CRM-PROJEKT-INFORMATION

Projektplan | Aufwand | Tipps

ORBIT
IT-SOLUTIONS

INHALT

ZUR ERSTEN ORIENTIERUNG 3

IM LEISTUNGSUMFANG: 6 CRM-FUNKTIONEN 5

IM CRM-PROJEKT 7

ANALYSE: WORKSHOP & PROTOTYP 7
TIPP! Prototyp
Aufwand: Personentage (PT)

DESIGN: FEINSPEZIFIKATION & DOKUMENTATION 9
TIPP! Projektmanagement-Tool Jira
Aufwand: Personentage (PT)

DEVELOPMENT: KONFIGURATION & IMPLEMENTIERUNG 11
TIPP! Agiles Projektmanagement mit SCRUM
Aufwand: Personentage (PT)

DEPLOYMENT: INTEGRATIONSTEST, SCHULUNG & ROLLOUT 13
TIPP! Achtung Key User
Aufwand: Personentage (PT)

DAS CRM-PROJEKT AUF EINEN BLICK 15

SPECIAL INFORMATION: SYSTEM-INTEGRATION 16
Bus-System statt Punkt-zu-Punkt
TIPP! Azure Data Factory
Aufwand: Personentage (PT)

ORBIT SETZT AUF MICROSOFT 365 DYNAMICS CRM 18
4 gute Gründe für Microsoft Dynamics 365 CRM
Im Zusammenspiel: 4 Leistungsstarke Business Apps
In der Kalkulation: Lizenzmodell & -kosten
Im Vordergrund: Ihre Fachprozesse

DAS ORBIT-CRM-TEAM 20
Ansprechpartner

SIE PLANEN EIN CRM-PROJEKT? GLÜCKWUNSCH!

WIR LIEFERN IHNEN INFORMATIONEN ZUR ERSTEN ORIENTIERUNG

1 ANALYSE

WORKSHOP & PROTOTYP

2 DESIGN

FEINSPEZIFIKATION & DOKUMENTATION

3 DEVELOPMENT

KONFIGURATION & IMPLEMENTIERUNG

4 DEPLOYMENT

INTEGRATIONSTEST, SCHULUNG & ROLLOUT

Vielleicht geht es Ihnen so wie vielen unserer Kunden: Sie organisieren Ihr „Back Office“ mit einem ERP, das Ihre internen Geschäftsprozesse über alle Abteilungen hinweg steuert und verwaltet – und Sie können sich nicht mehr vorstellen, auf ein solches System zu verzichten.

Auf Basis genau dieser Erfahrung wollen Sie jetzt Ihr „Front Office“ weiter professionalisieren und damit die Zusammenarbeit mit Ihren wichtigsten Partnern verbessern – die Interaktion mit Ihren aktuellen und zukünftigen Kunden.

Denn: Ob im Marketing, im Vertrieb, im Service oder im Außendienst – eine CRM-Software ist die geeignete Plattform, um Ihre Kundenbeziehungen zu dokumentieren, zu pflegen und zu vertiefen. Letztlich verschafft Ihnen dieser Digitalisierungsschritt mehr Zeit für den persönlichen Austausch mit Ihren Kunden. Und für diesen analogen Kontakt gibt es keinen
digitalen Ersatz!

Eines ist allerdings auch klar: Projekte zur Einführung eines CRM sind eher umfangreich und komplex, als einfach und überschaubar. Und mag die CRM-Lösung auch noch überzeugend mit Leistungsstärke und Effizienz winken – die Aussicht auf ein CRM-Projekt erscheint Ihnen sicher nicht ganz so attraktiv!

TRANSPARENZ & BERECHENBARKEIT FÜR IHR CRM-PROJEKT

Genau hier kommt Ihnen unsere CRM-Projekt-Information zur Hilfe: Wir liefern Ihnen die Rahmendaten eines CRM-Beispiel-Projektes. Dazu gehören Erläuterungen zum Leistungsumfang einer soliden CRM-Lösung sowie ein Überblick über alle Projektphasen von der Analyse über das Design und Development bis hin zum Rollout der CRM-Software.

