



Erfolgreich Projekte verwalten mit Dynamics 365 for Sales

„Wir nutzen Dynamics 365 for Sales und vorher Dynamics CRM Online nun schon seit über vier Jahren und haben inzwischen einen großen Wissensschatz aufgebaut. Dynamics 365 entsprach nicht nur unseren Anforderungen, sondern lässt sich auch perfekt an unsere Bedürfnisse anpassen.“

Kathryn Dixon, Sales & Partner Manager, The Project Group

Erfolgreiche Projekte sind das Tagesgeschäft von The Project Group. Das Münchener Unternehmen mit Niederlassungen auf drei Kontinenten ist für seine Kunden der zuverlässige Partner im Bereich Portfolio- und Projektmanagement. Unterstützt wird das Unternehmen dabei von vielen Microsoft-Produkten. Das Herzstück im Vertrieb bildet Dynamics 365 for Sales.

„Dynamics 365 for Sales ist bei uns das zentrale Tool“, sagt Kathryn Dixon, Sales & Partner Managerin bei The Project Group. „Hier sammeln wir alle Informationen von der Lead-Generierung bis zum Vertragsabschluss und nutzen intensiv die Daten bei unseren täglichen Entscheidungen.“ Das in München ansässige Unternehmen The Project Group (TPG) bietet seit 20 Jahren Lösungen und Dienstleistungen im Bereich

Portfolio- und Projektmanagement an. Dazu zählt nicht nur die Implementation von Microsoft Project bei Kunden weltweit, sondern auch Schulungen, Zertifizierungen, Coaching und eigene Software-Produkte aus dem Bereich Projektmanagement..

Produkte mit dem Menschen im Mittelpunkt

„Wir legen den Fokus auf Menschen und Prozesse“, erklärt Dixon die Besonderheit von TPG. „Software allein bringt wenig, wenn die Menschen, die sie bedienen sollen, nicht mitgenommen werden.“ Mit diesem Ansatz bedient TPG inzwischen Kunden auf der ganzen Welt. Zu den Niederlassungen in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Großbritannien, den USA und MEA, kommen etwa 20 Partner weltweit, die eng mit dem Unternehmen

zusammenarbeiten. Um den beträchtlichen Kundenstamm zu verwalten, nutzt TPG Dynamics 365 for Sales in Zusammenspiel mit weiteren Microsoft-Produkten wie Office 365 und SharePoint Online. „Unsere CRM-Nutzung könnte man vielleicht als klassisch bezeichnen“, sagt Dixon, „aber sie ist sehr gut organisiert.“ Die Leads aus Webinaren, direkten Anfragen oder anderen Kanälen fließen in das CRM und werden, einem Workflow folgend, bearbeitet.

Detaillierte Reportings zur besseren Steuerung

Die disqualifizierten Leads werden aussortiert, die qualifizierten Leads werden einer der TPG-Niederlassungen zugewiesen, von wo aus sie weiterbetreut werden, um zur Erstellung eines Angebots und zum Abschluss zu kommen.

TPG
YOUR PROJECT EXPERTS

Kunde
The Project Group

Produkte
Dynamics 365 for Sales, Office 365, SharePoint Online, Power BI, Dynamics NAV

Branche
Professional Services

Mitarbeiter
50-999

Land
Deutschland

„Wir zeichnen alle wichtigen Daten auf und können so ausgezeichnete Reportings erstellen“, sagt Dixon. Das hilft dabei, Marketingkampagnen auszuwerten und diese noch erfolgreicher zu gestalten. „Wenn ein Abschluss stattfindet, können wir auch sehen, welche Art von Abschluss bei welcher Art von Leadgenerierung erfolgt und können darauf im Marketing und Vertrieb reagieren.“

Aber auch deutlich über den Vertrieb hinaus ist das CRM im Einsatz. „Da wir bereits in die Opportunities die Information hinterlegen, wie viele Mitarbeiter wir für die Projekte benötigen, können wir unsere Auslastung im Consulting viel besser kalkulieren“, sagt Dixon. So ergebe sich eine deutlich erhöhte Planbarkeit. Hinzu kommen Notizen und die Kommunikationshistorie als „Gedächtnisstütze“, die dank der Verknüpfung mit Outlook immer präsent sind.

