

## CASE STUDY

### Dynamics Now! CRM-Migration auf Microsoft Dynamics CRM 2016 bei FI-TS

Finanz Informatik Technologie Service (FI-TS) ist ein innovativer IT-Partner für Unternehmen aus dem Finanz- und Versicherungssektor und 100%ige Tochter der Sparkassen-Finanzgruppe. FI-TS wurde 1994 als Zusammenschluss der Rechenzentren der Bayerischen Sparkassen und der Bayerischen Landesbank gegründet. Mit den IT-Lösungen von FI-TS können Banken, Finanzdienstleister und Versicherungen ihr Kerngeschäft noch erfolgreicher gestalten, ihre Effizienz steigern und ihre IT-Kosten optimieren. Mit über 1.000 Mitarbeitern und einem Umsatz von rund 330 Millionen € unterstützt FI-TS ihre Kunden auf Basis standardisierter Technologien, mit Anwendungsbetrieb und klassischen Rechenzentrums- sowie Cloud-Services.

Zur noch effizienteren Betreuung der Kunden und als Vorbereitung auf die digitale Transformation, die für die Finanzbranche besonderen Stellenwert hat, strebte FI-TS die Migration des bestehenden CRM-Systems Microsoft Dynamics 2011 über die Version 2013 auf Microsoft Dynamics CRM 2016 an.

Als Partner für das Projekt mit dem Namen „Dynamics Now!“ wählte FI-TS die Alegri International Service Group, führender Microsoft- und SAP-Business-Partner, mit langjähriger Erfahrung im Bereich Microsoft-Produkte, -Migrationen und CRM. Um die Möglichkeiten des neuen Systems voll ausschöpfen zu können, wurde auch eine Anpassung der CRM-Prozesse durchgeführt.

Gerade für die Themen Vertriebssteuerung, Vertriebscockpit und Customer Success Management verfügt Alegri über ein ausgefeiltes und erfolgreich umgesetztes Konzept, um mit einer kundenzentrischen Lösung eine Wertsteigerung für das Unternehmen wie auch für die Kunden des Klienten zu schaffen.

#### Gezielte und nachhaltige Vertriebssteuerung mit den Features von Dynamics CRM 2016

Die neue Version von Microsoft Dynamics CRM 2016 stellt die Anwenderfreundlichkeit und Usability in den Mittelpunkt. Durch diese Integration aller Vertriebs-, Marketing- und Kundenservice-Aktivitäten hat der Vertrieb alle nötigen Tools sofort zur Hand – everywhere und everytime auf allen Devices. Mit dem Einsatz von leistungsstarken Datenanalyse-Plattformen wird das Customer Engagement fokussiert, interaktive Reports bieten eine aggregierte Sicht auf einzelne Bereiche.

### Kunde: Finanz Informatik Technologie Service (FI-TS)

FI-TS ist ein innovativer IT-Partner der Finanzwirtschaft. Die 100%ige Tochter der Finanz Informatik bietet insbesondere Landesbanken, Versicherungen und Verbundpartnern der Sparkassen-Finanzgruppe sowie privaten Banken umfangreiche IT-Lösungen auf Basis standardisierter Technologien. FI-TS beschäftigt über 1.000 Mitarbeiter. Der Umsatz beträgt rund 330 Mio. €.



**Eva Kraatz**

Abteilungsleiterin FI-TS Account Mgmt  
Versicherungen, Marketing und  
Vertriebsplanung

#### Alegri International Group

Die Alegri International Group ist eines der großen IT-Beratungsunternehmen für Microsoft und SAP, Managed Services und Internet of Things im Raum D-A-CH. Rund 80% der DAX 100-Unternehmen zählen zu unseren Klienten. Unsere rund 650 Mitarbeiter führen mit ihrer langjährigen Expertise anspruchsvolle IT & Business-Projekte zum Erfolg. Alegri wurde 2001 gegründet und berät aus zehn Niederlassungen und einem Nearshore-Standort in Rumänien. [www.alegri.eu](http://www.alegri.eu)

Die Umsatzdaten werden in bekannten Excel-Vorlagen angezeigt, man kann Was-wäre-wenn-Analysen durchführen und die Änderungen unter Beibehaltung des Arbeitskontextes hochladen. Der Export und die Analyse der Daten vom mobilen Gerät mit zusätzlicher Unterstützung durch CRM-Apps für Apps und Tablets nach und in Excel ist problemlos möglich. Und das Erstellen personalisierter Vertriebsdokumente auf Grundlage von CRM-Daten ist mit der Dokumenterstellung noch einfacher geworden.

## Vertriebscockpit online und Customer Success Management

FI-TS strebte mit der Migration und dem Projekt „Dynamics Now“ eine gezielte und nachhaltige Vertriebssteuerung an mit Reportings aus dem CRM sowie einer hohen Benutzerakzeptanz und -produktivität in Vertrieb, Marketing und Service. CRM soll künftig eine zentrale Rolle in verschiedenen Bereichen des Unternehmens spielen: im Sinne der unternehmenseigenen CRM-Prozesse wie auch im Sinne der Kundenprozesse, inklusive reibungsloser, in sich optimal verzahnter Arbeitsabläufe in Vertrieb, Marketing, Service (Beschwerde-management) und Delivery.

