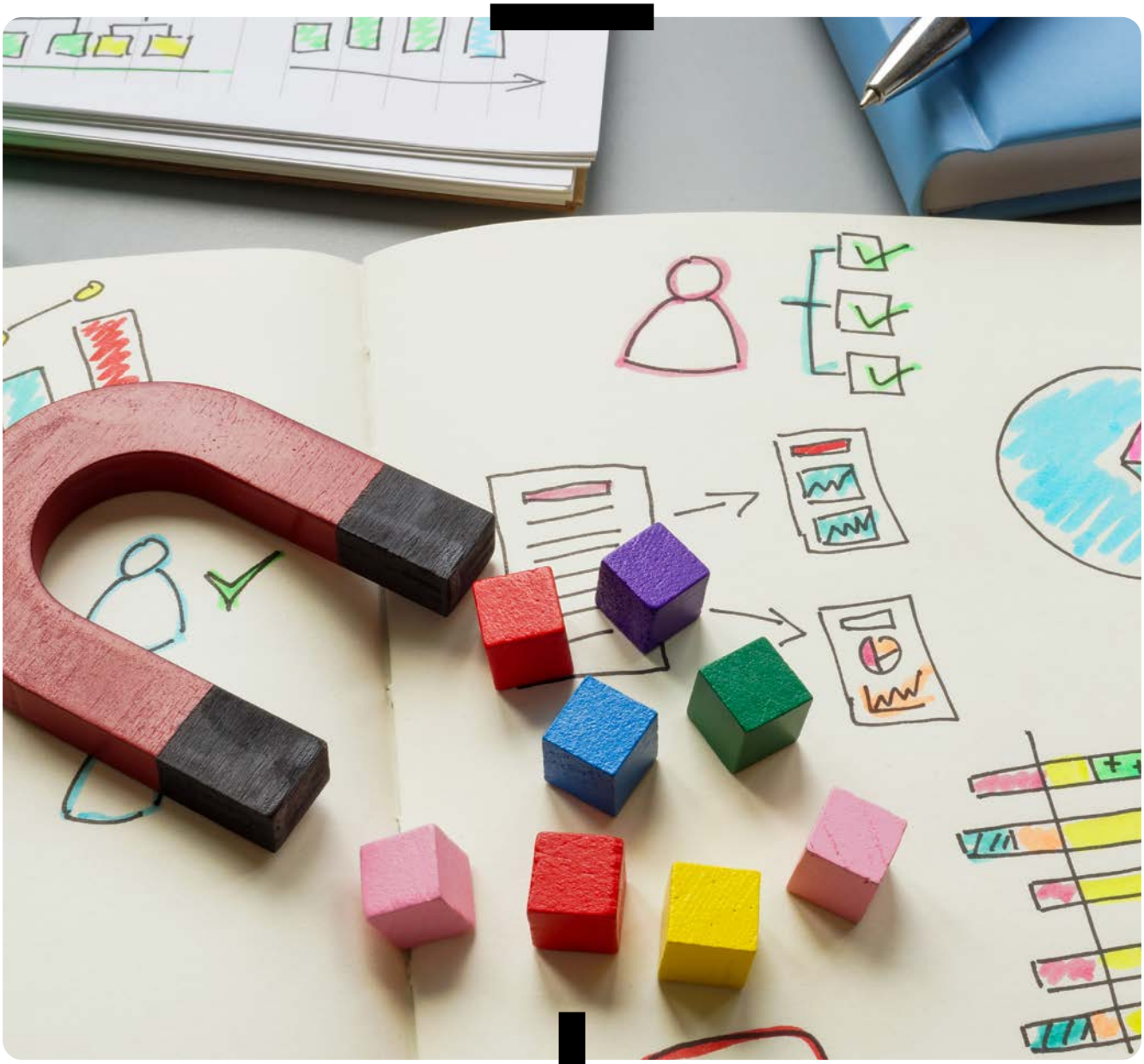
IT-Matchmaker.*guide*

CRM-Lösungen 2027

Neue Perspektive
Einsatz von KI verändert Blick auf die Kundenlandschaft

Neue Rolle
Vom System of Record zum System of Action

Neues System
Sorgfältige Auswahl als Basis für erfolgreiche CRM-Projekte



www.it-matchmaker.com

Ausgabe 05 | Deutschland, Österreich 30,00 Euro

Trovarit

IT-Matchmaker© smartRFI

Mit KI-Unterstützung zur passenden CRM-Lösung.



www.it-matchmaker.com

IT-Matchmaker® by Trovarit

Firmenprofile & Success Storys

Lösungsanbieter stellen sich vor

Auf den folgenden Seiten präsentieren ausgewählte CRM-Anbieter ihre Produkte und Services im Kurzprofil und stellen erfolgreiche Projekte bei ihren Kunden vor.



Unternehmen	Seite
Arineo GmbH	21
BE-terna Solutions GmbH	22–23
CONSILIO GmbH	24–25
Gedys Intraware GmbH	26
KUMAVISION AG	27
MODUS Consult GmbH	28

Microsoft Solutions Partner



Arineo GmbH - Ihr Experte für Microsoft Dynamics 365 CRM und Agentic AI

Wir sind ein führender IT-Dienstleister für moderne CRM-Lösungen und KI-Anwendungen auf Basis von Microsoft Dynamics 365. Unsere Expertise reicht von der Implementierung von Unternehmenslösungen für Customer Relationship Management (CRM), ERP und zentralen Geschäftsfunktionen wie Marketing oder HR bis zur Integration von künstlicher Intelligenz und KI-Agenten in bestehende Geschäftsprozesse. Mit mehr als 400 Mitarbeitenden an 18 Standorten in Deutschland, Österreich, Dänemark, Bulgarien und China begleiten wir Sie dabei, Kundenbeziehungen zu stärken, Prozesse zu digitalisieren und KI gewinnbringend in Ihrem Unternehmen einzusetzen.

