

CRM und SharePoint digitalisieren Prozesse für Entsorgungsspezialisten

Maßgeschneidert statt Standard: SIEVERS optimiert Projekt- und Stammdatenmanagement für GNS

Papier und Ordner waren gestern, das Projekt- und Stammdatenmanagement muss digitaler werden. Das dachte sich die GNS Gesellschaft für Nuklear-Service mbH, ein Spezialist für die Entsorgung radioaktiver Abfälle. Gesucht wurde eine zukunftsorientierte IT-Gesamtlösung, um Prozesse und Stammdaten in den Bereichen Vertrieb und Projektmanagement zu digitalisieren und besser zu verwalten. Die SIEVERS-GROUP als langjähriger IT-Partner empfahl eine intelligente Vernetzung des Microsoft Dynamics 365 Customer Relationship Management (CRM)-Systems mit SharePoint.

Bereits vor neun Jahren begann die SIEVERS-GROUP mit der Weiterentwicklung des Kontaktmanagements als ersten Teilschritt der Zusammenarbeit. In den Folgejahren haben GNS und das IT-Systemhaus ihre Zusammenarbeit ausgebaut und das Vertriebs- und Projektmanagement erfolgreich auf Basis von Microsoft CRM umgestellt - ein Meilenstein für die langjährigen Partner. Die SIEVERS-GROUP stellte auf Grundlage der Standards von Microsoft CRM und SharePoint eine maßgeschneiderte Lösung für den Vertrieb, die Auftragsabwicklung und das Projektmanagement bereit.

Seit mehr als 40 Jahren und mit zurzeit 450 Mitarbeitern, entwickelt die GNS technische Lösungen zur Entsorgung nuklearen Abfalls, der beim Betrieb und dem Rückbau von Kernkraftwerken sowie in Forschung und Medizintechnik anfällt. Die Abfälle können abschließend sicher verpackt und korrekt dokumentiert an ein Zwischen- bzw. Endlager abgegeben werden. In der Vergangenheit wurden bei GNS in verschiedenen Organisationseinheiten

historisch gewachsene Einzellösungen eingesetzt. Das sollte sich nun mit der Unterstützung der SIEVERS-GROUP ändern. Zielsetzung war es, die Prozesse zu standardisieren und mit Hilfe der IT-Unterstützung zu optimieren, um so eine effiziente, schnell erlernbare und gut dokumentierte Bearbeitung zu ermöglichen.

Schnittstellen herstellen und Überblick verschaffen

Die GNS ist im B2B-Geschäft beheimatet. Der deutsche Entsorgungsmarkt ist überschaubar und transparent: GNS hat hier einen festen Kundenstamm. Allerdings weisen manche Entsorgungsprojekte eine mehrjährige Abwicklungsdauer auf und die Anzahl der in Bearbeitung befindlichen Aufträge ist vor dem Hintergrund des deutschen Ausstiegs aus der Kernenergie in den letzten Jahren stetig gewachsen. Gleichzeitig wuchsen auch die Anforderungen an die Kostentransparenz und das Status-Reporting zu den Projekten. In der Vergangenheit arbeitete GNS mit der Lotus-Software, die eine nicht mehr zeitgemäße Benutzeroberfläche aufwies und wegen ihres geringen Funktionsumfangs und wenigen IT-Schnittstellen zu anderen Systemen den erhöhten Anforderungen nicht länger gerecht wurde. Durch die Nutzung eines einheitlichen IT-Systems stehen Daten heute abteilungsübergreifend und in Echtzeit zur Verfügung. Der Bearbeitungsstatus einzelner Projekte kann von den Mitarbeitern jederzeit eingesehen werden. Dem Management stehen (Status-) Berichte zur Verfügung, die automatisch aus dem IT-System generiert werden können. Dies erspart die früher erforderliche mühsame ‚Handarbeit‘.

Ein zentral organisiertes Stammdatenmanagement und eine verstärkte IT-Unterstützung der Vertriebs- und Projektmanagementprozesse waren wesentliche Eckpfeiler der IT-Weiterentwicklung bei GNS. IT-Partner SIEVERS-GROUP implementierte daher das Microsoft Dynamics 365 CRM-System als Basis. Im nächsten Schritt stellten die Experten Schnittstellen zu verwandten Prozessen, beispielsweise im Controlling und der Kapazitätsplanung, her. Recht schnell offenbarten sich durch diese

Umstellung eine verbesserte Übersicht und Dokumentation. „Bei GNS wird das CRM-System nicht nur zur IT-unterstützten Kundenansprache, Neukundenakquise oder auch zu weitergehenden Marketingzwecken eingesetzt. Vielmehr unterstützt es Prozesse im Vertrieb, der Auftragsabwicklung dem Projektmanagement und der Kapazitätsplanung“, sagt Sven Brunn, Gruppenleiter Abfallentsorgungsprojekte bei GNS. Durch die Einführung des CRM erreicht GNS eine Standardisierung der Abläufe, was zu einer deutlichen Effizienzsteigerung der Auftragsbearbeitung beigetragen hat.

