



PRAXISBEISPIEL

Flexibel und automatisiert durch Kundenbetreuung in der Cloud



BNI Stuttgart GbR

BNI steht für Business Network International und bietet Unternehmen und Geschäftsleuten eine Plattform für professionelles Netzwerken und die Möglichkeit Anregungen auszutauschen. In sogenannten Chapters (Unternehmerteams) schließen sich regionale Gruppen aus verschiedenen Berufskategorien zusammen, um sich gegenseitig Anregungen zu geben und Neugeschäfte zu vermitteln. In regelmäßig stattfindenden 90-minütigen Treffen werden relevante Kontakte und Erkenntnisse ausgetauscht. Vor allem kleine und mittelständische Unternehmen profitieren von diesem Netzwerk-Modell. BNI ist ein weltweit in 70 Ländern aktives Franchise-Unternehmen – BNI Stuttgart ging als erste deutsche Region an den Start. Herr Verleger, der die Region als Geschäftsführer leitet, wird in der Organisation und Verwaltung der Chapter in der Region Stuttgart von fünf fest im Büro arbeitenden Mitarbeitern sowie knapp zwanzig freien Mitarbeiter unterstützt.

Motivation

Ein wesentlicher Grund für die Umstellung des von BNI Stuttgart verwendetes Customer-Relationship-Management (CRM) - Systems, das heißt des Systems für Kundenbeziehungsmanagement oder Kundenpflege, auf eine Cloud-Lösung war der Wunsch, mit homogenen Daten zu arbeiten und ortsunabhängig auf Daten zuzugreifen. Vor allem für die knapp zwanzig freien Mitarbeiter von BNI Stuttgart stellte dies einen enormen Vorteil dar, da sie über die Cloud von zu Hause oder unterwegs arbeiten und flexiblen Zugriff auf die CRM-Daten erhalten wollten. Das sonst notwendige Abgleichen der aktuellen Daten sollte wegfallen. Um nicht für jeden freien Mitarbeiter die Kosten eines eigenen CRM-Zugangs tragen zu müssen, entschloss sich das Unternehmen auf nutzerunabhängige Lizenzen umzustellen. Für die Einführung eines Cloud-Systems sprach auch die bis dahin nicht mögliche, automatische Generierung von Arbeitsabläufen, das heißt die Möglichkeit zur Einrichtung von Standardabläufen, die durch eine Aktion im System selbstständig gestartet und durchgeführt werden. Es sollte den Nutzern des CRM-Systems auch ermöglicht werden, eigene Anpassungen vorzunehmen.

Auf Basis der wahrgenommenen Vorteile der Cloud-Lösung entschied sich BNI Stuttgart für die Umstellung auf ein Cloud-basiertes CRM-System und setzte die Umstellung zusammen mit der Firma energy GmbH aus Konstanz um

Ausgangssituation

Vor der Umstellung wurde das Kerngeschäft analog – also noch mit Papier und Stift – sowie mit gelernten Programmen wie Outlook bewältigt. Zum Betrieb der E-Mail-Software wurde ein Exchange-Server von Microsoft genutzt. Der Server wurde überwiegend selbst betrieben, für die Verwaltung und die Durchführung von Backups wurde allerdings ein IT-Dienstleister beauftragt. Die Wartungs-, Strom- und Instandhaltungskosten des eigenen Servers waren in Relation zu den eingeschränkten Möglichkeiten des IT-Systems im Empfinden von Herrn Verleger viel zu hoch.

Zudem bestand zu diesem Zeitpunkt der Plan, die Telefonanlage über den Anbieter NFON in die Cloud zu legen.

Anforderungen an den Cloud-Betrieb

Um einen geeigneten Lösungsanbieter auszuwählen, stellte Herr Verleger folgende Anforderungen auf:

- Eine primäre Anforderung war die Verwendungen einer nutzerunabhängigen Lizenz. Aufgrund der großen Menge an freien Mitarbeitern im Unternehmen, die nur unregelmäßig (zum Teil nur 30-60 Minuten pro Woche) Zugriff auf das System benötigten, sollte aus Kostengründen nicht jeder eine eigene Lizenz erhalten, sondern Lizenzen flexibel auf den Einsatz der freien Mitarbeiter aufteilbar sein.

Zudem sollte es möglich sein, die Lizenzen im späteren Verlauf der Nutzung auch über einen Festpreis komplett zu erwerben.