Unsere CRM- und KI-Kompetenzen

Als Microsoft Solutions Partner und Mitglied im Inner Circle for Microsoft AI Business Solutions 2026-27 bieten wir CRM-Dienstleistungen von der Analyse und Beratung über die Implementierung bis hin zu Application Management Services. Unser Fokus liegt auf der nahtlosen Verbindung von Marketing, Vertrieb und Service sowie auf der konsequenten Ausrichtung aller Aktivitäten an der Customer Journey. Wir verbinden langjährige Dynamics-365-CRM-Expertise mit KI-Kompetenz: Wir identifizieren sinnvolle Einsatzfelder für KI und Agentic AI und integrieren diese dort, wo sie einen messbaren Mehrwert schaffen. Ergänzend erbringen wir Leistungen rund um Big Data, IoT und die Power Platform.

Flexibilität und Stabilität durch moderne Organisationsstrukturen

Als Stiftungsunternehmen ist Arineo dauerhaft unabhängig und unverkäuflich. Gewinne fließen zurück ins Unternehmen – in Menschen, Innovationen und die Weiterentwicklung unserer Leistungen. Unsere kollegiale Organisation schafft kurze Entscheidungswege und ermöglicht es uns, flexibel auf neue Anforderungen zu reagieren. Unsere Kunden profitieren von gleichbleibenden Projektteams und schnellen Entscheidungen.

Unsere Überzeugung: IT ist für Menschen da, nicht umgekehrt.

Mit unserem einzigartigen Mix aus Technologiekompetenz, kollegialer Führung und Kundenorientierung begleiten wir Sie langfristig als Ihr starker Partner für CRM-, KI- und Digitalisierungsprojekte.

Unsere Leistungen

- **Beratung & Bedarfsanalyse:** Wir analysieren Ihre Geschäftsprozesse und entwickeln maßgeschneiderte CRM- und KI-Strategien.
- **Implementierung & Integration:** Von der Planung bis zur Einführung - wir unterstützen Sie bei jedem Schritt Ihres CRM- oder KI-Projekts.
- **KI & Agentic AI:** Wir identifizieren geeignete Anwendungsfälle und integrieren KI und KI-Agenten in Ihre Marketing-, Vertriebs- und Serviceprozesse.
- **Anpassung & Individualentwicklung:** Wir passen Ihr CRM-System optimal an Ihre spezifischen Anforderungen an, behalten dabei aber immer Skalierung und Systemstandard im Blick.
- **Schulung & Support:** Wir bieten Schulungen für Ihre Mitarbeitenden sowie technischen Support, um den reibungslosen Betrieb Ihres CRM-Systems sicherzustellen.
- **Monitoring & Reporting:** Wir setzen auf proaktives Monitoring zur Qualitätsverbesserung und erstellen fundierte Reports über Aufwände, Risiken und Empfehlungen.

Referenzen

- Beckhoff Automation GmbH & Co. KG
- BITO-Lagertechnik Bittmann GmbH
- Brodos AG
- Bundesarbeitgeberverband Glas und Solar e.V.
- J.D. Geck GmbH
- ONEJOON GmbH
- Renfert GmbH
- TecAlliance GmbH

Kontakt

Arineo GmbH
Paulinerstr. 12
37073 Göttingen

T: +49 (0)551 521380
E: vertrieb@arineo.com
W: www.arineo.com

„Im Zuge der CRM-Implementierung haben wir neue Gesichter von der Arineo kennengelernt. Die CRM-Spezialist:innen haben ihren Job mit derselben hohen Qualität erledigt, wie wir sie seit Jahren von unseren bestehenden Ansprechpersonen gewohnt sind. Wir sind äußerst zufrieden mit dem Verlauf des Projekts und der proaktiven Betreuung durch das Arineo-Team!"

Dirk Hesse, IT-Leitung – J.D. Geck GmbH

BE terna
Part of Telefónica Tech

BE-TERNA – IHR DIGITALISIERUNGSPARTNER

Wir führen Sie sicher in eine hypervernetzte Welt



Seit über 20 Jahren ist es unsere Mission, die Implementierung von Business Software für globale Konzerne und mittelständische Unternehmen zu vereinfachen. Unsere Lösungen und Beratungsleistungen sind maßgeschneidert auf die Bedürfnisse der Fertigungsindustrie, des Handels, der Energieversorgung, der Prozessindustrie und des Dienstleistungsbereichs.

Chancen und Herausforderungen einer hypervernetzten Geschäftswelt

Dank technologischer Fortschritte leben wir in einer Ära grenzenloser Konnektivität, in der alles miteinander verbunden ist. Diese hypervernetzte Welt bietet Unternehmen unzählige Möglichkeiten, um Abläufe zu optimieren, vermehrt zusammenzuarbeiten, Services zu verbessern und neue Kundenpotenziale zu erschließen. Doch sie birgt auch neue Herausforderungen in Bereichen wie Cyber Security und Datenschutz.

Digitale Transformation: Unsere maßgeschneiderten Lösungen für Unternehmen

Unsere Aufgabe ist es, Ihnen dabei zu helfen, sich in dieser hypervernetzten Welt zurechtzufinden und die damit verbundenen Chancen zu nutzen sowie die Risiken zu managen. Wir unterstützen Sie bei der Einführung digitaler Lösungen, um Ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, Daten und moderne Analysen effektiv zu nutzen und Ihre IT-Systeme sicher zu halten.