Das CRM als Wissensschatz

„Die Historie zur Hand zu haben ist Gold wert“, sagt Dixon. Gespräche mit potenziellen Kunden ließen sich so viel besser führen, selbst wenn der letzte Kontakt einige Monate zuvor stattgefunden habe. „Wir nutzen Dynamics 365 for Sales und vorher Dynamics CRM Online nun schon seit über vier Jahren und haben inzwischen einen großen Wissensschatz aufgebaut.“ Die Entscheidung für das Microsoft-CRM fiel TPG dabei leicht. „Es entsprach nicht nur unseren Anforderungen, sondern lässt sich auch perfekt an unsere Bedürfnisse anpassen“, sagt Dixon. Denn ebenso, wie TPG

selbst bei seinen Kunden und Projekten den Fokus auf Menschen und Prozesse legt, so sieht Dixon hier den entscheidenden Faktor für die erfolgreiche Implementierung eines CRM.

Konzentration auf das Wesentliche

„Die Vertriebsprozesse und das CRM müssen aufeinander abgestimmt sein“, sagt sie. „Der Prozess muss gelebt werden, und der Aufbau des CRM muss dazu passen, sonst funktioniert es nicht.“ Dynamics 365 for Sales passt inzwischen sehr gut zu den Prozessen der TPG.

„Anfangs wollten wir zu schnell zu viel“, sagt Dixon. „Deshalb haben wir das System ein Jahr nach der Einführung bereinigt und uns erstmal auf das Wesentliche konzentriert.“ Zu viele Kategorien und Datenfelder, so die Erfahrung der TPG, lenken eher ab, als dass sie zur Produktivität beitragen.

Die Vorteile sind klar ersichtlich für alle Vertriebsmitarbeiter

Die Akzeptanz im Sales Team ist sehr hoch. „Alle können die Vorteile sehen und erleben“, erklärt Dixon und sieht hier auch den Schlüssel dafür, Mitarbeiter bei einem CRM-Projekt mitzunehmen. „Die Vertriebskollegen müssen verstehen, warum sie diese Daten eintragen oder jene Prozesse befolgen sollen. Mit dem Verstehen steige der Zuspruch.“

Für die Neustrukturierung des CRM-Projektes stand TPG der Microsoft-Partner OnDemand4U zur Seite und begleitet das Unter-

nehmen auch weiterhin, um die nächsten Schritte zu gehen. „OnDemand4U hat uns sehr gut beraten und betreut, und wir sind in kontinuierlicher Zusammenarbeit, um es weiter zu verbessern“, sagt Dixon. Dabei tue das Unternehmen das, was TPG selbst oft als positive Zuschreibung von den eigenen Kunden höre: „Sie hören zu und antworten auf Fragen. Viele tun das nicht, sondern wollen einfach nur verkaufen. OnDemand4U will, dass wir erfolgreich sind mit der Lösung.“

Die nächsten Schritte in der Planung

Der Prozess ist noch nicht am Ende angelangt. „Es gibt noch einige Dinge, die wir hinzufügen wollen, um Dynamics 365 for Sales zu unserem zentralen Knowledge-Tool zu machen“, sagt Dixon und nennt Vertrags- und Accountmanagement als Beispiele.

Auch die Anbindung an das ERP-System steht noch aus, wobei hier erst die Entscheidung für ein neues System fallen muss. Derzeit nutzt TPG eine ältere Version von Microsoft Dynamics NAV. „Das neue System wird auf jeden Fall auch ein Microsoft-Produkt“, sagt Dixon. „Wir wollen die Kompatibilität mit allen anderen Produkten erhalten und noch erweitern.“ Sie hat keinen Zweifel, dass auch dieses Projekt erfolgreich wird. Mit erfolgreichen Projekten kennt sich The Project Group aus.



Microsoft Deutschland GmbH

Walter-Gropius-Straße 5
80807 München
Telefon +49-89-3176-0
E-Mail: info@microsoft.de
Web: www.microsoft.de