



BKW

«Unser CRM System hilft uns nicht nur unsere Kunden besser zu verstehen, effizienter zu gewinnen und optimal zu betreuen, sondern unterstützt uns auch als BKW-Gruppe einen konsistenten Marktauftritt sicherzustellen.»

Markus Eberhard, Head of Digital Business

BKW ist ein international tätiges Energie- und Infrastrukturunternehmen und bietet integrierte Gesamtlösungen in den Bereichen Energie, Gebäude und Infrastruktur an.

 **BKW**

Effiziente Salesprozesse aus der Cloud für den freien Energiemarkt. Um BKW einen Mehrwert zu bieten, wurde mit dem Projekt futureCRM ein konzernweit integrationsfähiges Kundenbeziehungsmanagement eingeführt.

Ausgangslage

Die Energiebranche steht vor grossen Herausforderungen. Ein positives Kundenerlebnis und eine effiziente Marktbearbeitung gewinnen stetig an Bedeutung. Massgeschneiderte Lösungen sollen möglich werden, doch dafür ist es wichtig den Kunden und seine Bedürfnisse genau zu kennen.

Weiter wird ein koordinierter Marktauftritt der BKW Gruppe angestrebt, um effizienter aber auch professioneller beim Kunden aufzutreten.

Lösung

Als Lösung wurde das Kundenbeziehungsmanagement futureCRM eingeführt, welches auf Dynamics 365 und SharePoint basiert. Dadurch konnten die Sales-Kernprozesse der BKW optimiert und die gesetzten Ziele erreicht werden. Die Benutzer werden effizient durch die Salesprozesse geführt und die Gesellschaften der BKW Gruppe, die mit futureCRM arbeiten, können nun ihren Marktauf-

tritt aufeinander abstimmen. Dank dieser Lösung können die Bedürfnisse des Kunden eruiert und darauf eingegangen werden. Die Kunden erhalten so umfassende Lösungsvorschläge, welche auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind.

Nutzen

- Durch die umgesetzte Lösung in der Microsoft Cloud, spart die BKW Gruppe wertvolle interne IT Ressourcen.
- Die Bedürfnisse der Kunden werden schneller erkannt, die BKW kann darauf proaktiv reagieren und die Kunden erhalten umfassende Lösungsvorschläge.
- Ein koordinierter Marktauftritt der BKW Gruppe wird ermöglicht.

6'000
Mitarbeitende

60
Tochterfirmen

360°
Kundenansicht

Partnerprofil

#weshapethefuture

Im Zivildschutzkeller von drei Berner Oberländer Visionären gegründet, begleitet isolutions seit 1999 als grösster, dedizierter Microsoft One-Stop-Shop in der Schweiz Unternehmen in die digitale Zukunft. Dabei veredeln und integrieren wir die Services von Microsoft so, dass Mehrwert geschaffen und die Unternehmenskultur positiv verändert wird.

Getragen von über 200 passionierten Köpfen bestehend aus Business und Technical Consultants, Change Makers sowie Softwareentwickler, Architekten und Cloud Natives werden wir von unseren Kunden und deren Herausforderungen zu Höchstleistungen angetrieben. Gemeinsam mit Kunden aus unterschiedlichen Branchen, schlagen wir die Brücke zum Tech-Giganten Microsoft. Alle mit einem Ziel: Das beste Mitarbeiter- und Kundenerlebnis zu kreieren, um daraus Wettbewerbsvorteile zu erzielen.

Die Kunden lieben unsere inspirierende Unternehmenskultur, welche ansteckend wirkt. Sie unterstützt und bewältigt erfolgreich organisatorische oder technologische Herausforderungen. Gemeinsam mit ihnen gestalten wir die Zukunft von Teams, Produkten, Unternehmungen und ganzen Industrien.

Standorte

Bern

Schanzenstrasse 4c
3008 Bern

Zürich

The Circle 38
8058 Zürich

Basel

Güterstrasse 144
4053 Basel

Barcelona

Carrer de Trafalgar 6,
2a planta, despacho 28
08010 Barcelona

Kontakt

isolutions AG

+41 31 560 88 88
info@isolutions.ch