

People Business trifft auf Plattformstrategie

Microsoft Dynamics 365 CRM bei der Unternehmensberatung Dr. Wieselhuber & Partner GmbH



Die Dr. Wieselhuber & Partner GmbH blickt auf mehr als 35 Jahre Erfahrung in der Beratung von Familienunternehmen sowie bei Sparten und Tochtergesellschaften von Konzernen unterschiedlicher Branchen zurück. Der ebenso professionelle wie persönliche Beratungsansatz spiegelt sich auch in der Microsoft Dynamics 365 CRM-Lösung für Marketing und Vertrieb wider: Eine individuelle Kundenansprache wird mit transparenter Kommunikation und automatisierten Geschäftsprozessen kombiniert.

Erfahren Sie in diesem Bericht, wie Dr. Wieselhuber & Partner mit KUMAVISION:

- Nachhaltige Effizienzgewinne erzielt durch die Automatisierung von wiederkehrenden Marketingprozessen
- Verkaufschancen in Microsoft Dynamics 365 Sales gezielt nachverfolgen kann
- Durch eine zentrale Verwaltung der unternehmensweiten Kontakte die Kommunikation stark vereinfacht
- Durch Transparenz und Usability eine ganz andere Form des Nutzenstiftens erreichte

Die Einführung einer neuen CRM-Lösung für Marketing und Vertrieb war für Dr. Wieselhuber & Partner weit mehr als nur ein technologisches Update. Das Beratungsunternehmen setzt konsequent auf die Microsoft-Technologieplattform für Business-Software, u. a. mit Microsoft SharePoint, Office und Teams. „Microsoft Dynamics 365 Marketing und Sales sind wichtige Schritte auf unserem Weg zu einem vollintegrierten System ohne Datensilos und ohne Schnittstellenprobleme“, erklärt Gustl F. Thum, Managing Partner Corporate Service bei Dr. Wieselhuber & Partner. Die erklärten Ziele der Plattformstrategie: Eine zukunftssichere Prozesslandschaft in der Cloud, die sich durch ihre Skalierbarkeit und hohe Flexibilität schnell und einfach an neue Anforderungen anpassen lässt sowie der Wegfall zusätzlicher Hardwarebeschaffungen. Dazu kommt eine deutliche Entlastung der Mitarbeitenden von Routineaufgaben durch die Automatisierung und Standardisierung von Prozessen. Ein weiterer Vorteil sind die monatlichen automatischen Updates, wodurch das Unternehmen jederzeit mit aktueller Software arbeitet und direkten Zugriff auf neue Features wie z. B. im Bereich KI erhält.

Gemeinsame Werte, gemeinsame Ziele

Bei der Wahl des CRM-Partners standen für Dr. Wieselhuber & Partner GmbH drei zentrale Kriterien im Fokus: Zum einen sollte der Partner die gesamte Microsoft Dynamics 365-Plattform beherrschen, um Synergien mit weiteren Microsoft-Lösungen wie Business Central, Teams oder SharePoint optimal zu fördern. Zum anderen sollte der Partner ein tiefes Verständnis und Projekterfahrung für das Geschäftsmodell Beratung mitbringen, um als Sparringspartner die Prozesslandschaft gemeinsam mit dem Kunden weiterzuentwickeln. Nicht zuletzt spielte auch die Unternehmenskultur eine wichtige Rolle: „Wir sind als Beratung stark im Kontext Familienunternehmen verortet und selbst auch ein familiengeführtes Unternehmen. Es hat sich schnell gezeigt, dass KUMAVISION trotz des Größenunterschieds ein ähnliches Verständnis und ähnliche Werte wie wir verfolgt, wovon die Zusammenarbeit stark profitiert“, erklärt Thum.

