

# Case Study

## «Dynamische» Personalentwicklung: GMP steigert Effizienz mit Microsoft-Cloud-CRM

«Microsoft Dynamics CRM Online hat uns zu professionellerer Kundenbetreuung und damit zu höherer Servicequalität verholfen.»

Michael Steiner, Mitinhaber der GMP AG



### Kundenprofil

Die GMP AG, Gesellschaft für Management und Personalentwicklung, gegründet 1996, hat sich im Bereich der Personaldiagnostik und der Personalentwicklung einen Namen erarbeitet. Im Jahr 2012 erfolgte die Firmenübernahme durch die heutigen Eigentümer. Die bekannten Dienstleistungen wurden weitergeführt und um Laufbahn-, Out- und Newplacement-Beratung sowie Personal-Treuhand-Dienstleistungen ergänzt. Weitere Informationen zur GMP AG unter [www.gmp-schweiz.ch](http://www.gmp-schweiz.ch)

### Ausgangslage

Die Pflege der Kontaktdatenbank sowie die interne Abstimmung und Koordination bei Terminen und in der Kundenbetreuung nahmen beim Personalentwickler GMP zu viel Zeit in Anspruch. Deshalb sollte eine IT-gestützte, neue Lösung her.

### Eingesetzte Software und Services

- Microsoft Dynamics CRM Online
- Microsoft Exchange Online
- Microsoft Office Professional Plus
- MSCRM-Addons.com - Documents Core Pack

### Lösung

GMP implementierte mit Microsoft Dynamics CRM Online sowie Exchange Online ein cloudbasierte Lösung für umfassendes Kundenmanagement. Die Mitarbeitenden von GMP koordinieren Termine nun über ein einheitliches System, verfassen Rechnungen automatisiert und haben jederzeit die Daten zu Kunden aktuell im Blick.

### Verbesserungen

«Heute können wir mit denselben Ressourcen rund 40 Prozent mehr Kunden mit Aktivitäten betreuen.»

Michael Steiner, Mitinhaber der GMP AG

**Land:** Schweiz

**Mitarbeiter:** 5

**Branche:** Dienstleister

**Arbeitsplätze:** 5

**Projektdauer:** 4 Monate

Um zum Erfolg beizutragen, sollte er passen wie der sprichwörtliche Deckel zum Topf, der Mitarbeitende im Unternehmen. Dass die richtigen personellen Stellschrauben gedreht werden, dafür sorgt die GMP AG. Anfang 2014 suchte der Personalentwickler aus Zofingen in Sachen IT selbst den passenden Deckel. Die Kundenbetreuung sowie die interne Zusammenarbeit sollten mit technologischen Hilfsmitteln professionalisiert werden. Unterstützung kam in Form von Microsoft Dynamics CRM und Exchange in der Cloud-Variante.

«Als Dienstleister ist es uns das höchste Anliegen, unsere Zeit für unsere Kunden zu verwenden und nicht für interne Abstimmungen oder die IT. Letztere muss einfach funktionieren und uns effizient in der Kundenbetreuung unterstützen», betont Michael Steiner, Mitinhaber der GMP AG, seine technologischen Ansprüche.

Anfang 2014 jedenfalls war genau das nicht gegeben. Zu viel Zeit beanspruchte die manuelle Erstellung und Wartung von Kontaktdatenbanken, zu viel interne Abstimmung die Terminvergabe oder die Rechnungslegung. Wenn es dabei dann zu verspäteter Kontaktaufnahme oder ähnlichem führt, kratzt das am Image als Service-Anbieter wie am eigenen Umsatz gleichermassen. Kurz: Es musste gehandelt werden.

### Dynamisches Doppel für mehr Effizienz

Steiner schaute sich um am Markt – und wurde letztlich fündig bei einem dynamischen Doppel: Dem IT-Dienstleister OnDemand4U und Microsoft. Während der Cloud- und KMU-Lösungs-Spezialist sowie Microsoft-Gold-Partner aus dem deutschen Saarbrücken die Lösung aufzeichnete, konzipierte und letztendlich implementierte, kam von Microsoft die Technologie. Seit April 2014 sind bei GMP Microsoft Dynamics CRM Online sowie Exchange Online im Einsatz.