Ihr verlässlicher Partner für erfolgreiche Unternehmensentwicklung

Durch strategische Wachstumsinitiativen hat sich BE-terna erfolgreich als ein führender Akteur in der Branche positioniert. Heute sind wir in 8 Ländern in Europa mit mehr als 1.000 engagierten Technologie- und Beratungsexpertinnen und -experten sowie unserem eigenen globalen Partnernetz vertreten. Wir sind multikulturell, vielfältig und dezentral. Wir legen großen Wert auf persönliche Beziehungen und einen vernetzten Ansatz in der Beratung.

Bewährte Partnerschaften

Als Teil der Telefónica Tech Familie können wir unsere jahrzehntelange Erfahrung im Bereich Business-Software mit Connectivity und Cyber Security kombinieren. Durch die langjährigen Partnerschaften mit Microsoft, Infor, Qlik und UiPath bietet BE-terna seinen Kundinnen und Kunden die Stabilität und Nachhaltigkeit, die sie sich für ihre Digitalisierungs- und Automatisierungsprojekte wünschen. Gemeinsam mit unseren Partnern sind wir daher perfekt aufgestellt, um unsere Kundinnen und Kunden in diese neue Welt zu führen – vereint durch grundlegende Werte wie Respekt und Empathie füreinander, sowie Mut und Engagement, die Bedürfnisse der Menschen stets an erste Stelle zu setzen.

Unsere Referenzen

- Wiener Städtische
- Internorm
- Company Bike
- ad agents GmbH
- SIGA

Kontakt

BE-terna Solutions GmbH
Nußdorfer Straße 4
88662 Überlingen

T: +49 7551 9470 105
E: office@be-terna.com
W: www.be-terna.com/de

Wie iDM mit Microsoft Dynamics 365 CRM den Vertrieb länderübergreifend steuert

Starkes Wachstum, unterschiedliche Vertriebsprozesse und dezentrale Dokumentation machten bei iDM Energiesysteme eine neue CRM-Basis notwendig. Gemeinsam mit BE-terna führte iDM Microsoft Dynamics 365 Sales ein. Heute kann das Unternehmen Leads, Verkaufschancen, Kundenbesuche und Serviceanfragen deutlich transparenter steuern.



iDM Energiesysteme entwickelt und produziert Wärmepumpensysteme sowie intelligente Energiemanagementlösungen am Hauptsitz in Matrei in Osttirol. Von dort aus beliefert das Unternehmen Kunden in ganz Europa und unterstützt Installateure mit Planungsservices, technischer Beratung und Know-how-Angeboten der iDM Akademie.

Der Vertrieb ist über mehrere Länder, Vertriebskanäle sowie Außen- und Innendienstteams organisiert. Der enge Austausch mit Fachhandwerkspartnern ist dabei zentral: Anforderungen aus der Praxis fließen direkt in Beratung, Service und Produktentwicklung ein. Genau diese Struktur machte eine gemeinsame CRM-Plattform wichtig, um Kunden, Leads, Projekte und Aktivitäten zentral sichtbar zu machen.

Ausgangslage: Dezentrale Prozesse erschwerten Überblick und Skalierung

Mit dem internationalen Wachstum nahm auch die Komplexität im Vertrieb zu: Während einzelne Bereiche bereits mit Systemunterstützung arbeiteten, waren Prozesse und Dokumentation nicht überall einheitlich. Vertriebsinformationen lagen teils in lokalen Ablagen, Outlook, Excel-Listen oder einzelnen Systemen. Dadurch wurde es immer schwieriger, Aktivitäten transparent nachzuverfolgen und den Vertrieb gezielt zu steuern.

iDM wollte diese Situation gezielt verändern: mit einer zentralen Plattform für Kundendaten, einheitlichen Vertriebsprozessen, besserer Angebotsverfolgung und einer Lösung, die international und mehrsprachig genutzt werden kann.

Lösung: Microsoft Dynamics 365 Sales Einführung als gruppenweiter Standard

Gemeinsam mit BE-terna gelang es iDM, die unterschiedlichen Anforderungen der Landesgesellschaften zu konsolidieren und in einen schlanken, einheitlichen Gruppenstandard zu überführen. In Workshops wurden bestehende Arbeitsweisen analysiert, harmonisiert und entlang von Dynamics-Standardprozessen neu abgebildet. Key User und Fachbereiche spielten eine zentrale Rolle, um die neue Arbeitsweise im Unternehmen zu verankern.



iDM schätzte die beratende Rolle von BE-terna: Optionen wurden transparent erklärt, ohne einzelne Funktionen oder Erweiterungen aufzudrängen. Das Projektteam konnte dadurch bewusst entscheiden, was umgesetzt wird, wann der richtige Zeitpunkt dafür ist und welche Schritte für das Unternehmen aktuell den größten Nutzen bringen.

Ergebnis: Mehr Transparenz im gesamten Sales Cycle

Mit Microsoft Dynamics 365 hat iDM eine zentrale CRM-Plattform etabliert, die heute den gesamten Sales Cycle strukturiert unterstützt. Leads werden nicht mehr nur per E-Mail weitergeleitet, sondern im System dokumentiert, zugewiesen und nachvollziehbar bearbeitet. Verkaufschancen bilden die Projekte im Feld ab.

Im Marketing nutzt iDM dynamische Segmente, um Kunden gezielter über Vertriebsinformationen oder technische Themen zu informieren. Im Customer Service unterstützt Dynamics 365 die strukturierte Bearbeitung von Anfragen.

Vertriebsleitung und Management haben dadurch heute einen Echtzeit-Überblick über die gesamte internationale Pipeline. Das ermöglicht eine präzisere Umsatzplanung und sorgt dafür, dass Ressourcen gezielt dort eingesetzt werden, wo die größten Marktchancen liegen.

Insgesamt schaffte iDM so die Grundlage, den Vertrieb über Ländergrenzen hinweg vorausschauend zu steuern und die CRM-Plattform gemeinsam mit BE-terna gezielt weiterzuentwickeln.

