

„Die hohe Kompetenz der proMX im Bereich CRM gepaart mit der hervorragenden Kenntnis der Microsoft Lösungen lieferte uns eine optimale und leistungsfähige Customer Relationship Management Lösung.“

Marc Rudolph, European CRM Manager

## Case Kaspersky Labs Sales

### Kunde

Kaspersky Labs gehört zu den **führenden Anbietern von Antivirus- und Sicherheitslösungen** im internationalen Markt. Nach der Gründung des Unternehmens in Moskau durch Natalia und Eugene Kaspersky etablierten sich die Lösungen sehr schnell am Markt und gehören heute zu den zuverlässigsten Produkten zum Schutz von privaten PCs und Unternehmensinfrastrukturen.

### Herausforderung

Das überdurchschnittlich rasche Wachstum von Kaspersky Labs auf internationaler Ebene brachte die Notwendigkeit mit sich, interne Prozesse und Abläufe zu standardisieren und teilweise zu automatisieren. Dieses galt auch für den Bereich Customer Relationship Management (CRM) sowie die damit verbundenen Prozesse im Unternehmen. Nach einigen internen und regionalen Lösungsansätzen entschloss sich Kaspersky Anfang 2007, eine **einheitliche, multilinguale CRM-Lösung** einzuführen.

Aufgrund der gereiften Organisationsstruktur und der lokalen, vertriebllich bedingten Notwendigkeiten der deutschen Niederlassung, wurde mit der Unterstützung der Zentrale in Russland ein Pilotprojekt ins Leben gerufen. Ziel dieses Projektes war, ein Konzept für eine CRM-Lösung zu entwickeln welche in der Grundfunktion für alle Niederlassungen eingesetzt werden kann und damit die Grunddatenstruktur darstellt. Die einzelnen Niederlassungen werden anschließend auf dieser Basis ihre eigenen Prozesse aufsetzen und die regionalen Anpassungen in den jeweiligen Ländern realisieren. Die Prozess- und Datenadaptationen für Deutschland werden im Rahmen des Projektes umgesetzt.

### Lösung

Die Wahl der CRM-Lösung fiel nach internen Prüfungen in Moskau und Ingolstadt auf Microsoft Dynamics CRM. Um das Projekt zügig und zuverlässig umzusetzen, entschied Kaspersky Deutschland die Firma NetPress Consulting als externes Beratungsunternehmen einzusetzen. Im Rahmen der Projektplanung wurde zur Realisierung und technischen Unterstützung ein erfahrener, bekannter Microsoft Partner und CRM-Spezialist für das Projekt gesucht.

Die **proMX GmbH** in Nürnberg erstellt seit dem Jahr 2000 **ganzheitliche, maßgeschneiderte Softwarekonzepte** im Businessbereich. Als zertifizierter Microsoft Gold Partner und Partner für Microsoft Dynamics CRM gehört sie mittlerweile zu den **Top10 Ansprechpartnern** für „Microsoft Business Solutions“ in Deutschland. Die Kompetenz und das erfahrene Entwicklerteam machten die proMX für Kaspersky Labs zum Partner der Wahl. Um die Implementierung der CRM-Lösung zügig umzusetzen, wurde das Projekt in unterschiedliche Phasen unterteilt, so dass die CRM-Lösung zeitnah zur Verfügung stand und die Mitarbeiter schon nach kurzer Zeit erste Erfahrungen sammeln konnten. Die hier vorgestellte Phase beschreibt den vertriebllichen Teil der Lösung.

**Einzigartige Unternehmen  
verlangen individuelle Lösungen.**





„Die Professionalität der proMX zeigte sich in der hervorragenden Integration der CRM-Lösung in unsere Prozesse und die weitreichende Optimierung der bisherigen internen Abläufe. Dadurch konnte die Effizienz der Mitarbeiter und der Erfolg bei der Abwicklung von Projekten messbar und nachhaltig gesteigert werden.“  
Marc Rudolph, European CRM Manager

**proMX**  
Mehr-Erfolg-Software

## Installation

Die Lösung basiert auf dem Microsoft Dynamics CRM Framework. Dieses wurde an die Anforderung von Kaspersky umfassend angepasst. Hierbei brachte die proMX ihre jahrelange Erfahrung als **Microsoft Gold Partner** mit und nahm die Anpassungen in Form von Erweiterungsmodulen sowie der Integration von komplementären Produkten anderer Hersteller durch das erfahrene Team von Entwicklern vor.

Das Team der proMX konnte die Anforderungen sowohl für das Management von Firmenkunden als auch von privaten Anwendern abdecken. Auch der Bereich Telesales und die Partnerbetreuung wurden in die Entwicklung der CRM-Lösung eingebunden. Alle Kontakte und Prozesse wurden in die CRM-Lösung integriert und stehen dem jeweiligen Nutzerkreis zur Verfügung.

Bestandteil der Lösung ist eine Anbindung an das proprietäre ERP-System der Kaspersky Zentrale in Moskau. Die proMX realisierte zudem einen täglichen, automatisierten Abgleich der CRM- und ERP-Datenbank. Des Weiteren mussten Funktionen wie **Dublettenprüfung**, **Adressanreicherung**, Datenintegration aus Webseiten und E-Mails sowie weitere proprietäre Anwendungen implementiert werden. Dies erfolgte in Form von modularen Komponenten, die vollständig in Microsoft Dynamics CRM eingebunden wurden.

