



acceptIT führt CRM-System bei der DELIUS-Gruppe ein

DOCHOUSE CRM sorgt für eine optimierte Kommunikation mit Kunden und Interessenten

Die DELIUS GmbH mit Sitz in Bielefeld ist seit beinahe 300 Jahren im Textilgeschäft aktiv. Traditionell steht eine gute Kundenbeziehung im Fokus der Unternehmensgruppe. Gerade die intensive Kommunikation im Projektgeschäft ist besonders anspruchsvoll. Mit der Einführung des CRM-Systems DOCHOUSE hat die DELIUS-Gruppe nun die Kommunikation mit Kunden und Interessenten optimiert und zugleich Transparenz über alle Projekte inklusive aller Ansprechpartner gewonnen.

Intensive Kommunikation bei kundenspezifischen Projekten

Im Projektgeschäft tauschen sich viele Ansprechpartner aus - auf Kundenseite wie auf Unternehmensseite. Ist das Angebot schon verschickt und welchen Änderungsstand hat es? Wurde der Auftrag erteilt, die Anfrage bearbeitet und welcher Ansprechpartner ist der richtige? Diese Informationen konnte bei der DELIUS-Gruppe selbstverständlich jeder einzelne verantwortliche Vertriebsmitarbeiter aus dem Ärmel schütteln.

Modernes Steuerungsinstrument gesucht...

Eine übergreifende Sicht auf die Dinge war jedoch mit den bis dato eingesetzten Tools schlicht nicht leistbar. Dies wollte die Verkaufsleitung der DELIUS GmbH nicht länger hinnehmen und machte sich auf die Suche nach einem

CRM-System, das als modernes Steuerungsinstrument sämtliche Projekte sowie alle dafür relevanten Daten zu Kunden und Interessenten jederzeit zur Verfügung stellen kann. Außerdem sollte sich das gesuchte System nahtlos in die vorhandene IBM Notes/Domino-Landschaft bei DELIUS einfügen.

...DOCHOUSE und acceptIT gewählt

DELIUS entschied sich für das CRM-System DOCHOUSE des gleichnamigen Ravensburger Unternehmens.

Mit der DOCHOUSE-Einführung beauftragte DELIUS die Paderborner acceptIT, die man bereits als zuverlässigen und kompetenten Partner für IBM Notes/Domino Aufgabenstellungen schätzen gelernt hatte. Die regionale Nähe und die Möglichkeit, Synergien in den Bereichen Consulting, Backup und Li-

Auf einen Blick

Kunde



DELIUS Gruppe
www.deli.us.de

Branche

Textilindustrie

Ausgangssituation

- » Kundendaten mussten aus unterschiedlichen Datentöpfen zusammengetragen werden
- » Keine Transparenz über laufende Projekte und Anfragen

Lösung

- » DOCHOUSE CRM

Nutzen

- » Eine Quelle für alle relevanten Kundendaten
- » Transparenz über alle Projekte inklusive aller Ansprechpartner
- » Optimal in die IBM-Notes-Landschaft integrierte Anwendung



Marco Lachmann
IT-Leiter DELIUS GmbH



acceptIT hat sich erneut als sehr kompetenter und zuverlässiger Projektpartner erwiesen. Das Projekt lag stets im Zeitplan und hat das vorgegebene Budget eingehalten.“

zenzmanagement zu nutzen, sprachen ebenfalls für den IBM Premier Business Partner acceptIT. Weitere Kriterien waren für DELIUS IT-Leiter Marco Lachmann der „Fachverstand“ und das „gelebte Team-Work“ der acceptIT-Mitarbeiter, die „sich perfekt in das Umfeld der DELIUS IT-Mitarbeiter integrierten.“

Projekt voll im Plan

Zu Beginn des Einführungsprojektes stand zunächst die gemeinsame Erarbeitung eines Anforderungskatalogs an. Sorgfältig wurde geprüft und dokumentiert, welche Daten aus den vorhandenen Datentöpfen benötigt werden und wie sie in dem neuen System zusammengeführt werden sollten. Anschließend wurde auf dieser Basis ein Pflichtenheft inklusive Zeit- und Budgetplan erstellt.

Die acceptIT GmbH mit Sitz in Paderborn bietet mittelständischen Unternehmen ein abgestimmtes, modulares IT-Leistungskonzept für Internet, Intranet und Extranet. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf integrierten Lösungen rund um Prozess- und Workflow-Management. Als IBM Gold Business Partner betreut acceptIT mittelständische Unternehmen flexibel und kompetent – in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Die langjährige Erfahrung der hoch qualifizierten, verantwortungsvollen Berater und Planer und eine erprobt zuverlässige Projektmethodik sorgen dafür, dass acceptIT-Kunden maßgeschneiderte Systeme erhalten und alle Anwender aktuell und technologiesicher geschult werden.

Die dokumentierten Aufgaben wurden Punkt für Punkt im avisierten Zeitfenster abgearbeitet und der gemeinsam definierte Budgetrahmen nicht überschritten.

Alles im Blick und bestens planbar

Mit DOCHOUSE CRM hat die DELIUS Verkaufsleitung nun jederzeit Überblick über den Stand aller Projekte, kann so die benötigten Ressourcen optimal bereitstellen und die weitere Planung gezielt vorantreiben.

Hohe Akzeptanz von Anfang an

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bekommen mit wenigen Mausklicks alle relevanten Daten zur Verfügung gestellt die bisher mühevoll aus diversen Applikationen zusammengestellt werden mussten. Die Akzeptanz war daher von Anfang an sehr hoch.

Auch das Teamwork in den einzelnen Verkaufsgebieten konnte mit der Einführung von DOCHOUSE CRM deutlich verbessert werden.

Ziel erreicht - und noch mehr

Die Einführung und die damit verbundene Arbeit im DOCHOUSE CRM war so erfolgreich, dass DELIUS mittlerweile zusätzliche Fachgebiete in das System integriert hat, zum Beispiel aus dem betriebswirtschaftlichen Umfeld die Angebotskalkulation.

Ein weiterer Ausbau der Nutzung wird daher nicht ausgeschlossen.

Kundenporträt

DELIUS GmbH



DELIUS ist Hersteller hochwertiger Dekorations- und Möbelstoffe für den Objektbereich. Neben einer hohen Stoffqualität bestimmen innovative Designs, kreative Farbkompositionen und praxisorientierte Funktionalität den Maßstab der Produkte.

Das 1722 gegründete Textilunternehmen mit Sitz in Bielefeld wird heute in der 9. Generation geführt. Mit der Verknüpfung deutscher und internationaler Produktion, einem international aktiven Vertriebsteam sowie der kontinuierlichen Weiterentwicklung innovativer Kollektionen begegnet DELIUS den Herausforderungen der Zukunft – seit nahezu drei Jahrhunderten und jeden Tag neu.



Seit beinahe 300 Jahren vereint DELIUS Innovation und Tradition.



acceptIT GmbH
Klingenderstraße 22
33100 Paderborn
Germany

Tel. +49 5251 69398-0
Fax +49 5251 69398-23
info@accept-it.de
www.accept-it.de



Advance Your Business. Now.