Never change a running system? Genau das ist das Problem

Wachstum legt offen, wo Vertriebsprozesse nicht mehr tragen. CRM schafft dann nicht automatisch die Lösung – entscheidend sind klare Abläufe, Daten und Verantwortlichkeiten. Ein Partner wie CONSILIO hilft dabei, die Komplexität aus dem Prozess-Wirrwarr heraus und eine belastbare Struktur reinzubringen.

von **Simon Konjer**, Senior Managing Consultant und **Erdinc Kaya**, Senior Consultant, beide CONSILIO.

In mittelständischen Unternehmen zeigt sich häufig ein ähnliches Muster: Das Geschäft läuft gut, neue Kunden kommen dazu, neue Märkte werden erschlossen, die Zahl der Mitarbeitenden steigt. Was dabei oft auf der Strecke bleibt, sind die Strukturen und Prozesse, die dieses Wachstum unterstützen sollten.

In der Anfangsphase sind die flachen Hierarchien häufig sogar ein Vorteil. Ein Kunde braucht eine Sonderlösung, man findet einen Weg. Ein neuer Markt verlangt andere Abläufe, man passt sich an. Ein Auftrag muss kurzfristig raus, das Team zieht mit. Diese Flexibilität trägt zum Wachstum bei.

Mit der Zeit entstehen daraus allerdings Strukturen, die nie bewusst geplant wurden. Sie entwickeln sich aus Einzelentscheidungen und Ausnahmen. Im Vertrieb zeigt sich das besonders deutlich: Leads liegen in Daten-Silos – etwa E-Mails, Excel-Listen oder im Kopf einzelner Kollegen. Jeder hat seinen eigenen Weg gefunden, wie er zum Abschluss kommt. Solange die erfahrenen Leute im Haus sind und die Zahlen stimmen, fällt das kaum auf.

Wenn Pragmatismus zum Prozessrisiko wird

Die Grenzen dieser Arbeitsweise werden oft beim nächsten Wachstumsschritt sichtbar. Neue Mitarbeitende müssen eingearbeitet werden, Teams werden internationaler, Verantwortlichkeiten verteilen sich. Dann kommen die Fragen auf, die vorher niemand gestellt hat: Warum macht jedes Team denselben Prozess anders? Warum kennt nur eine Person den aktuellen Stand einer Opportunity? Warum dauert ein Angebot einmal einen Tag und ein anderes Mal eine Woche? Und warum basiert der Forecast eher auf Bauchgefühl als auf einer einheitlichen Datenbasis?

An dieser Stelle fällt in Projekten häufig derselbe Satz: „Never change a running system." Nachvollziehbar, aber die eigentliche Frage ist eine andere: Läuft das System wirklich gut, oder hat man sich einfach an die Ineffizienzen gewöhnt? Ein Prozess kann funktionieren, weil erfahrene Mitarbeitende Lücken ausgleichen. Beim Wachstum wird sichtbar, was vorher individuell aufgefangen wurde.

Im SAP-Umfeld zeigt sich dieses Spannungsfeld an den Übergängen zwischen CRM und ERP. Im CRM werden Kontakte, Leads und Opportunities bearbeitet, im SAP-Backend liegen Stammdaten, Preise, Angebote, Aufträge und nachgelagerte Belege. Spielen diese Informationen nicht sinnvoll zusammen, entsteht kein durchgängiger Vertriebsprozess.

CRM beginnt nicht mit der Software

Genau hier wird CRM in der Praxis oft missverstanden. Für viele ist CRM zuerst eine Software, und die Diskussion dreht sich um Dashboards, Automatisierungen und Systemauswahl. In Projekten zeigt sich jedoch: Die Software ist selten das eigentliche Problem. Häufig fehlt ein gemeinsam beschriebener Prozess. Wann wird aus einem Lead eine echte Opportunity? Welche Informationen müssen vorliegen, bevor ein Angebot rausgeht? Wer ist wann verantwortlich? Das sind Prozessfragen, keine Systemfragen.