Zu jeder einzelnen Projektphase erhalten Sie

- eine Erläuterung unseres Vorgehens,
- einen Praxis-Tipp aus unserer langjährigen Projekterfahrung,
- detaillierte Angaben zum Zeitaufwand.

Über diese Informationen zum CRM-Beispiel-Projekt hinaus haben wir noch eine besondere Empfehlung für die Strukturierung Ihrer System-Landschaft: Mit der Implementierung eines Bus-Systems schaffen Sie Übersichtlichkeit und erreichen eine nachhaltige Kostensenkung.

Die CRM-Projekt-Information versteht sich ausdrücklich nicht als Angebot, sondern will im Vorfeld eines geplanten Projektes für Klarheit sorgen und Sie ermutigen, Ihre eigene geschäftsspezifische CRM-Lösung zu realisieren. Dabei können Sie sich auf das CRM-Team von ORBIT verlassen: Kommen Sie gerne ins Gespräch mit unseren CRM-Ansprechpartnern und profitieren Sie von unserer Expertise und Erfahrung!

IM LEISTUNGSUMFANG: 6 CRM-FUNKTIONEN

FÜR EINE SOLIDE CRM-LÖSUNG EMPFEHLEN WIR DIESE FUNKTIONEN:

1 Immer und überall informiert – Stammdaten, Segmentierung, Aktivitäten

Stammdaten werden im CRM strukturiert erfasst. Dazu gehören z. B. Adress- und Kontaktinformationen, Daten zu Projekten und Verkaufschancen, Angaben zur Segmentierung und Kategorisierung/Klassifizierung, sowie Erstell- und Änderungsdaten.

Das Aktivitätsmanagement umfasst die Verwaltung von Kundenbesuchen, Aufgaben, Telefonanrufen, E-Mails und Terminen sowie deren Dokumentation in Protokollen, Besuchsberichten und Firmendokumentationen.

Das Stammdaten- und Aktivitätsmanagement erleichtert das individuelle Kundenmanagement: Alle Kundendaten und -aktivitäten liegen an einem zentralen Speicherort bereit, so dass Sie über jeden Kunden und jede Verkaufschance immer aktuell informiert sind. Vereinfacht wird so auch die Analyse der Kundendaten und das Antizipieren potenzieller Probleme und Anforderungen.

2 Marketing personalisieren – Marketing-Listen & -Kampagnen

Um Marketing-Listen zu erstellen, nutzen Sie die kriterienbasierten Segmentierung, also die Bündelung aller Kundenkontakte, die durch bestimmte Merkmale oder Interaktionen als Zielgruppe definiert sind.

Auf Basis dieser Listen erzeugen Sie personalisierte Marketing-Kampagnen, konvertieren positive Reaktionen in neue Leads und messen jederzeit den Erfolg Ihrer Kampagnen.

3 Chancen erkennen, mehr Abschlüsse erzielen – digitalisierte Lead- & Vertriebsprozesse

Die Digitalisierung der Vertriebsarbeit ist sicher die Hauptfunktion jeder CRM-Lösung: Vom Leadmanagement über die Steuerung der Verkaufschancen bis hin zum fertigen Angebot – einheitliche Prozesse und automatisierte Workflows aktivieren das Potenzial Ihres Vertriebs, reduzieren die Fehlerquote und entlasten Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die CRM-Lösung liefert kontextabhängige Erinnerungen, eine optimierte Terminplanung und die Priorisierung der Aufgaben. So werden alle Verantwortlichen schrittweise durch den Verkaufsprozess geleitet und wissen jederzeit, was sie als nächstes tun müssen, um den Geschäftsabschluss zu beschleunigen.