- ▶ Bei den eigenen Geschäfts- und IT-Prozessen bestand durch die neue Cloud-Anwendung vor allem Optimierungspotenzial durch die Automatisierung unterschiedlicher Folgeprozesse. Neben der Möglichkeit zur Integration weiterer Cloud-Services war vor allem gefordert, eine Haltung redundanter Daten und regelmäßige Backups beim Anbieter durchzuführen. Außerdem bestand Herr Verleger auf einer 99,9%-igen Verfügbarkeit während der Geschäftszeit von 8.30-16.30 Uhr und der Vermeidung gehäufter Ausfallzeiten über drei Stunden.
- ▶ Mit Beginn der Nutzung des neuen Systems sollte der Zugriff auf Tutorials gewährleistet sein, um somit die Einarbeitung einfacher zu gestalten. Für tiefgreifendere Fragen und Problemstellungen sollte ein Helpdesk 9/5, also von Montag bis Freitag von 9-17 Uhr, vorzugsweise über Telefon, erreichbar sein. Weiterhin sollten Patches, Updates und Upgrades durch den Betreiber durchgeführt werden, um immer auf dem aktuellsten Entwicklungsstand zu sein.
- ▶ Die Anforderungen an den Datenschutz waren eher niedrig, da keine sensiblen Daten gespeichert werden sollten. BNI Stuttgart zog zwar einen Cloud-Anbieter innerhalb von Deutschland vor, der sowohl Datenverarbeitung als auch -speicherung im deutschen Raum durchführte, aber auch diese Anforderungen waren von niedriger Priorität. Der Geschäftsführer legte aber dennoch Wert auf eine verschlüsselte Datenübertragung und -haltung. Zusätzlich sollten bestehende betriebliche Verzeichnisdienste weiterhin zur Nutzerverwaltung verwendet werden können.
- ▶ Durch die Cloud-Nutzung erhoffte sich Herr Verleger eine verbesserte Flexibilität. Diese sollte durch die Skalierbarkeit, das heißt Ressourcen je nach Erfordernis zu- oder abzubuchen, sowie durch einen orts- unabhängigen Zugriff auf die unternehmensspezifischen Daten erreicht werden. Auf die Daten

sollte über alle standardmäßig verwendeten Browser zugegriffen werden können.

- ▶ Eine weitere Anforderung war die Administration des Servers durch das Nutzerunternehmen, die Migration von Bestandsdaten sowie die Möglichkeit einer Schnittstelle zu bestehenden Lösungen.

Umsetzung und Herausforderungen

Die Umstellung auf das Cloud-basierte CRM-System mit dem Cloud-Anbieter energy GmbH erfolgte zu Beginn des Jahres 2011. Angestoßen wurde der Umstieg auf einen Cloud-Anbieter vom Geschäftsführer selbst.

Für die Einführung, also die Integration der Standardprozesse, wurde ein halbes Jahr veranschlagt, um mit dem neuen Cloud-System arbeiten zu können. Dieser Zeitraum konnte auch eingehalten werden, da Herr Verleger und seine Frau (eine Datenbankspezialistin) mit ihren Vorkenntnissen in einigen Situationen unterstützend eingreifen konnten.

Eine große Herausforderung stellte die räumliche Distanz zwischen dem Anbieter und BNI Stuttgart dar - bis heute haben sich die Parteien nicht persönlich kennen gelernt. Die Kommunikation wurde ausschließlich über Telefon und Screen-Sharing, das heißt der Übertragung des Bildschirminhalts eines Computers an weitere Computer, gehalten.

Dass dieses Projekt trotz hohen Komplexitätsgrads erfolgreich innerhalb der veranschlagten Zeit umgesetzt wurde, war nicht nur der Fachkenntnis des Anbieters, sondern auch der des Kundens zu verdanken. Die Entwickler konnten so fachkundig immer wieder auf die notwendigen Anpassungen hingewiesen werden.

Ergebnis

Mittlerweile können die freien Mitarbeiter flexibel und ortsunabhängig auf benötigte Daten im CRM-System zugreifen. Das primäre Ziel für die Verwendung von Cloud-Diensten wurde mit dem weltweiten und ortsunabhängigen Zugriff somit vollständig erreicht. Voraussetzung für die mobile Nutzung ist natürlich die Möglichkeit eines Internetzugangs, aber nach eigener Aussage von Herrn Verleger stellt dies auch außerhalb von Europa kein Problem mehr dar.