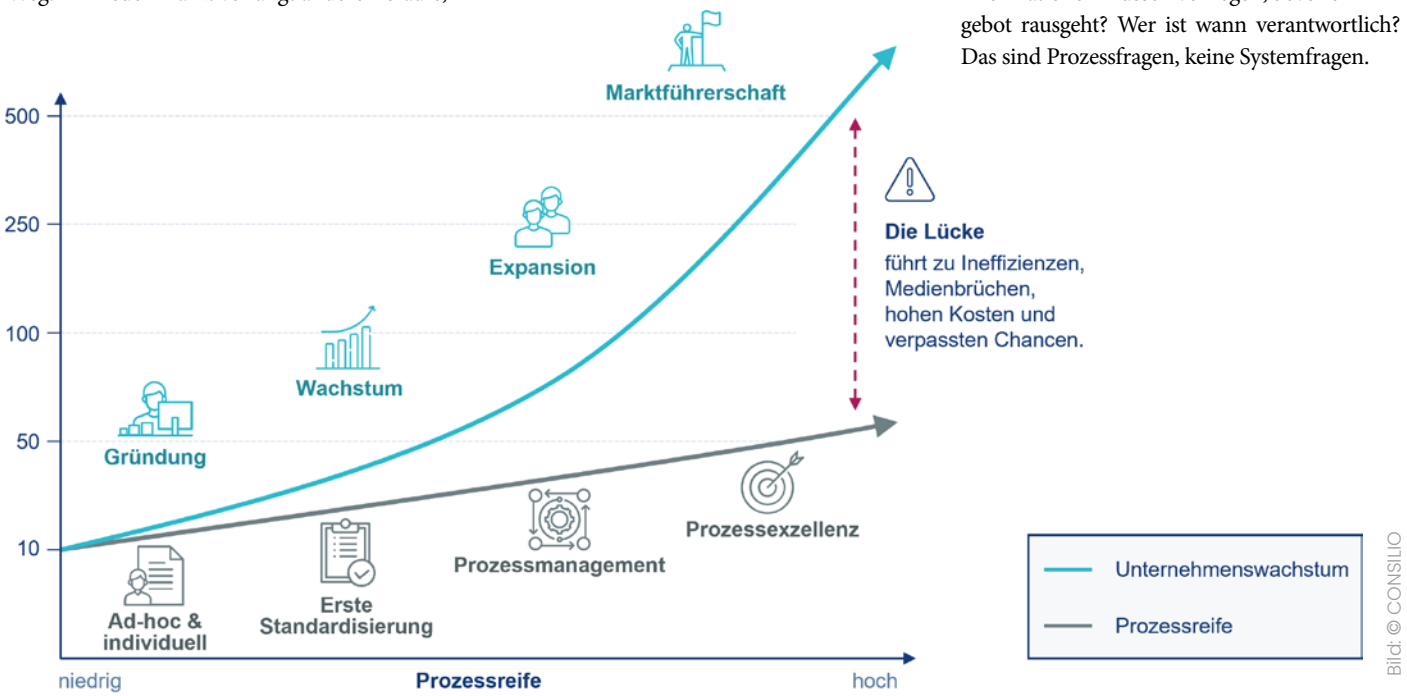


Bild: © CONSILIO

Nachhaltiger Erfolg entsteht, wenn Wachstum und Prozessreife im Gleichgewicht sind.

Ein CRM kann Transparenz schaffen, aber keinen fehlenden Prozess ersetzen. In einer SAP-Landschaft kann eine Sales-Cloud-Lösung Leads, Opportunities und Kundenkontakte abbilden. Entscheidend ist die Verbindung zum Backend: Preise, Produkte und Kundendaten müssen verfügbar sein, wo sie benötigt werden. Aus einer gewonnenen Opportunity sollte ohne Medienbruch ein ERP-Auftrag entstehen können.

Aus unterschiedlichen SAP-Projekten kennen wir ein wiederkehrendes Bild: Die Schwierigkeiten beginnen selten mit dem System, sondern an den Übergängen. Leads werden nicht konsequent weiterbearbeitet, Informationen fehlen im Backend, Kundendaten werden mehrfach gepflegt. Deshalb gilt: Der Prozess muss vor der technischen Umsetzung geklärt sein. Jede Information braucht einen Ort und einen Verantwortlichen.

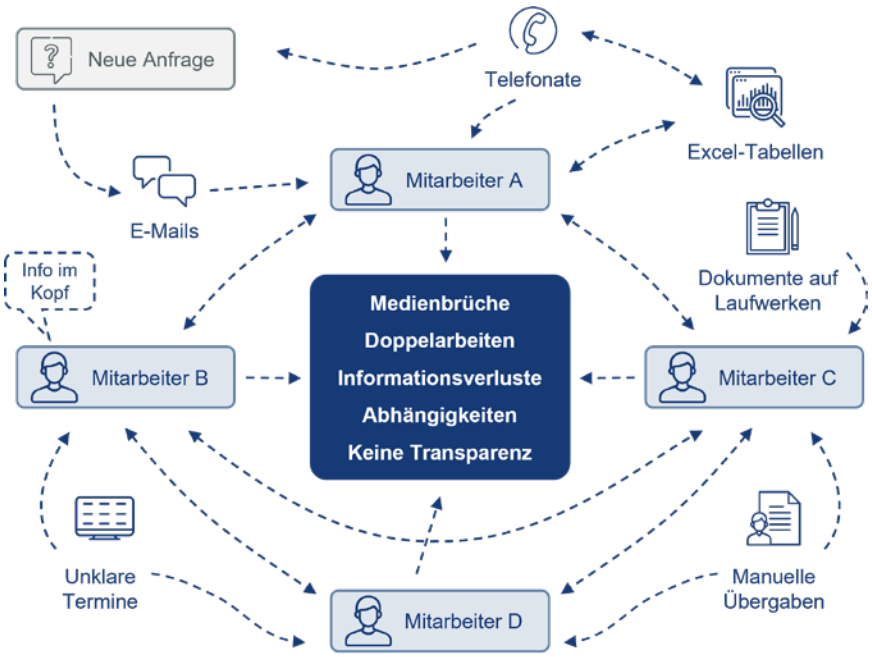


Bild: © CONSILIO

Über die Zeit gewachsene Vertriebsstrukturen sind in der Regel sehr individuell, intransparent und aufwändig gestaltet.

Standardisierung heißt nicht Bürokratie

Das Potenzial liegt deshalb häufig nicht in der Technologie, sondern in der Standardisierung. Ein definierter Lead-to-Order-Prozess – von der Anfrage über Qualifizierung und Opportunity bis zum Auftrag – schafft ein gemeinsames Verständnis davon, wie Vertrieb arbeiten soll.

Das bedeutet nicht, aus einem flexiblen Vertrieb eine starre Verwaltung zu machen. Es geht um die entscheidenden Schritte: Welche Informationen werden benötigt? Wann wird eine Opportunity weiterentwickelt? Wer übernimmt den nächsten Schritt? Und wann wird daraus ein Auftrag im SAP-System?

Bewährt hat sich ein pragmatischer Ansatz: zunächst den häufigsten Prozess sauber zu definieren. Dazu gehören Kriterien für die Lead-Qualifizierung, wenige Pflichtinformationen und eindeutige Übergaben zwischen Vertrieb, Pre-Sales und Auftragsabwicklung. Ausnahmen sollte es geben – aber erkennbar als Ausnahmen.