4 Kundenzufriedenheit erhöhen – Anfragemanagement

Mithilfe eines Ticket-Systems können Sie Service-Anfragen kategorisieren, priorisieren und nachverfolgen. Die CRM-Lösung wandelt E-Mails mit Service-Anfragen automatisch in Service-Tickets um und organisiert die Bearbeitung.

5 Umsatz steigern, Teamarbeit stärken – Reports, Vorlagen, erweiterte Suche

Die CRM-Lösung stärkt die Zusammenarbeit von Marketing, Vertrieb und Management und vermittelt intelligente Einblicke in Geschäftsprozesse, um den Umsatzerfolg zu steigern und die operativen Kosten zu senken:

- Legen Sie wichtige Dokumentvorlagen zum Abruf bereit, teilen Sie Berichte, Kalender und Best Practice.
- Nutzen Sie die erweiterte Suche zur schnellen Orientierung und den browserbasierten CRM-Zugang für abteilungsübergreifendes, vernetztes Arbeiten.
- Definieren Sie aussagekräftige Kennzahlen und KPI und visualisieren Sie deren Entwicklung mithilfe von Dashboards.

6 Datenzugriff sichern – ein flexibles, umfassendes Sicherheitskonzept

Sichern Sie den Datenzugriff durch die Etablierung einer Sicherheitshierarchie, die Implementierung eines Berechtigungskonzeptes sowie die Definition und Zuweisung von individuellen Rollen, Teams und Unternehmenseinheiten.

1 ANALYSE: WORKSHOP & PROTOTYP

Im Mittelpunkt jedes CRM-Projektes mit ORBIT steht nicht eine technische Lösung – so leistungsfähig sie auch sein mag – sondern Ihr Geschäftsmodell und Ihre Geschäftsstrategie. Deshalb starten alle CRM-Projekte bei ORBIT mit einer gründlichen Analyse und umfassenden Beratung in einem ganztägigen Workshop. Zwei erfahrene CRM-Experten beraten Sie anbieter- und softwareneutral und stellen gemeinsam mit Ihnen die Weichen für Ihr CRM-Projekt.

Auf der Agenda stehen Fragen wie diese:

- Welchen Unternehmensnutzen bietet Ihnen die CRM-Einführung?
- Welche Prozesse soll die CRM-Lösung unterstützen?
- Benötigen Sie digitale Unterstützung für Ihren Vertrieb?
- Oder auch für das Marketing, den Kunden-Service oder Ihren Außendienst?
- Und wie lässt sich die Lösung in Ihre Systemlandschaft integrieren?

DOKUMENTATION DER ERGEBNISSE

Nach dem Workshop erhalten Sie eine ausführliche Dokumentation mit einer priorisierten Auflistung Ihrer Anforderungen und weiterführenden Informationen zu Ihrem CRM-Projekt.

Dazu gehören:

- eine Umsetzungsstrategie
- ein Projektstrukturplan: Phasen, Termine, Methode
- eine Auflistung aller Kosten für unsere Dienstleistung
- ein Lizenzmodell
- eine Risikoabschätzung und -bewertung

TIPP! PROTOTYP

Aus langjähriger Erfahrung empfehlen wir, das CRM-Projekt nach dem initialen Workshop mit einem Prototyping zu beginnen: Wir liefern ein lauffähiges Stück Software und Sie gewinnen einen ersten Eindruck von Ihrer CRM-Lösung – und nicht zuletzt auch von der Zusammenarbeit mit unserem Entwickler-Team.

Der Prototyp bietet eine gute Basis für die Kommunikation im Projekt, denn: Es ist einfacher, sich über konkrete Anforderungen und Eigenschaften auszutauschen, als über abstrakte Modelle. Im Übrigen entwickeln wir den Prototyp so, dass er sich ohne weiteren Aufwand in den Projektverlauf integriert.

