis das Problem gelöst wurde“, erklärt Severance. „Wir haben nicht nur eine detaillierte, chronologische Aufzeichnung von Servicevorgängen, sondern wir können auch analysieren, wie gut wir den Bedürfnissen unserer Kunden gerecht werden.“ Gleich-

„Mit dem alten Programm GoldMine fiel es schwer, die benötigten Informationen zu bekommen. Dies begrenzte unsere Berichterstattung. Da wir hinsichtlich unseres Unternehmenswachstums für einen großen Schritt bereit waren, brauchten wir ein stabileres Tool, das unsere Berater sowohl im Büro als auch außerhalb nutzen konnten.“

Mark Severance, Leiter der Abteilung Sales & Marketing bei der Information Technology Group, Inc. (ITG) in Simi Valley, Kalifornien.

zeitig benutzt ITG Sage CRM zur Verwaltung von Informationen über Termine, Telefongespräche, E-Mails und Faxe sowie über die Versendung von Informationsmaterialien und die Nachbearbeitung. „Mithilfe

Info Referenzkunde

Firma:

Information Technology Group, Inc.

Software-Lösung:

Sage CRM

Anwendungsgebiete:

Kundenmanagement

von Sage CRM können wir gut erkennen, wo sich jeder Interessent in dem Distributionsverlauf befindet“, sagt Severance. „Wir können die Anzahl der Accounts schätzen, die bis zum Monatsende abgeschlossen



Referenz Sage CRM

Branche: IT-Consulting

werden, sowie die Möglichkeiten eruieren, die sich uns zukünftig eröffnen könnten.“

Schnelle Berichterstattung

„Die Berichterstattungsfähigkeit von Sage CRM gefällt uns sehr“, sagt Severance. „Wir können Daten schnell verändern und bekommen sofort dynamische Berichte, statt uns wie früher auf manuelle Aktualisierungen verlassen zu müssen. Das macht es für uns einfacher, unseren Auftraggebern die aktuellsten Informationen zu liefern. Ich würde sagen, dass das Erstellen eines Distributionsberichts nur noch die Hälfte der Zeit benötigt, im Vergleich zur Arbeit mit GoldMine.“

Fernzugriff

ITG betreut den Großteil Südkaliforniens durch zwei Niederlassungen und hat außerdem einen Berater in Arizona. Dies bedeutet, dass die Angestellten oft nicht im Hauptbüro sind. Um Datenbankinformationen zu aktualisieren, musste man früher Veränderungen telefonisch melden oder warten, bis man ins Büro zurückkehrte. Glücklicherweise ist Sage CRM ein webbasiertes System, das Zugang von jeder Internetverbindung aus bietet. „Unsere Angestellten sind plötzlich viel leistungsfähiger geworden“, sagt Severance. „Ihre Fähigkeit, sich auf aktuelle Aufgaben zu konzentrieren und die Kundenbetreuung zu verbessern, wurde durch die Internetfähigkeit von Sage CRM stark erweitert.“

Konnten bei ITG mithilfe von Sage CRM mehr Interessenten zu Kunden gemacht werden? „Während viele Faktoren effektiv dazu beitragen, Interessenten als Kunden zu gewinnen, gibt uns Sage CRM das Leistungsvermögen, noch erfolgreicher zu werden. Es gibt uns die Fähigkeit, mehr über unsere Kunden und Interessenten zu erfahren. So wird es uns möglich gemacht, schnell zu reagieren und sie viel besser zu bedienen als unsere Konkurrenz. Allein diese Tatsache bot das Potenzial, unseren Absatz um 15 Prozent zu steigern“, sagt Severance.

Herausforderung

GoldMine Sales & Marketing konnte weder angemessene Berichtsfunktionen noch ausreichenden Fernzugriff bieten, um mit dem Wachstum der Beraterfirma Schritt zu halten.

Lösung

Sage CRM bietet die vollausgestattete Verfolgung von Kunden- und Interessentendaten, unabhängig davon, ob sich die Berater im Büro oder bei den Kunden befinden.

Ergebnisse

Sage CRM hat die Berichterstattungszeit um die Hälfte gekürzt, die Absatzleistung stieg um 10 Prozent und der Absatz selbst stieg dank besserer Information um 15 Prozent.