

Die Lösung hat uns enorme Vorteile durch die Anwendung des End-to-End Prozesses gebracht.

Frank Ockenfeld

Application Manager Dynamics CRM bei der Elektro-Material AG

⚡ Elektrogrosshandel

📍 Zürich-Altstetten

👥 750 Mitarbeitende

Elektro-Material AG

Elektro-Material (EM) ist ein Schweizer Unternehmen mit 750 Mitarbeitenden, das sich auf den Vertrieb von Elektroinstallationsmaterial spezialisiert hat. Neben dem Verkauf von Produkten bietet das Unternehmen auch Serviceleistungen, Beratungen und Schulungen an.

Mit über 250.000 Qualitätsartikeln und einem umfassenden Dienstleistungsangebot bietet EM der Elektro-Installations-Branche das beste Gesamtpaket aus einer Hand. «Einfach. Mehr» ist für EM ein Versprechen, die Zufriedenheit der Kunden heute wie auch in Zukunft zu gewährleisten.

EM hat sich an die fernao somnitec AG gewandt, um ihre derzeitige Event-Management-Lösung Indigo durch eine sichere Alternative zu ersetzen, die nahtlos in ihre Systemlandschaft integriert werden kann und das Eventmanagement als End-to-End Prozess ermöglicht.



01

Customer Insights - Journeys
(früher Dynamics 365 Marketing)

Zielsetzung

- Ablösung der bisherigen Eventmanagement Lösung Indico
- Sicherstellung des End-to-End Eventmanagements

Herausforderung

Nahtlose Alternative für Eventmanagement gesucht:

EM suchte nach einer neuen Lösung für ihr Eventmanagement-Tool, Indico. Die bisherige Lösung funktionierte zwar gut, war aber nicht nahtlos in das CRM-System von EM integriert. Dadurch fehlte es an einem ganzheitlichen Überblick über die Kunden. Informationen über die Teilnahme der Kunden an Veranstaltungen und deren Bedeutung sowie die Nachverfolgung potenzieller Kunden bei diesen Events waren nicht klar ersichtlich.

fernao somnitec AG wurde von EM kontaktiert, um eine alternative Lösung zu finden, die reibungslos in das bestehende CRM-System integriert werden konnte. Das Ziel war es, eine umfassende 360-Grad-Sicht auf die Kundendaten an einem zentralen Ort zu schaffen.

Lösung: Dynamics 365 Marketing

EM arbeitete bereits mit Dynamics 365 Sales, daher entschieden wir uns für die Integration von Dynamics 365 Marketing, da es nahtlos in sein bestehendes System passte. Durch die Nutzung derselben Umgebung zwischen den beiden Modulen entfiel die Notwendigkeit für komplexe Anpassungen, was die Bereitstellung der Lösung beschleunigte.

Für die Integration hat unser Team die benötigten Elemente für das Eventmanagement in der Dynamics Suite konfiguriert und Anmeldeformulare für verschiedene Arten von Veranstaltungen erstellt. Ausserdem haben wir eine individuelle API entwickelt, um eine sichere Verbindung zwischen Dynamics und der Hybris-Schnittstelle herzustellen.

Mehrsprachige Anmeldung für vielfältige Events

EM organisiert Veranstaltungen mit unterschiedlich komplexen Anmeldeverfahren, die in drei verschiedenen Sprachen stattfinden. Um die Anmeldeprozesse an die spezifischen Anforderungen jeder Veranstaltung anzupassen, haben wir mehrsprachige Formulare erstellt und diese mithilfe einer benutzerdefinierten API in das CMS-System integriert. Dadurch werden alle Anmeldungen, die über die Event-Website eingehen, sofort im Dynamics Portal sichtbar. Auch Änderungen im Dynamics Portal werden ohne manuellen Aufwand auf der Website aktualisiert und angezeigt.

Für diese Umsetzung hat das Somnitec-Team auf bewährte Standardkomponenten von Microsoft zurückgegriffen, was sicherstellt, dass die Lösung auch nach zukünftigen Aktualisierungen reibungslos funktioniert.



„ Durch die Verwendung des Dynamics 365 Eventmanagements sind wir nun in der Lage, den Kunden über alle Prozessschritte eines Events betrachten zu können. Dank Somnitec, konnten wir die fehlenden Funktionen des Dynamics 365 Eventmanagement mit Hilfe von Standard-Komponenten realisieren.

Frank Ockenfeld - Application Manager Dynamics CRM bei der Elektro-Material AG



365-Grad-Sicht auf Kundendaten

Dank Dynamics 365 kann EM nun von verschiedenen getrennten Einzelsystemen zu einem umfassenden Master-CRM-System wechseln. Dieses System deckt den gesamten Kundenlebenszyklus ab, von der Anmeldung über die Teilnahme und Nachbereitung der Events bis hin zur Pflege der Kundenbeziehungen. Dadurch haben das Sales- und Marketing-Team die Möglichkeit, informierte Entscheidungen zu treffen, die Kommunikation mit den Kunden zu personalisieren und die Kundenerfahrung zu verbessern.



„ Die Lösung hat uns enorme Vorteile durch die Anwendung des End-to-End Prozesses gebracht. Zusätzlich konnten wir die Eventanlage den Mitarbeitern in den Niederlassungen zur Verfügung stellen.

Frank Ockenfeld - Application Manager Dynamics CRM bei der Elektro-Material AG