AUFWAND: PERSONENTAGE (PT)

Aufnahme aller Anforderungen	2 PT
Dokumentation	1 PT
Prototyp	5 PT
Analyse	**8 PT**

2 DESIGN: FEINSPEZIFIKATION & DOKUMENTATION

Nach dem Workshop und dem – optionalen – Prototyping folgt das Design der CRM-Lösung, also die Feinspezifikation aller Daten, Prozesse und Funktionen, die das CRM abbilden und unterstützen soll:

- Stammdaten, Segmentierung und Aktivitäten
- Lead- und Vertriebsprozesse
- Marketing-Listen und -Kampagnen
- Anfragemanagement
- Reports, Vorlagen, erweiterte Suche
- Datenmigration

Außerdem entwickeln und validieren wir das Sicherheitskonzept.

Sie erhalten eine ausführliche Dokumentation der Feinspezifikation.
Mit der Abnahme der Spezifikationen finalisieren Sie den endgültigen Projektplan.

Über alle Projektphasen stehen Ihnen unsere CRM-Experten für das Consulting und die Entwicklung zur Verfügung.

TIPP! PROJEKTMANAGEMENT-TOOL JIRA

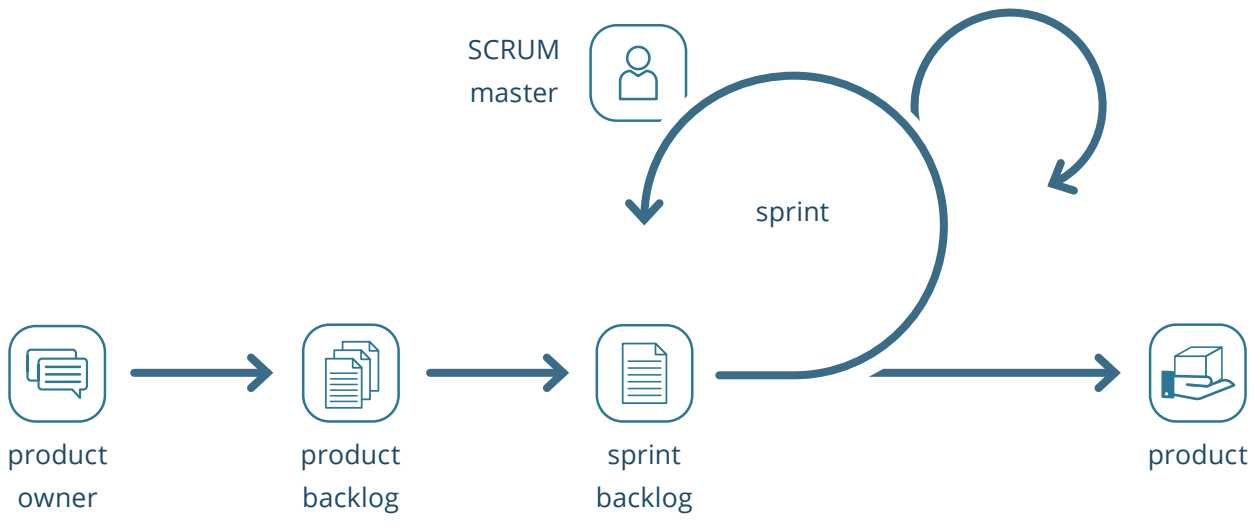
Als Projektmanagement-Tool stellen wir Ihnen Jira kostenlos zur Verfügung. Die Webanwendung hat sich speziell in der Software-Entwicklung bewährt: Jira unterstützt das Anforderungsmanagement, die Statusverfolgung und den Fehlerbehebungsprozess.

AUFWAND: PERSONENTAGE (PT)

Stammdaten, Segmentierung, Aktivitäten	1 PT
Lead- & Vertriebsprozesse	1 PT
Marketing-Listen & -Kampagnen	1 PT
Anfragemanagement	1 PT
Reports, Vorlagen, erweiterte Suche	1 PT
Sicherheitskonzept: Validierung & Umsetzung	1 PT
Datenmigration	1 PT
Dokumentation	3 PT
Projektmanagement	2 PT
Design	**12 PT**

3 DEVELOPMENT: KONFIGURATION & IMPLEMENTIERUNG

In der Development-Phase konfigurieren wir zunächst die CRM-Software, implementieren die spezifizierten Funktionen, entwickeln die Prozesse und unterstützen die Migration der Daten aus den alten Systemen und Anwendungen.