Zudem konnte die Automatisierung interner Prozesse bewirkt und es konnten somit die Prozesszeiten deutlich verringert werden. Es bleibt nach der Umstellung mehr Zeit für das Kerngeschäft.

Weiterhin konnten durch die Einsparung beziehungsweise Abschaffung des Servers nicht nur die Kapitalinvestitionen sondern auch generell die IT-Betriebskosten

(Wartung, Instandhaltung und Strom) gesenkt werden. Zudem mussten durch das nutzerunabhängige Bezahlssystem insgesamt weniger Lizenzen erworben werden. Schlussendlich wurde hier auch die Kaufoption der Lizenzen gewählt, da sich das CRM-System soweit bewährt hat und BNI Stuttgart mit dem Kauf der Lizenzen über die kommenden Jahre weniger Kosten zu tragen hat. Es gibt allerdings immer noch kleine Verbesserungsmöglichkeiten wie zum Beispiel die optimierte Darstellung des Browsers auf mobilen Endgeräten mit iOS-Betriebssystem.

Aufgrund der ersten positiven Erfahrungen mit Cloud-Anwendungen ist BNI Stuttgart inzwischen wieder auf der Suche nach weiteren Cloud-Lösungen, die Mehrwert schaffen. Hauptaugenmerk liegt vor allem auf der Homogenität hinsichtlich der unterschiedlichen Systeme, speziell die sinnvolle Vernetzung über Programmierschnittstellen soll erreicht werden.



Zusammenarbeit mit dem Dienstleister

Die Zusammenarbeit mit dem IT-Dienstleister funktioniert, trotz der räumlichen Distanz zum Kundenservice, bislang gut. Die eigene Fachkenntnis über innovative Technologien verschafft Herrn Verleger den Vorteil, schnell urteilen und Entscheidungen treffen zu können. Wichtig war rückblickend, die eigenen Anforderungen genau zu definieren und auf dieser Basis einen geeigneten Anbieter zu wählen.

Da in dem Cloud-basierten CRM-System sehr viel Detailarbeit steckt und es komplexe Prozesse umfasst, wäre ein Wechsel zu einem anderen Anbieter mit weiteren Kosten und viel Anlaufzeit verbunden. Herr Verleger begibt sich daher in eine gewisse Abhängigkeit, das heißt einen „Lock-in“ mit dem Anbieter. Die erzielten Vorteile, die die Cloud-Lösung mit sich bringt, überwiegen die gegebenenfalls zukünftig anstehenden Wechselkosten jedoch, zumal auch die Auswahl einer On-Premises-Lösung, das heißt eine Bewerksstellung des Ausbaus der Funktionen über die eigene IT, einen Lock-in über den kompletten geplanten Abschreibungszeitraum der Softwarelösung bedeutet hätte.

Abschließende Bemerkung

Insgesamt ist BNI Stuttgart mit dem Umstieg auf die Cloud-Lösung sehr zufrieden. Insbesondere die erhoffte Flexibilität und Automatisierung ist ein großer Zugewinn für das Unternehmen. Nicht nur die Kapitalinvestitionen wurden reduziert, auch die Notwendigkeit zusätzlicher IT-Mitarbeiter wurde vermieden. Eine On-Premises-Lösung hätte die Einstellung von ein bis zwei Mitarbeitern erfordert.

Bei BNI Stuttgart steht man dem Thema Cloud sehr offen gegenüber und Herr Verleger würde die Entscheidung zur Umstellung auf die Cloud-Lösung jederzeit wieder genauso treffen.

Eine Orientierungshilfe zur Auswahl eines geeigneten Cloud-Anbieters auf Basis von Unternehmensprozessen finden Sie [hier](#).