Auch die Stammdaten gehören dazu. Werden Interessenten, Kunden und Ansprechpartner in verschiedenen Systemen unterschiedlich gepflegt, verliert die Vertriebsübersicht an Aussagekraft. In SAP S/4HANA bildet der Business Partner eine zentrale Grundlage für Geschäftspartnerdaten. Wer Daten anlegt, prüft und aktualisiert, ist damit jedoch nicht automatisch geklärt.

Der Handlungsbedarf wird meist sichtbar, wenn ohnehin etwas ansteht: internationale Expansion, neues Geschäftsmodell, S/4HANA-Einführung oder die Ablösung von CRM- und Excel-Lösungen. Dann zeigt sich, wo Abläufe an Grenzen kommen. Dabei muss nicht alles neu erfunden werden. Entscheidend ist, zwischen Flexibilität und vermeidbarer Komplexität zu unterscheiden.

Auch eine S/4HANA-Transformation ist deshalb mehr als ein technisches Migrationsprojekt. Wenn Prozesse, Stammdaten und Rollen ohnehin überprüft werden, bietet sich die Gelegenheit, gewachsene Abläufe zu hinterfragen. Eine Migration kann Prozesse vereinfachen – automatisch tut sie das nicht.

CRM als bewusste Gestaltung des Kundenprozesses

CRM bedeutet in diesem Verständnis weit mehr als die Einführung eines neuen Systems. Es heißt, den Kundenprozess bewusst zu gestalten, Verantwortlichkeiten klar zu regeln und Transparenz über den Vertrieb zu schaffen.

In einer SAP-Landschaft betrifft das Stammdaten, SAP Sales Cloud, SAP S/4HANA Sales, Angebote, Aufträge und die Prozesse bis zur Fakturierung. Der Kontakt aus dem CRM darf nicht am Auftragseingang enden. Relevante Informationen müssen dort ankommen, wo sie für Angebot, Auftrag und Lieferung benötigt werden.

Wer gewachsene Abläufe rechtzeitig prüft, muss Bewährtes nicht über Bord werfen. Er kann unterscheiden, was wertvoll ist – und was nur deshalb Bestand hat, weil einzelne Mitarbeitende es ausgleichen. Genau darin liegt der Nutzen von Standardisierung: weniger Abhängigkeit und klarere Übergaben.

„Never change a running system" bleibt deshalb ein nachvollziehbarer Grundsatz. Wenn sich Geschäft, Organisation und Anforderungen jedoch weiterentwickeln, greift die Maxime, den bisherigen Zustand zu bewahren zu kurz. An dieser Stelle stellt sich deshalb die Frage: Trägt unser Vertriebsprozess auch den nächsten Wachstumsschritt?

www.consilio-gmbh.de



Bild: © CONSILIO

Ein End-to-End-CRM-Prozess verbindet Menschen, Prozesse und Technologien – für nachhaltiges Wachstum.

Gedys CXM



„CRM verändert sich. Erfahrung bleibt ein entscheidender Vorteil."

Seit mehr als 35 Jahren entwickelt Gedys Softwarelösungen für das Management von Kundenbeziehungen und begleitet Unternehmen bei der Digitalisierung ihrer kundenbezogenen Prozesse. In dieser Zeit haben sich Technologien, Kommunikationswege und die Anforderungen an CRM grundlegend verändert. Entsprechend wurde auch die Software konsequent weiterentwickelt: von der Verwaltung von Kundeninformationen hin zu einer flexiblen CXM-Plattform, die Prozesse, Automatisierung, Integrationen und KI-gestützte Funktionen miteinander verbindet.

Gedys CXM: Kundenbeziehungen intelligent gestalten

Gedys CXM unterstützt Unternehmen dabei, Kundenbeziehungen zu stärken und die Zusammenarbeit von Vertrieb, Marketing und Service zu verbessern. Auf einer gemeinsamen Plattform lassen sich Kontakte und Aktivitäten verwalten, Verkaufschancen steuern, Kampagnen umsetzen sowie Aufgaben, Projekte und Serviceprozesse organisieren. Ziel ist eine zentrale Sicht auf Kunden und Geschäftspartner über Abteilungsgrenzen hinweg.

Flexibel durch No-Code

Die zentrale No-Code-CXM-Plattform schafft die Basis für individuelle Anforderungen. Unternehmen können Anwendungen und Prozesse konfigurieren und die Lösung schrittweise weiterentwickeln. Automatisierungen helfen dabei, wiederkehrende Tätigkeiten zu reduzieren und durchgängige Abläufe zu schaffen. So kann sich Gedys CXM an die Prozesse eines Unternehmens anpassen und mit neuen Anforderungen wachsen.

CRM und ERP intelligent verbinden

Ein wichtiger Bestandteil ist die Integration in bestehende IT-Landschaften. Gedys CXM kann mit ERP-, FiBu-, DMS-, Analyse- und BI-Systemen sowie weiteren Business-Anwendungen verbunden werden. Informationen aus unterschiedlichen Anwendungen lassen sich dadurch im Kundenkontext zusammenführen. Das unterstützt eine zentrale 360-Grad-Sicht und reduziert Systembrüche im Arbeitsalltag.

Wie eine solche Verzahnung aussehen kann, zeigt die Integration mit ERP: Unternehmensdaten können zwischen CXM und ERP übertragen werden. Eine Verkaufschance kann im CXM entstehen, während die Angebotserstellung im ERP erfolgt. Das Angebot lässt sich anschließend einer bestehenden oder neuen Opportunity in Gedys CXM zuordnen. Deep Links verbinden die Anwendungen zusätzlich miteinander.