TIPP! AGILES PROJEKTMANAGEMENT MIT SCRUM

Es hat sich bewährt, die Entwicklung und die System-Integration agil zu gestalten: Die Phasen sind strukturiert durch Sprints – definierte Entwicklungsschritte – nach deren Abschluss wir funktionsfähige Teile der Software ausliefern, wobei jedes Teilergebnis eine zuverlässige Qualitätssicherung durchläuft.

Das agile Vorgehen hat den großen Vorteil, dass wir leichter nachjustieren können, falls es im Projekt Anpassungsbedarf geben sollte.

AUFWAND: PERSONENTAGE (PT)

Konfiguration CRM	1 PT
Stammdaten, Segmentierung, Aktivitäten	6 PT
Lead- & Vertriebsprozesse	7 PT
Marketing-Listen & -Kampagnen	2 PT
Anfragemanagement	6 PT
Reports, Vorlagen, erweiterte Suche	7 PT
Datenmigration	3 PT
Projektmanagement & QS	3 PT
Development	**35 PT**

4 DEPLOYMENT: INTEGRATIONSTEST, SCHULUNG & ROLLOUT

Das gesamte System – seine Funktionen und seine Usability – wird vom ORBIT-Team und von den Key Usern auf „Herz und Nieren“ geprüft. In dieser Phase können wir noch „kosmetische“ Anpassungen vornehmen.

Gerne helfen wir den Key Usern bei der Erstellung der Schulungsunterlagen und der Vorbereitung der Endanwender-Schulung.

ORBIT unterstützt Sie beim Rollout und steht Ihnen auch danach weiterhin zur Verfügung – sei es in der Ramp-up-Phase, sei es bei der Aufnahme und Umsetzung weiterer Anforderungen aus den Fachabteilungen.

1 ANALYSE

WORKSHOP & PROTOTYP

2 DESIGN

FEINSPEZIFIKATION & DOKUMENTATION

3 DEVELOPMENT

KONFIGURATION & IMPLEMENTIERUNG

4 **DEPLOYMENT**

INTEGRATIONSTEST, SCHULUNG & ROLLOUT

TIPP! ACHTUNG KEY USER

Unsere CRM-Lösungen zeichnen sich durch eine hohe Benutzerfreundlichkeit aus. Und doch: Jede Software ist letztlich nur so leistungsfähig wie ihre Nutzer. Die User-Akzeptanz ist also einer der wichtigsten Faktoren für den gesamten CRM-Projekterfolg!

Deshalb spielt der Key User eine entscheidende Rolle in jedem CRM-Projekt: Mit seinem unternehmensspezifischen „Key Knowhow" ist er während der gesamten System-Einführung eine wichtige Informationsquelle für unsere Berater. Außerdem ist der Key User nach dem Rollout bestens geeignet als Coach für die End User.

AUFWAND: PERSONENTAGE (PT)

Integrationstest	2 PT
Hilfe bei Schulungs- & Testunterlagen	1 PT
Rollout-Unterstützung	2 PT
Deployment	**5 PT**

DAS CRM-PROJEKT AUF EINEN BLICK

1 ANALYSE
WORKSHOP & PROTOTYP

Aufnahme aller Anforderungen	2 PT
Dokumentation	1 PT
Prototyp	5 PT
Analyse	**8 PT**

2 DESIGN
FEINSPEZIFIKATION & DOKUMENTATION

Stammdaten, Segmentierung, Aktivitäten	1 PT
Lead- & Vertriebsprozesse	1 PT
Marketing-Listen & -Kampagnen	1 PT
Anfragemanagement	1 PT
Reports, Vorlagen, erweiterte Suche	1 PT
Sicherheitskonzept	1 PT
Datenmigration	1 PT
Dokumentation	3 PT
Projektmanagement	2 PT
Design	**12 PT**

