

isolutions[®]

brocki.ch

«Mit isolutions als Partner haben wir ein CRM entwickelt, welches uns erlaubt die Bedürfnisse unserer Kunden besser zu erkennen und mit ihnen zusammen Erfolge zu feiern.»

Jakob Amstutz, Geschäftsleiter

Die Heilsarmee Schweiz ist eine Non-Profit-Organisation, die 19 brocki.ch-Filialen in der Deutsch- und in der Westschweiz betreibt. Sie beschäftigt insgesamt rund 300 Mitarbeitende. Kerngeschäft ist der Handel mit gebrauchter Ware. Mit dem erwirtschafteten Geld werden soziale Projekte der Heilsarmee unterstützt.



brocki.ch

Secondhand macht glücklich

Eine CRM-Lösung, die Spenden und Einkäufe erfasst.

Ausgangslage

Das Brocki-Angebot der Heilsarmee entwickelt sich stark weiter, dabei wächst auch das Bedürfnis nach Kundenpflege. Die Heilsarmee möchte ihre Kunden besser kennenlernen, um eine Übersicht über ihre

Geschäfte zu haben und um zielgerichteter operieren zu können. Aus diesem Grund gelangte Brocki.ch an isolutions mit dem Auftrag, ein CRM-System zu entwickeln.

Lösung

Zentrales Element des CRM ist die Brocki-Karte. Sie wird bei jeder Warenspende und bei jedem Einkauf eingesetzt. Bei Spenden werden der Wert und die Art der Waren erfasst. Die Spende wird auf der Karte des Spenders oder der Spenderin gutgeschrieben. Bei Einkäufen wird die Karte wie im Detailhandel eingesetzt. Sie wird vor dem Bezahlen eingelesen und alle Informationen werden im CRM erfasst.

Der Kunde und die Kundin standen bei der Lösung im Zentrum. isolutions integrierte das Kassensystem nach Dynamics365 mit Azure-Webservices. Ein Highlight war das Abbilden des Spendenprozesses mit PowerApps. Dazu wurde eine App gebaut, die es erlaubt, in jeder Filiale zu jedem Zeitpunkt das Spendenvolumen abzurufen.



Nutzen

- Das CRM dient nicht nur der Heilsarmee dazu, ihre Kunden besser zu kennen. Auch die Kunden profitieren. Die Heilsarmee kann direkt mit ihnen kommunizieren und ihnen zum Beispiel neue Vouchers zustellen, wenn sie genügend Brocki-Punkte gesammelt haben.
- Die Heilsarmee kann nun jederzeit und überall den aktuellen Spendenstand abrufen.



messbare Spendendaten



skalierbares Model



Kunde steht im Zentrum

Partnerprofil

#weshapethefuture

Im Zivilschutzkeller 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

Löwenstrasse 53
8001 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