«Wer heute auf eine schlanke und gleichzeitig leistungsfähige Lösung für das Kundenmanagement Wert legt, kommt um Microsoft Dynamics nicht herum. Das hat

sich auch in unseren Webinaren und der Beratung für GMP einmal mehr bestätigt», weiss Benjamin John, Technischer Berater bei OnDemand4U, zu berichten.

Dass sich Steiner und GMP letztlich für die Cloud-Lösungen von Microsoft entschieden, hat mehrere Gründe: Zum einen ist GMP IT-technisch schon lange in der Microsoft-Office-Welt unterwegs, wodurch Oberflächen und Nutzung bekannt und gewohnt sind. Zum anderen lässt sich das Cloud-CRM auch in die unterschiedlichsten Anwendungen integrieren, darunter unter anderem im Handelsregister Moneyhouse, was die Abfrage von Firmendaten im Zentralregister vereinfacht ermöglicht. Durch das dem Cloud-Service zugrundeliegende monatliche Abomodell hat GMP zudem volle Kostentransparenz und -kontrolle in Sachen IT.

### CRM verbessert Kundenpflege

«Dass die Daten und Termine nun in einer einheitlichen und ständig aktuellen Plattform zusammenlaufen, hat sich für uns schon voll ausgezahlt: Heute können wir mit denselben Ressourcen rund 40 Prozent mehr Kunden mit Aktivitäten betreuen», beschreibt Steiner das spürbare Ergebnis des neuen Microsoft-CRM.

Konkret: Dadurch, dass mehrere Personen gleichzeitig Zugriff auf Microsoft Dynamics CRM Online haben, ist die Kenntnis über einzelne Kunden und deren Stand in der Zusammenarbeit teamübergreifend grösser, die interne Koordination und Abstimmung innerhalb des Kontakt- und Aktivitätenmanagements effizienter. Auch das Risiko, dass Termine beispielsweise zur erneuten Kundenaufnahme vergessen werden könnten, wurde dank entsprechender Reminder minimiert. Und Rechnungen verfassen die Mitarbeitenden von GMP ebenfalls nicht mehr mit der Hand,



sondern automatisiert aus dem System heraus. Das spart weitere zwei Stunden pro Woche ein, rechnet Steiner vor. Er jedenfalls zeigt sich abschliessend mehr als zufrieden – von der Zusammenarbeit mit OnDemand4U sowie von der technologischen Cloud-Lösung: «Wir versprechen unseren Kunden, ihre Personalstruktur optimal ihren Bedürfnissen nach auszurichten. Das gleiche Prinzip haben wir nun in unserer IT selbst umgesetzt und dort optimiert, wo es dringend nötig war. Und das mit Erfolg. Microsoft Dynamics CRM Online hat uns zu einer deutlich professionelleren Betreuung der Kunden und damit zu höherer Servicequalität verholfen.»

**Weitere Referenzen finden Sie unter:**  
[www.microsoft.ch/references](http://www.microsoft.ch/references)

### Microsoft Schweiz GmbH

Richtistrasse 3  
8304 Wallisellen  
Telefon: +41 848 22 44 88  
[www.microsoft.ch](http://www.microsoft.ch)

### Microsoft Partner:

Das Unternehmen OnDemand4U wurde im Jahr 2011 von Kenneth Christensen gegründet und bietet Consulting- und Implementierungsleistungen rund um die Cloud-Lösungen von Microsoft an. Hierzu zählen Microsoft Dynamics CRM Online, Dynamics Marketing, Dynamics Social Engagement, Microsoft Office 365 und Microsoft Azure. Mit rund 20 Mitarbeitern ist das Unternehmen mit Hauptsitz in Saarbrücken darauf spezialisiert, die Geschäftsprozesse der Kunden zu analysieren, die cloudbasierenden Softwarelösungen einzuführen und entsprechend den Anforderungen des Unternehmens anzupassen.



**OnDemand4U GmbH**  
Heinrich-Barth-Straße 23  
D - 66115 Saarbrücken  
Telefon: +49 681 844976 0  
Email: [info@ondemand4u.com](mailto:info@ondemand4u.com)  
[www.ondemand4u.com](http://www.ondemand4u.com)