3 DEVELOPMENT
KONFIGURATION & IMPLEMENTIERUNG

Konfiguration CRM	1 PT
Stammdaten, Segmentierung, Aktivitäten	6 PT
Lead- & Vertriebsprozesse	7 PT
Marketing-Listen & -Kampagnen	2 PT
Anfragemanagement	6 PT
Reports, Vorlagen, erweiterte Suche	7 PT
Datenmigration	3 PT
Projektmanagement & QS	3 PT
Development	**35 PT**

4 DEPLOYMENT
INTEGRATIONSTEST, SCHULUNG & ROLLOUT

Integrationstest	2 PT
Hilfe bei Schulungs- & Testunterlagen	1 PT
Rollout-Unterstützung	2 PT
Deployment	**5 PT**

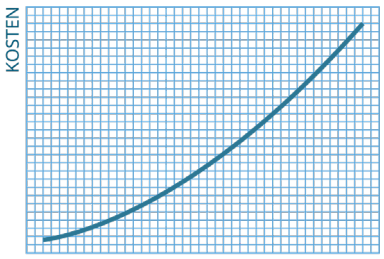
PERSONENTAGE (PT)

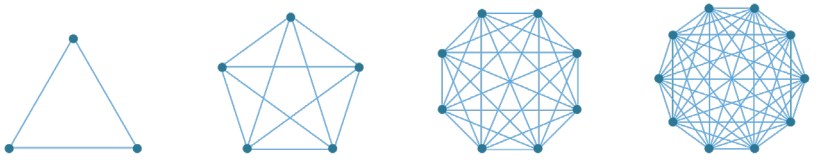
CRM-Projekt	**60 PT**

SPECIAL INFORMATION: SYSTEM-INTEGRATION

BUS-SYSTEM STATT PUNKT-ZU-PUNKT

Wir integrieren die CRM-Lösung nach Ihren Wünschen in Ihre Systemlandschaft.
Dabei ist zu bedenken: Eine Punkt-zu-Punkt-Integration ist mittel- und langfristig kostspielig, denn sie erfordert eine Vielzahl neuer Verbindungen und Standardschnittstellen, die immer schwieriger zu durchschauen ist.

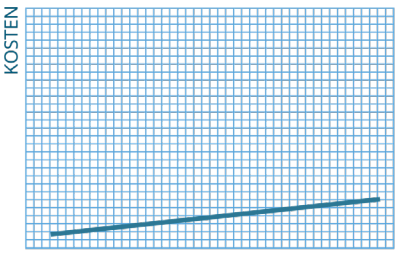


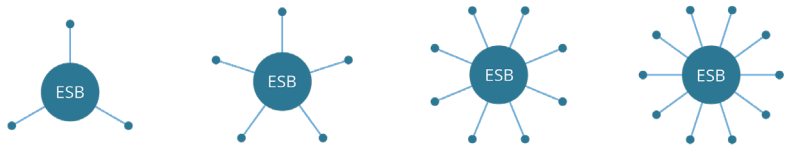


3 Systeme = 3 Verbindungen | 5 Systeme = 9 Verbindungen | 8 Systeme = 27 Verbindungen | 10 Systeme = 44 Verbindungen

Eine sinnvolle Alternative ist der Einsatz eines Enterprise-Bus-Systems, das die Kommunikation unterschiedlicher Anwendungen über einen gemeinsam genutzten Kommunikationsbus gewährleistet. Die Integration jeder neuen Lösung gelingt hier einfach mit nur einer neuen Verbindung. So bleibt die Struktur Ihrer Systemlandschaft offen und flexibel, und zugleich bleiben die Kosten für Betrieb und Pflege überschaubar – selbst dann, wenn die Anzahl der Anwendungen und die Komplexität der Prozesse wachsen.

