



**Rosenberger**

## Vom Datensilo zur **360°-Kundensicht**

– CRM-Migration bei Rosenberger-OSI

Rosenberger-OSI ist ein international tätiger Experte für glasfaserbasierte Verbindungstechnik, Verkabelungslösungen und Infrastruktur-Services in den Bereichen Rechenzentren, Lokale Netzwerke, Mobilfunknetze und Industrielle Anwendungen.

Das eingesetzte CRM-System aurea.CRM erfüllte technisch seinen Zweck, doch im Alltag blieb es weitgehend ungenutzt. Vertrieb, Backoffice und Marketing arbeiteten überwiegend an ihm vorbei. Die Konsequenz waren fehlende Datenbasis, ineffiziente Prozesse und kein gemeinsames Bild vom Kunden. Ein Neustart musste her.

### ZIELSETZUNG

Rosenberger-OSI wollte aurea.CRM durch eine zukunftsfähige Lösung ablösen, die von den Mitarbeitern auch wirklich angenommen wird.

Ziel war die Einführung von Microsoft Dynamics 365 Sales als gemeinsame Plattform für Vertrieb, Backoffice und Marketing. Dabei sollte die neue Lösung nahtlos in die bestehende ERP-Lösung sowie das Lead-Management-Tool integriert werden, um Datensilos dauerhaft zu überwinden und eine einheitliche Sicht auf Kunden und Interessenten zu schaffen.

Auf dieser Grundlage sollten Prozesse vereinheitlicht, die Zusammenarbeit zwischen den Bereichen verbessert und die Voraussetzungen für ein proaktives, datengetriebenes Vertriebsmanagement geschaffen werden.



Mit Microsoft Dynamics 365 Sales haben wir endlich eine CRM-Plattform, die unser Team wirklich nutzt. Consileon hat uns dabei mit Expertise und Umsicht begleitet.



**Kai Blessing**  
Projektmoderator Projekt MSD  
bei Rosenberger-OSI  
GmbH & Co. OHG

## LÖSUNG

Im Fokus stand nicht nur die technische Migration, sondern die Verschlinkung und Vereinfachung der CRM-Prozesse. Das Projekt wurde agil in zwei Phasen umgesetzt.

In der POC-Phase wurden das Grundgerüst aufgebaut, Anforderungen frühzeitig validiert und Risiken gezielt minimiert. So konnte das Team ein gemeinsames Verständnis der Lösung entwickeln.

In der anschließenden Ausbau- und Migrationsphase wurden die Funktionalitäten schrittweise erweitert, die Daten vollständig aus aurea.CRM migriert und der Go-Live erfolgreich durchgeführt.

## PROJEKTERGEBNISSE

Trotz der Komplexität der Migration lag die kombinierte Entwicklungs- und Implementierungszeit bei unter drei Monaten.

Nach dem Go-Live konnte die Nutzungsrate des CRM-Systems deutlich gesteigert werden und die Benutzerzufriedenheit verbesserte sich messbar gegenüber dem abgelösten System – ein klarer Indikator für die hohe Akzeptanz der neuen Lösung.

Dank dem neuen Lead-Management-Tool steht dem Vertrieb erstmals eine durchgängige Datenbasis vom Lead bis zum Abschluss zur Verfügung. Damit wurde die Grundlage für ein effizientes und proaktives Vertriebsmanagement geschaffen.

## ERFOLGSFAKTOREN

Entscheidend für den Projekterfolg war die konsequente Einbindung der Fachabteilungen von Beginn an. So konnten Anforderungen aus Vertrieb, Backoffice und Marketing praxisnah erfasst und zügig umgesetzt werden.

Ebenso ausschlaggebend war das tiefe Vorwissen von Consileon über aurea.CRM: Bestehende Prozesse wurden gezielt auf die neue Plattform übertragen, ohne Wissensverlust und mit deutlich verkürzter Einarbeitungszeit.

### Partner im Projekt

Consileon Business Consultancy GmbH  
Rosenberger-OSI GmbH & Co. OHG

## AUSBLICK

Mit der erfolgreichen Einführung von Microsoft Dynamics 365 Sales ist für Rosenberger-OSI der Grundstein für eine moderne, zukunftsfähige Vertriebsarbeit gelegt. Das Unternehmen plant, die Plattform schrittweise um weitere Funktionen auszubauen.

Ein besonderer Fokus liegt dabei auf der Einführung von KI-Agents, die den Vertrieb künftig gezielt unterstützen und die Effizienz im Tagesgeschäft weiter steigern sollen.

Neugierig geworden? Weitere Informationen zum Thema **CRM-Lösungen** finden Sie auf unserer Website:

Gerne beraten Sie unsere CRM-Experten individuell!