Kurzüberblick

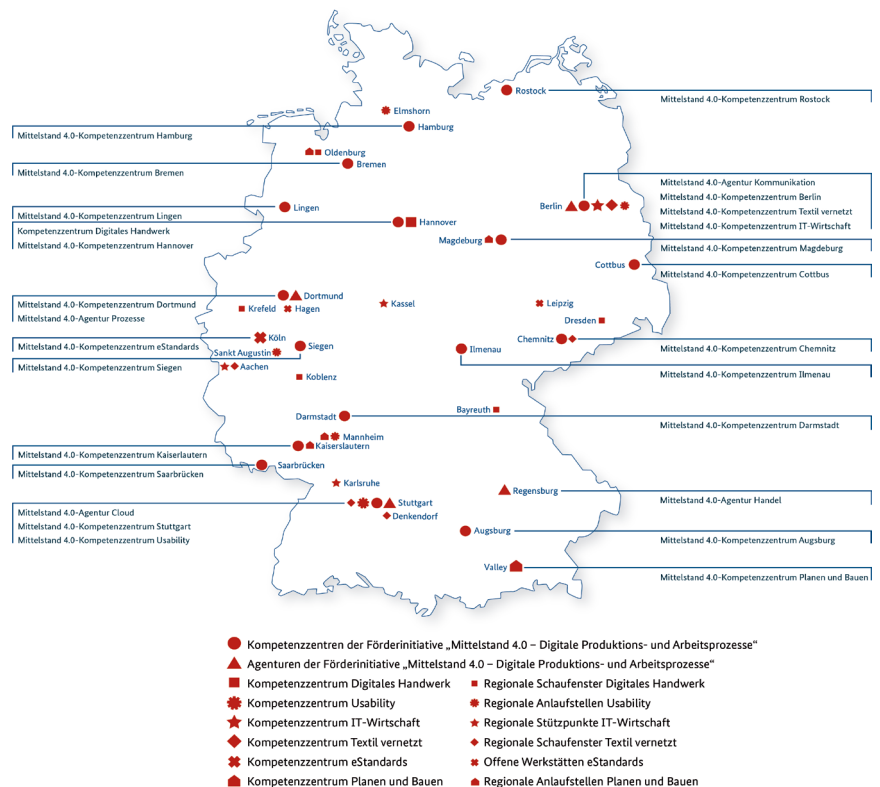
- ✓ Digitalisierung von Prozessen (Ablösung papierbasierter Abläufe)
- ✓ Prozessautomatisierung
- ✓ Mobiler / ortsunabhängiger Zugriff auf Kundenkontaktdaten
- ✓ Einbindung freier Mitarbeiter
- ✓ Flexibilisierung der Lizenzen
- ✓ Skalierbarkeit und Flexibilisierung der IT
- ✓ Erweiterung des Funktionsumfangs
- ✓ Tatsächliche Reduktion der IT-Betriebskosten
- ✓ Outsourcing des IT-Betriebs
- ✓ Ausschließlich Fernkommunikation mit dem Anbieter
- ✓ Migrationsaufwand im Rahmen der Kalkulation
- ✓ Aufgrund der positiven Erfahrung mit Cloud-Lösungen werden nun weitere angestrebt

Was ist Mittelstand-Digital?

Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung. Regionale Kompetenzzentren helfen vor Ort dem kleinen Einzelhändler genauso wie dem größeren Produktionsbetrieb mit Expertenwissen, Demonstrationszentren, Netzwerken zum Erfahrungsaustausch und praktischen Beispielen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ermöglicht die kostenlose Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital.

Der DLR Projektträger begleitet im Auftrag des BMWi die Projekte fachlich und sorgt für eine bedarfs- und mittelstandsgerechte Umsetzung der Angebote. Das Wissenschaftliche Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste (WIK) unterstützt mit wissenschaftlicher Begleitung, Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit.

Weitere Informationen finden Sie unter www.mittelstand-digital.de



Weitere Informationen finden Sie unter: www.mittelstand-digital.de

Impressum

Verleger:

Mittelstand 4.0 Agentur Cloud c/o Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation
IAO Nobelstr. 12
70569 Stuttgart

als rechtlich nicht selbständige Einrichtung der **Fraunhofer-Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung e.V.**

Hansastraße 27 c
80686 München
Telefon +49 711 970-2414
E-Mail: kontakt@cloud-mittelstand.digital

Rechtsform:

Das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO ist eine rechtlich nicht selbständige Einrichtung der Fraunhofer-Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung e.V.

Vertretung:

Präsident des Vorstandes:
Prof. Dr.-Ing. Reimund Neugebauer

Verbandsregister:

Amtsgericht München

Registernummer:

VR 4461
Soweit keine redaktionelle Kennzeichnung für den Inhalt Verantwortlicher gem. § 55 II RStV

Jürgen Falkner
Nobelstr. 12
70569 Stuttgart

Umsatzsteuer-Identifikationsnr. gemäß §27a
Umsatzsteuergesetz:
DE 129515865