Ergebnis: Sie erhalten eine offene und flexibel strukturierte Systemlandschaft, und zugleich bleiben die Kosten für Betrieb und Pflege überschaubar – selbst dann, wenn die Anzahl der Anwendungen und die Komplexität der Prozesse wachsen.





3 Systeme = 3 Verbindungen | 5 Systeme = 5 Verbindungen | 8 Systeme = 8 Verbindungen | 10 Systeme = 10 Verbindungen

TIPP! AZURE DATA FACTORY

Die Azure Data Factory ist eine vollständig verwaltete, serverlose Datenintegrationslösung für die bedarfsgerechte Erfassung, Vorbereitung und Transformation all Ihrer Daten.

Die Azure Data Factory

- integriert Datenquellen visuell mit mehr als 90 wartungsfreien Konnektoren.
- ermöglicht die Orchestrierung von Datenverschiebungen und -transformationen.
- unterstützt datengesteuerte Workflows.

AUFWAND: PERSONENTAGE (PT)

Feinspezifikation	2 PT
Dokumentation	2 PT
Entwicklung	15 PT
Testing	5 PT
System-Integration	**24 PT**

ORBIT SETZT AUF MICROSOFT 365 DYNAMICS CRM

Die CRM-Beratung, mit der ORBIT jedes CRM-Projekt startet, ist immer **anbieter- und softwareneutral**. Das heißt: Die Ergebnisse des initialen Workshops – der Katalog Ihrer Anforderungen, die Umsetzungsstrategie und der Projektstrukturplan – sind gewissermaßen allgemeingültig und gelten unabhängig von einem bestimmten Dienstleister oder einer bestimmten Software.

Wenn es um die Realisierung eines CRM-Projektes geht, setzen wir allerdings auf die CRM-Lösungen von Microsoft Dynamics 365, die sich bei allen unseren Kunden – vom Mittelständler bis hin zum internationalen Großunternehmen – vielfach bewährt haben.

4 GUTE GRÜNDE FÜR MICROSOFT DYNAMICS 365 CRM

INTEGRIERT

Microsoft Dynamics 365 CRM vernetzt Office 365, Power BI, Azure Services und ihr ERP-System nahtlos zu einer kompakten Lösung und bietet zugleich eine Bandbreite verschiedener Unternehmensanwendungen. Oberflächen, die von Office-Anwendungen schon vertraut sind, und intuitiv bedienbare Werkzeuge sorgen für einen problemlos schnellen Einstieg.

MODULAR

Starten Sie kostengünstig mit den Anwendungen und Funktionen, die Sie benötigen. Weitere Module und Benutzerlizenzen sind flexibel dazu buchbar, wenn sich Ihre Anforderungen ändern.

MOBIL

Alle Informationen. Jederzeit. Von überall. Für alle relevanten Personen. Dank praktischer Teamfunktionen und Echtzeit-Kommunikation sind alle auf dem gleichen Stand. Unterwegs, im Büro oder beim Kunden, auf dem Endgerät Ihrer Wahl: Smartphone, Tablet oder Notebook.

IN DER CLOUD

Durch die Bereitstellung in der Cloud entfallen hohe Initialkosten für Hardware oder Lizenzen. Sie profitieren von geringem Wartungsaufwand, denn Installationen, Updates und Sicherungen übernimmt Microsoft für Sie. Wächst Ihr Unternehmen, müssen Sie sich keine Gedanken um teure Anpassungen Ihrer Infrastruktur machen.

IM ZUSAMMENSPIEL: 4 LEISTUNGSSTARKE BUSINESS APPS

Integriert, modular, mobil, in der Cloud – um diesen Ansatz konsequent weiterzuentwickeln, versteht sich Microsoft Dynamics 365 CRM nicht mehr als geschlossenes System, sondern als offenes Zusammenspiel von vier Business Apps:

MICROSOFT DYNAMICS 365 SALES
digitalisiert Ihre Vertriebsarbeit vom Lead bis hin zum Auftrag und bildet das Herzstück der allermeisten CRM-Lösungen.