Herausforderung SharePoint/CRM

Bei der vollständigen digitalen Umgestaltung war das Zusammenspiel zwischen dem Kollaborations-Tool SharePoint und dem CRM eine Herausforderung für das IT-Systemhaus. Microsoft bietet als Hersteller beider Lösungen eine Standardintegration zur Vernetzung an. Diese standardisierte Basis erweiterte die SIEVERS-GROUP. Bei SharePoint können mehrere User gemeinsam an Dateien arbeiten, was mit dem CRM nicht möglich ist. Die Aufgabe für die SIEVERS-GROUP bestand darin, alles so zu gestalten, dass der User nicht merkt, ob er sich gerade in SharePoint oder im CRM aufhält. Daher entschied sich die SIEVERS-GROUP dazu, die standardisierte Lösung von Microsoft so umzuprogrammieren, dass den Nutzern der GNS ausschließlich der Informationen und Funktionen eingeblendet werden, die sie auch gerade benötigen. Ziel war es, das tägliche Handling zu erleichtern. „Unsere Lösung für GNS ist kein Standard, sondern maßgeschneidert. Da das Microsoft CRM sehr individuell konfigurierbar ist, haben wir es auf die speziellen Nutzerbedürfnisse von GNS angepasst“, berichtet Martin Welling, Mitglied der Geschäftsleitung bei der SIEVERS-GROUP. Durch die Digitalisierung der CRM-Prozesse wurden Workflows zwischen verschiedenen Abteilungen deutlich beschleunigt. Vorteile gibt es auch hinsichtlich der Einarbeitung neuer Mitarbeiter. Denn diese gewöhnen sich schneller an das intuitive, standardisierte System und

können dank der einheitlichen Vorgehensweise mit geringerem Aufwand eingearbeitet werden.

Ergebnisse der Zusammenarbeit

Das CRM-System wird in der eigens für GNS angepassten Version seit 2016 von allen Vertriebsmitarbeitern und seit 2018 von vielen Mitarbeitern in der Auftrags- und Projektabwicklung in deren Tagesgeschäft eingesetzt. Konkret angewendet wird CRM unter anderem in den Prozessen Vertrieb, Projektmanagement, Projektdokumentation, Kapazitätsplanung, Abrechnung und Kontaktdatenverwaltung. Darüber hinaus wird CRM auch für einfachere Formen der Terminplanung herangezogen; dabei wird der CRM-Standard übertroffen.

Aktuell bearbeitet GNS mit dem CRM-System ein Portfolio von mehreren hundert Akquisitionsprojekten und Bestandsaufträgen. Durch den Einsatz der Software konnten die internen Abläufe in verschiedenen Unternehmensbereichen - auch im Zuge einer Reorganisation - vereinheitlicht, beschleunigt und dadurch substantiell verbessert werden. „Die SIEVERS-GROUP hat Antworten auf die individuellen Anforderungen der GNS gefunden und diese in eine Software übersetzt, die wie gewünscht funktioniert und von den GNS-Mitarbeitern sehr gut angenommen wird“, sagt Sven Brunn. Die Umstellung verlief in kleineren Implementierungsschritten. So konnten die Mitarbeiter Schritt für Schritt eingewöhnt werden, was die Akzeptanz der neuen CRM-Umgebung innerhalb des Unternehmens steigerte.

„Die digitale Neuausstattung unseres CRM war dank der kompetenten Projektbetreuung der SIEVERS-GROUP ein sehr agiles Projekt. Wir fühlten uns von Beginn an gut eingebunden und konnten jede Herausforderung zielführend meistern“, resümiert Sven Brunn von der GNS.

Stand: 03. März 2021

Umfang: 7.341 Zeichen inklusive Leerzeichen

Bild 1: Die SIEVERS-GROUP stellte auf Grundlage der Standards von Microsoft CRM und SharePoint eine maßgeschneiderte Lösung für den Vertrieb, die Auftragsabwicklung und das Projektmanagement bereit.

Bild 2: Durch die Einführung des CRM erreicht GNS eine Standardisierung der Abläufe, was zu einer deutlichen Effizienzsteigerung der Auftragsbearbeitung beigetragen hat.

Die SIEVERS-GROUP

Die SIEVERS-GROUP bietet seit fast 30 Jahren anspruchsvolle IT-Lösungen in den Bereichen betriebswirtschaftliche Software, Infrastruktur und Telekommunikation. Als Full-Managed-Service-Dienstleister liefert das IT-Architekturhaus sämtliche Lösungen aus einer Hand. Oberstes Ziel ist die Entwicklung ganzheitlicher IT-Architekturen, die alle individuellen Kundenanforderungen berücksichtigen, Geschäftsprozesse verschlanken und dabei immer dem Grundsatz der Nachhaltigkeit genügen. Zu den Kernkompetenzen zählen insbesondere innovative Outsourcing-Modelle und Managed Services, wie zum Beispiel die eigene Cloud-Lösung, mit der Unternehmen ihre IT in Teilen oder auch vollständig auslagern können. Die SIEVERS-GROUP ist bundesweit an fünf Standorten vertreten und beschäftigt zurzeit mehr als 320 Mitarbeiter. Hauptsitz ist Osnabrück.

Unternehmenskontakt SIEVERS-GROUP

Martin Hupe • SIEVERS-SNC Computer & Software GmbH & Co. KG

Ein Unternehmen der SIEVERS-GROUP

Hans-Wunderlich-Straße 8 • 49078 Osnabrück

Telefon: 0541-9493-174 • Fax: 0541-9493-274

E-Mail: presse@sievers-group.com • Internet: www.sievers-group.com

Pressekontakt

Inga Movsisyan • additiv pr GmbH & Co. KG

Pressearbeit für Logistik, Stahl, Industriegüter und IT
Herzog-Adolf-Straße 3 • 56410 Montabaur
Telefon: 02602-950 99-20 • Fax: 02602-950 99-17
E-Mail: inm@additiv-pr.de • Internet: www.additiv-pr.de