Auch relevante Informationen wie Auftragsstatus, Liefertermine oder offene Rechnungen aus dem ERP können bereitgestellt werden. Vertriebs- und Serviceteams erhalten diese Informationen direkt im jeweiligen Kundenkontext und müssen für viele Fragestellungen nicht zwischen unterschiedlichen Anwendungen wechseln. Das kann manuelle Arbeit reduzieren und eine schnellere, fundiertere Kundenbetreuung unterstützen.

KI als Unterstützung im Arbeitsalltag

Neben Automatisierung spielt künstliche Intelligenz eine wachsende Rolle. Bereits heute unterstützt KI beispielsweise die Textgenerierung im Vertrieb. Die KI-Strategie sieht den Einsatz weiterer KI-Funktionen für unterschiedliche Use Cases vor.

Damit entwickelt sich Gedys CXM vom klassischen CRM konsequent in Richtung einer umfassenden Customer-Experience-Plattform. Kundeninformationen, Prozesse, Automatisierung, ERP-Daten und KI-gestützte Funktionen werden miteinander verbunden. Die flexible Architektur ermöglicht es Unternehmen, dort zu starten, wo der größte Bedarf besteht, und die Lösung schrittweise auszubauen.

Im Mittelpunkt steht dabei der Kunde: Marketing entwickelt Potenziale, der Vertrieb steuert Opportunitys und Kundenaktivitäten und der Service organisiert eine strukturierte Betreuung. So verbindet Gedys CXM mehr als 35 Jahre Erfahrung in der Entwicklung kundenorientierter Software mit den Anforderungen an modernes Customer Experience Management – integriert, flexibel und zunehmend KI-gestützt.

Best Practices, Tipps und persönliche Unterstützung mit:

- der Durchführung von Workshops
- der Implementierung und Umsetzung individueller Anforderungen
- der Integration von ERP und anderen Systemen
- der erfolgreichen CRM-Einführung
- dem kontinuierlichen Betrieb des CXMs
- der Durchführung von Audits zur Steigerung der Effizienz
- regelmäßigen Reviews und Management Jour Fixes

Kontakt

Gedys Intraware GmbH

Eigilstr. 2
36043 Fulda

Ein Unternehmen
der Proalpha Group

T: +49 66196420
E: info@gedys.com
W: www.gedys.com



Vom ersten Kontakt bis zum Serviceeinsatz

Eine Kundenbeziehung endet nicht mit dem Auftrag. Anfrage, Angebot, Auftragsabwicklung und Service laufen in vielen Unternehmen jedoch über getrennte Systeme. Daten werden mehrfach erfasst, Informationen gehen zwischen Abteilungen verloren, und Innen- und Außendienst arbeiten mit unterschiedlichem Wissensstand. KUMAVISION verbindet diese Schritte mit Microsoft Dynamics 365 CRM zu durchgängigen End-to-End-Prozessen ohne System- und Medienbrüche.

1. Durchgängige End-to-End-Prozesse

Eine Kundenanfrage geht per E-Mail in Outlook ein und wird direkt als Verkaufschance in Dynamics 365 Sales angelegt. Das Angebot entsteht im CRM, der Auftrag wird im ERP abgewickelt. Spätere Serviceanfragen aus E-Mail, Telefon, Portal oder Chat landen in Dynamics 365 Customer Service. Jeder Schritt baut auf den Daten des vorherigen auf. Ändert sich ein Auftrag, sehen Vertrieb, Auftragsabwicklung und Service denselben Stand. Das spart Zeit, reduziert Fehlerquellen und schafft Transparenz über den aktuellen Stand jedes Vorgangs. Zugleich entlastet es die Mitarbeitenden von Routinearbeit.

2. Marketing, Vertrieb und Service auf einer Datenbasis

Mit Dynamics 365 Customer Insights planen Unternehmen zielgruppenspezifische Kampagnen und automatisierte Customer Journeys. Definierte Zielgruppen und Segmente lassen sich dabei per Knopfdruck erreichen, sodass Kampagnen schnell und gezielt ausgeleitet werden können. Ein integriertes Aktivitätenmanagement bündelt Aufgaben, Termine, Telefonate und Wiedervorlagen transparent und unterstützt die konsequente Nachverfolgung aller Kundenkontakte. Qualifizierte Leads gehen direkt an den Vertrieb. Der Vertrieb sieht offene Servicefälle, bevor er zum Kunden fährt, und der Service kennt Verträge und Auftragshistorie. Alle Bereiche arbeiten mit derselben Datenbasis.

3. Vernetzter Innen- und Außendienst

Dynamics 365 Field Service plant Servicetermine nach Qualifikation, Verfügbarkeit und Route und verwaltet die Materialbestände in den Servicefahrzeugen. Vor Ort greifen Technikerinnen und Techniker mobil auf alle relevanten Informationen zu. Über Microsoft Teams sind sie direkt mit dem Innendienst verbunden. Rückfragen oder ein Angebot für eine Folgeleistung lassen sich so noch beim Kunden klären.

4. Integrierter Produkt- und Servicelebenszyklus

KUMAVISION bildet den Produkt- und Servicelebenszyklus integriert ab: von der ersten Kampagne über Auftrag und Lieferung bis zu Wartung, Serviceverträgen und SLAs. Über die Anbindung von IoT-Technologien wird Predictive Maintenance möglich. Erkenntnisse aus dem Service fließen zurück in Vertrieb und Produktentwicklung.

5. KI als Beschleuniger integrierter Prozesse

Ihre volle Wirkung entfaltet Künstliche Intelligenz erst auf einer integrierten Datenbasis. Microsoft Copilot ist direkt in die CRM-Anwendungen integriert. Er fasst Verkaufschancen zusammen, bereitet Kundentermine vor, entwirft E-Mails und beantwortet Fragen zur Pipeline in natürlicher Sprache. KI-Agenten von Microsoft und KUMAVISION übernehmen Aufgaben wie die Lead-Qualifizierung oder die Bewertung von Cross-Selling-Chancen. Ein eigenes KI-Team setzt individuelle Projekte vom Konzept über den Prototyp bis zum produktiven Use Case um.