## Betrieb

Eine genaue Analyse der vorhandenen Prozesse und der notwendigen Adaptionen war die Grundvoraussetzung, um die CRM-Lösung effizient und reibungslos an die Anforderungen anzupassen sowie die Mitarbeiter optimal bei ihren Aufgaben zu unterstützen. Dies geschah im Projektverlauf sehr erfolgreich, wie Marc Rudolph, European CRM Manager bestätigt.

## Erfolg

Die Anforderungen von Kaspersky wurden erfolgreich und planmäßig entwickelt und bereitgestellt. Im Rahmen des Projektes wurden viele kleine und große Ergänzungen und Anpassungen vorgenommen, die schnell und effizient vom Team der proMX integriert wurden. Die erste Phase der Lösung konnte Ende 2007 in Betrieb genommen werden und soll in den folgenden Monaten auch in weiteren europäischen Ländern eingesetzt werden. Zudem wird die Lösung **Microsoft Dynamics CRM 3.0** 2008 als eine der ersten produktiven Installationen im deutschsprachigen Raum auf die **neue Version 4.0** migriert.

## Qualität für den Kunden

Die proMX GmbH arbeitet auf der Grundlage der **Microsoft Dynamics Sure Step Methodology** zur Einführung eines CRM-Systems. Mit dieser Methode nutzt proMX eine umfangreiche und sichere Vorgehensweise, um in allen Projektphasen optimal zu planen und konsistente Ergebnisse erzeugen zu können. Beide Partner werden in allen Phasen des Projektes unterstützt. Sie ist speziell auf die Implementierung der Microsoft Dynamics Produkte abgestimmt. Zudem werden alle Anpassungen und Erweiterungen, vor einer Implementierung in das produktive CRM-System des Kunden, bei proMX in einem virtuellen System ausgiebigen Prüfungen unterzogen. Diese Faktoren tragen dazu bei, dass sich die proMX zu einem der führenden CRM Systemintegratoren in Deutschland entwickelt hat.

Mehr Erfolg mit  
tragfähigen Lösungen.



**Microsoft**  
GOLD CERTIFIED  
Partner



“Die Professionalität der proMX zeigte sich in der hervorragenden Integration der CRM-Lösung in unsere Prozesse und die weitreichende Optimierung der bisherigen internen Abläufe. Dadurch konnte die Effizienz der Mitarbeiter und der Erfolg bei der Abwicklung von Projekten messbar und nachhaltig gesteigert werden.”  
Marc Rudolph, European CRM Manager

**proMX**  
Mehr-Erfolg-Software

## Komponenten / Module

### Bestellprozess Management

Automatische Bestellabwicklung einschließlich der Integration von proprietären zentralen Warenwirtschafts- und Lizenzmanagement-Lösungen.

### proMX Emailrouter

Prozessgesteuerte Verarbeitung von E-Mails, die Inhalte und Informationen zur automatischen Bearbeitung enthalten.

### Dynamisches klonen einzelner Entitäten

Konfigurierbare, webbasierte Cloning-Funktion von bestehenden oder neu definierten Entitäten wie beispielsweise Kunden, Reseller und Distributoren.

### Leadmanagement Prozess

Leads werden aus Marketingkampagnen automatisiert ans Callcenter übergeben und nach Bearbeitung als Lead-feedback automatisiert ins CRM-System zurückgemeldet.

### Prozess für den Testlizenzversand

Emailversand mit Testlizenzen und Zugangsdaten, die den Datenschutzbestimmungen entsprechend, nach Versand automatisch anonymisiert oder sicher gelöscht werden.

### q.address

(als AddOn) Lösung zur Dateneduplizierung und Adressqualifizierung

### Wordmailmerge

(als AddOn) Lösung für eine noch bessere Integration in MS Office Word

### ESTOS proCall

CTI-Anwendung zur Steuerung der Sprachvermittlung und Kommunikation mit den beteiligten Datensystemen.

Perfekte Anpassung  
an Ihre Bedürfnisse.



**Microsoft**  
GOLD CERTIFIED  
Partner





## Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Dynamics CRM ist eine **Kundenmanagementlösung**, mit der Unternehmen von einer neuen Generation an Technologien und Funktionen profitieren sowie Kundenbeziehungen durchgängig gewinnbringend gestalten können. Von der Interessentenanfrage über den Verkauf bis zum Kundenservice lassen sich **Arbeitsabläufe flexibel abbilden**, umfassend auswerten und besser steuern. Unternehmen können Microsoft Dynamics CRM leicht an ihre spezifischen Anforderungen anpassen und nahtlos ins Microsoft Office System einfügen.

Diese Integration in eine **vertraute Arbeitsumgebung** sorgt für kurze Einarbeitungsphasen, hohe Akzeptanz und mehr Produktivität.

Marketing, Vertrieb und Service profitieren von einer umfassenden Lösung, die die entscheidenden drei Erfolgsfaktoren in sich vereint: Benutzerfreundlichkeit, **flexible Anpassbarkeit** sowie günstige Wartung und Pflege.

**Wir beraten Sie gerne ausführlich zu der für Sie optimalen CRM Lösung.**

## Microsoft CRM umfasst:

- ✓ Eine vollständige CRM-Suite für Marketing, Vertrieb und Service.
- ✓ Die vertraute Benutzeroberfläche von Microsoft Office Outlook.
- ✓ Flexible Anpassungswerkzeuge für Ihre unternehmensspezifischen Anforderungen.
- ✓ Einfach zu nutzende Berichts- und Analysewerkzeuge für fundierte Entscheidungen.
- ✓ Leistungsfähige IT-Werkzeuge zur schnellen Bereitstellung und Wartung

**CRM Lösungen wie maßgeschneidert.**