Viele Kommunikationskanäle, ein System

Ob der persönliche Kontakt bei Veranstaltungen inklusive Austausch von Visitenkarten, ob digitale Anmeldungen zu Webinaren, die Anforderungen von Unterlagen per E-Mail, telefonische Anfragen, der Erstkontakt über Social Media oder Kontaktformulare sowie Empfehlungen über das persönliche Netzwerk der Berater: Die Kommunikation mit Kunden und Interessenten erfolgt bei Dr. Wieselhuber & Partner über eine Vielzahl von Kommunikationskanälen. Umso wichtiger ist eine zentrale Verwaltung der unternehmensweiten Kontakte. „Die CRM-Software ersetzt bei uns konsequent

blick über alle offenen Verkaufschancen, die sich komfortabel nach verschiedenen Kriterien filtern und auswerten lassen.

„Die Anbahnung von Kundenbeziehungen erstreckt sich vielfach über einen langen Zeitraum, oft mit mehreren Ansprechpartnern auf beiden Seiten. Der kollaborative Ansatz im CRM schafft maximale Transparenz und erleichtert die Abstimmung im Führungskreis“, kommentiert Thum.

Persönliche Ansprache

Langjährige Kundenbeziehungen sind bei Dr. Wieselhuber & Partner eher die Regel als die Ausnahme. Im Laufe der Zeit

„Microsoft Dynamics 365 Marketing und Sales sind wichtige Schritte auf unserem Weg zu einem vollintegrierten System ohne Datensilos und ohne Schnittstellenprobleme.“

Gustl F. Thum, Managing Partner Corporate Service bei Dr. Wieselhuber & Partner



Excel-Listen und rein persönliche Adressbücher im Outlook, was nicht nur die Pflege, sondern auch die Kommunikation stark vereinfacht“, kommentiert Thum.

Automatisierte Marketingprozesse

Nachhaltige Effizienzgewinne eröffnet die Automatisierung von wiederkehrenden Marketingprozessen. Ob die Organisation, Durchführung und Nachbereitung von Online-Events, Anforderung und Versand von Informationsmaterial oder Veranstaltungsmanagement. „Ob sich nun zehn oder fünfzig Personen für ein Webinar anmelden, macht keinen Unterschied, der interne Aufwand bleibt für uns gleich“, bringt Thum den Effizienzgewinn auf den Punkt. Für Interessenten stellt Dr. Wieselhuber & Partner eine Vielzahl von Informationen bereit, die über Online-Formulare angefordert werden können. Der Versand erfolgt dann ebenfalls systemgesteuert über das CRM. Das Beratungsunternehmen kann dabei zeitsparend auf vordefinierte Kundenkontaktverläufe (Customer Journeys) zurückgreifen.

Transparente Vertriebssteuerung

Verkaufschancen werden zentral in Microsoft Dynamics 365 Sales verwaltet. Ein Dashboard bietet einen kompakten Über-

entsteht vielfach eine persönliche Vertrauensbeziehung, die sich auch in der Art und Weise der Ansprache im CRM-System widerspiegeln sollte: „Die von Microsoft vorgesehene Standardanrede entspricht nicht überall unserem Ansatz. KUMAVISION hat das CRM erweitert, so dass wir neben der formellen auch eine informelle Anrede individuell auswählen können“, berichtet Thum. Selbst komplexe Ansprachen – wie etwa für Wissenschaft und Politik mit unterschiedlichsten Titeln – lassen sich systemgesteuert erstellen.

Bereit für die Zukunft

Nach einigen Monaten Live-Betrieb fällt das Feedback positiv aus: „Transparenz und Usability eröffnen eine ganz andere Form des Nutzenstiftens“, resümiert Thum. Dazu kommt der spürbare Zeitgewinn durch die Automatisierung von Geschäftsprozessen. Zum Projekterfolg trägt aus Sicht von Dr. Wieselhuber & Partner auch die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit dem CRM-Partner bei. „Wir schätzen bei KUMAVISION die persönliche Betreuung und zielorientierte Beratung mit festen Ansprechpartnern. KUMAVISION ist es gelungen, unsere Anforderungen in Prozesse und Software zu übersetzen“, ergänzt Thum.

Die Vorteile auf einen Blick:

- ✓ Spürbarer Zeitgewinn durch die Automatisierung von Geschäftsprozessen
- ✓ Zentrale Verwaltung der unternehmensweiten Kontakte
- ✓ Ein vollintegriertes System ohne Datensilos
- ✓ Eine zukunftssichere Prozesslandschaft in der Cloud