6. KUMAVISION als Partner für die gesamte Plattform

Als einer der größten Integrationspartner für Microsoft Dynamics 365 bildet KUMAVISION mit über 1.000 Mitarbeitenden das gesamte Ökosystem ab: CRM, ERP, BI, DMS und KI. Seit 30 Jahren begleitet das Unternehmen den Mittelstand in Fertigungsindustrie, Handel, Projektdienstleistung und Medizintechnik. Microsoft hat KUMAVISION in den Inner Circle für AI Business Solutions 2026–2027 aufgenommen. Die Mitgliedschaft ist den weltweit erfolgreichsten Partnern vorbehalten und gibt Kunden frühen Einblick in die Roadmaps von Microsoft.

Auf einen Blick

- End-to-End-Prozesse ohne System- und Medienbrüche
- Von der Anfrage in Outlook über Angebot und Auftrag bis zum Service
- Marketing, Vertrieb und Service auf einer Datenbasis
- Innen- und Außendienst mobil und über Teams verbunden
- Integrierter Produkt- und Servicelebenszyklus
- Microsoft Copilot und KI-Agenten direkt im CRM
- Eigenes KI-Team vom Konzept bis zum Use Case
- Mitglied im Microsoft AI Business Solutions Inner Circle
- 30 Jahre Erfahrung, über 1.000 Mitarbeitende

Kontakt

KUMAVISION AG
Oberfischbach 3
88677 Markdorf

T: +49 7544 966-200
E: kontakt@kumavision.com
W: www.kumavision.com

MODUS Consult: Eine integrierte Plattform für alle Kundenprozesse



Vertrieb, Marketing und Service arbeiten immer noch zu oft in getrennten Systemen. Kundendaten liegen in Excel-Listen und Outlook-Postfächern, Informationen werden mehrfach gepflegt und der Außendienst kann unterwegs nicht auf aktuelle Daten zugreifen. Das führt zu hohem Aufwand, unklaren Zuständigkeiten und schlussendlich zu uneinheitlichen Kundenerlebnissen. Mit **Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement** schaffen Sie mit einem **CRM** durchgängige und skalierbare Kundenprozesse. Alle Informationen und Interaktionen fließen zentral zusammen, von der ersten Marketingkampagne bis zum After-Sales-Service.

Marketing analysiert Zielgruppen und Kampagnen. Sales entwickelt Leads, erkennt Chancen und steuert Kundendialoge. **Customer Service** bearbeitet Anfragen kanalübergreifend mit zentralem Wissensmanagement. **Field Service** ermöglicht die mobile Einsatzplanung und präventive Wartung. **Project Service Automation** begleitet Projekte vom Angebot bis zur Abrechnung.

CRM und ERP aus einer Hand

Dynamics 365 verbindet CRM und ERP auf einer gemeinsamen Plattform. Kundendaten, Aufträge, Rechnungen und Servicefälle sind miteinander verknüpft. Vertrieb, Service, Einkauf und Finanzwesen arbeiten mit denselben Informationen.

MODUS Consult führt beide Welten zusammen. Neben Customer Engagement implementieren wir Dynamics 365 Business Central sowie Finance and Supply Chain Management. So bleibt Ihre CRM-Lösung anschlussfähig und kann mit Ihren Anforderungen wachsen.

Zukunftsfähig mit Daten und KI

Microsoft Copilot unterstützt Ihre Teams bei Analysen, Prognosen sowie der Erstellung von E-Mails, Angeboten und Kampagnen. Microsoft Dataverse und die Power Platform ermöglichen flexible Low-Code-Erweiterungen.

Dynamics 365 CE wird als Cloud-Dienst aus europäischen Microsoft-Rechenzentren bereitgestellt. Die Lösung ist DSGVO-konform, verschlüsselt und durch rollenbasierte Zugriffe geschützt. Automatische Updates halten sie dauerhaft aktuell.

Ihr Partner für vernetzte Kundenprozesse

MODUS Consult verbindet technologische Kompetenz mit über 30 Jahren Projekterfahrung und umfassendem Branchenwissen. Wir begleiten Sie von der Analyse über die Implementierung bis zum Go-live und zur kontinuierlichen Weiterentwicklung.

CRM in der Praxis: OECHSLER AG

Wie Microsoft Dynamics 365 Vertriebsprozesse transformiert, zeigt die Referenz der OECHSLER AG:

„Die Einführung von Dynamics CE ist eine strategische Investition in das Herzstück unseres Unternehmens – die Kundenbeziehung."

Sean Napierski
Key Account Manager bei OECHSLER

MODUS Consult wurde zum dritten Mal in Folge in den **Microsoft Inner Circle for AI Business Solutions** aufgenommen. Damit gehört das Unternehmen auch im Geschäftsjahr 2026/2027 zu einem exklusiven Kreis der weltweit erfolgreichsten Microsoft-Partner im Bereich AI Business Solutions.

Kontakt

MODUS Consult GmbH
James-Watt-Straße 6
33334 Gütersloh

Erfahren Sie mehr unter www.modusconsult.de oder starten jetzt mit einer Mail an contact@modusconsult.de

Weitere Niederlassungen in Mönchengladbach, Neckarsulm, Nürnberg, Stuttgart und Villingen-Schwenningen.

CRM weitergedacht.
KI-Agenten + Automatisierung

Für Ihren Unternehmenserfolg



Ihre CRM-Vorteile entdecken:

CAS Software AG · cas-crm.de