MICROSOFT DYNAMICS 365 MARKETING
strukturiert und automatisiert die Lead-Generierung und -Qualifizierung.

MICROSOFT DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE
nutzt jeden Service-Kontakt zur Stärkung Ihrer Kundenbeziehungen.

MICROSOFT DYNAMICS 365 FIELD SERVICE
unterstützt Ihren Außendienst durch präventive Wartung und intelligente Einsatzplanung.

Die Business Apps sind über Schnittstellen miteinander vernetzt und greifen auf eine gemeinsame Datenbasis zu. Die einheitliche Datenbasis sichert den allgemeinen Informations- und Wissensstand und stärkt die interne wie auch die externe Kommunikation.

IN DER KALKULATION: LIZENZMODELL & -KOSTEN

Wir empfehlen das Lizenzmodell **Dynamics 365 Sales Enterprise für 80,10 €** pro Benutzer und Monat. (Stand: April 2021)

IM VORDERGRUND: IHRE FACHPROZESSE

Ob Sie sich für eine einzelne Business App entscheiden oder eine Paket-Lösung wünschen, ob die Vernetzung auch mit Nicht-Microsoft-Produkten erforderlich ist oder ob Sie aktuelle Themen wie IoT oder AI anpacken wollen – all das mit den CRM-Lösungen von Microsoft Dynamics 365 möglich.

Aber Achtung: Die IT-Strategie sollte stets Ihrer Business-Strategie folgen. Deshalb bildet die nachhaltige, zukunftsweisende Unterstützung Ihrer spezifischen Fachprozesse den Leitfaden unserer Projekt-Beratung und -Realisation!

DAS ORBIT-CRM-TEAM

Die CRM-Business-Unit von ORBIT ist seit 2006 spezialisiert auf die Beratung und Implementierung von Microsoft Dynamics CRM-Lösungen: Unsere zertifizierten Consultants und Entwickler haben in über 100 Unternehmen CRM-Projekte erfolgreich realisiert – von der Aufnahme der Anforderungen über die Entwicklung und Implementierung mit Customization und Konfiguration bis hin zum Operational Service.

Viele langjährige national und international agierende Kunden schätzen unsere Expertise: Dazu gehören Firmen aus dem Mittelstand ebenso wie Großunternehmen aus den Branchen Fertigung, Werkzeug-, Maschinen- und Anlagenbau, Logistik, Lebensmittel, Pharma, IT- und Projekt-Dienstleistung.

SPRECHEN SIE MIT UNSEREN CRM-EXPERTEN!

GERD KUCHELMEISTER, LEITER CRM

+49 17 52 07 23 78 | Gerd.Kuchelmeister@orbit.de

Seit 2007 verantwortlich für den Geschäftsbereich Microsoft Dynamics 365 CRM; seit 2019 Leiter CRM bei ORBIT IT-Solutions. Nebenberuflich Lehrbeauftragter für „IT-Management und Geschäftsprozesse“ sowie „Vertrieb und Vertriebsmanagement“ im Studiengang International Business Management (MBA) an der Hochschule Ravensburg-Weingarten University of Applied Sciences.

CHRISTOS KOKKINIS, CRM PRESALES MANAGER

+49 15 12 20 84 23 4 | Christos.Kokkinis@orbit.de

Seit 2006 erfolgreich in der CRM-Beratung und jederzeit engagiert, wenn es darum geht, Ihre spezifischen Arbeitsweisen in systemgerechte Prozesse zu übersetzen – immer orientiert am Leitfaden Ihres Business-Modells und Ihrer Business-Strategie.

ORBIT Gesellschaft für Applikations- und Informationssysteme mbH
Mildred-Scheel-Str. 1 • 53175 Bonn • Tel. +49 228 95693-0
info@orbit.de • www.orbit.de

ORBIT
IT-SOLUTIONS