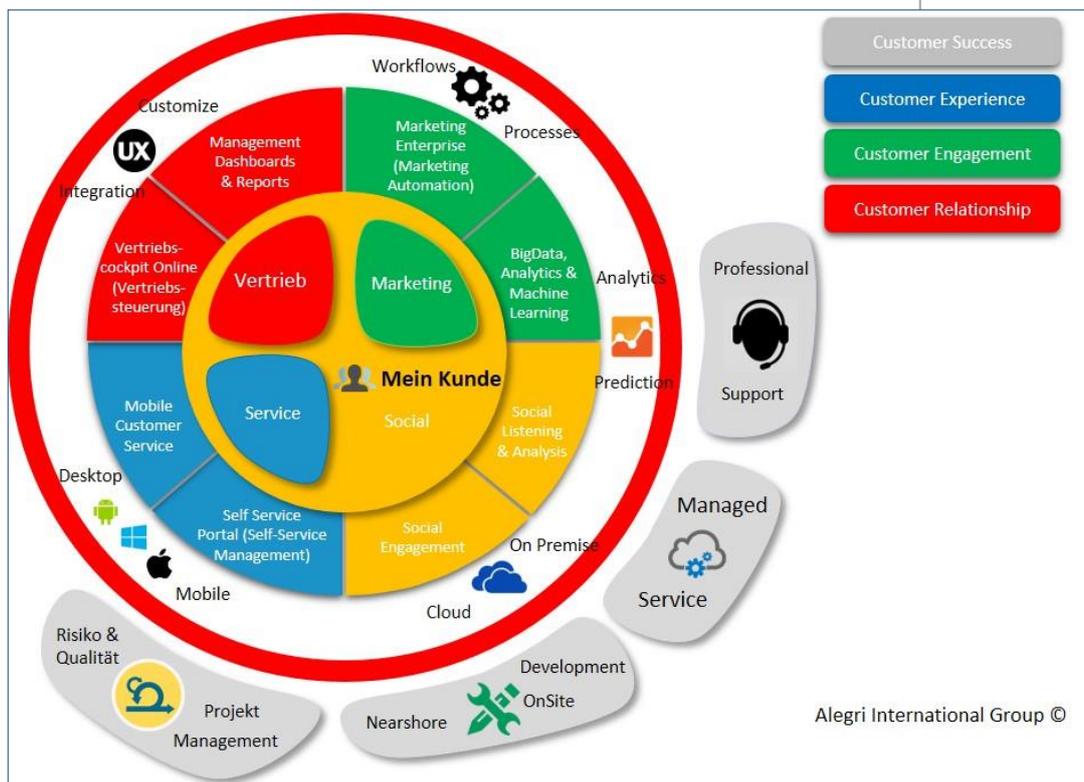
Alegri begleitete diese Transformation mit der Realisierung der technischen Upgrades inklusive der Integration in die bestehende IT-Landschaft wie auch in der Moderation eines professionellen, am Customer Success Management ausgerichteten Umgangs mit dem CRM.

### Lösung / Benefit

Durch die Migration hat FI-TS nicht nur die neueste Dynamics CRM-Version mit den aktuellsten Features im Einsatz, sondern profitiert auch von optimierten und nachhaltigen Vertriebs-, Marketing- und Service-Prozessen, die sich an einem erfolgreichen Customer Success Management orientieren.

### Technik

Migration Microsoft Dynamics CRM 2011 nach Microsoft Dynamics CRM 2016 inklusive Anpassung der CRM-Prozesse und PlugIns.



## Konkretes Vorgehen

Im ersten Schritt wurde in einem Workshop das Pflichtenheft bzw. der Umsetzungsplan für Upgrades und Anpassungen von Prozessen und Arbeitsabläufen erarbeitet. Darauf wurde ein 1:1 Upgrade von Dynamics 2011 auf 2013 durchgeführt samt Unterstützung im Setup der Infrastruktur und der Software auf den neuen Systemen, Testing und Abnahme. Im nächsten Schritt erfolgte das Update von Dynamics 2013 auf Dynamics 2016 mit dem technischen Upgrade, den Berechtigungskonzepten, der Etablierung des Support-Prozesses, User Interfaces, Anpassungen, Schulungen von Key Usern und Administratoren. Alegri führte dabei auch das Projektmanagement, die Qualitätssicherung und das Controlling.

## Effizienz im eigenen Unternehmen und für die Kunden

Als IT-Outsourcing-Partner der Finanz- und Versicherungsbranche hilft FI-TS ihren Kunden noch effizienter zu werden. Gerade diese Klienten aus dem Banken- und Versicherungswesen sind durch ihre eigene Kundenexpertise anspruchsvolle Mandanten mit hohen Wertmaßstäben an gute, kundenzentrierte Lösungen.

Mit dem neuen Microsoft Dynamics CRM 2016 und der optimal gestalteten Vertriebssteuerung kann FI-TS ihrem Grundsatz noch besser folgen.

Für eine hohe Benutzerakzeptanz sorgen die Anpassungen und Erweiterungen gemäß den fachlichen Anforderungen von Vertrieb, Marketing und Beschwerdemanagement.

Der Rollout des neuen Systems wird begleitet durch Schulungsmaßnahmen für Key-User, Anwender und Administratoren.

Zukünftig soll der funktionierende Betrieb und Support des CRM-Systems durch Alegri als neuer Dienstleister sichergestellt und die Tool- und Fachverantwortung FI-TS-seitig definiert werden.

Das gesamte Projekt wurde in nur fünf Monaten erfolgreich umgesetzt und FI-TS kann so der digitalen Transformation gelassen entgegensehen.

*“Die Vorgehensweise und das umfassende Know-how von Alegri haben uns überzeugt.“*

*Brigitte Gürtler,  
Projektfachverantwortliche bei FI-TS*

## Alegri International Group

Innsbrucker Ring 15  
D - 81673 München  
T.: +49 (0)89 - 666107-0  
F.: +49 (0)700 – 0000 2581  
info@alegri.de  
[www.alegri.eu](http://www.alegri.eu)