



nexum AG

# MIT GUTEM DIGITALEN BEISPIEL VORAN

Die Beratung und Agentur nexum begleitet Unternehmen bei der digitalen Transformation. Doch auch intern setzen die Spezialisten für Kommunikation, Interaktion und Transaktion im digitalen Zeitalter auf moderne IT-Lösungen aus der Cloud. Sein Kundenmanagement organisiert nexum mit der Salesforce Sales Cloud – gebucht über die Telekom, um sich einen weiteren Vorteil zu sichern.

Die Vorteile der Digitalisierung kann Dr. Michael Klinkers praktisch im Schlaf aufzählen. Klinkers, Vorstand der nexum AG, ebnet Unternehmen mit seiner Firma den Weg ins digitale Zeitalter. In die Beratung fließen eigene Erfahrungen mit ein, denn die Chancen der Digitalisierung lässt sich auch nexum selbst nicht entgehen. Aufgrund des rasanten Wachstums bezieht die Agentur Software für das Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management, CRM) aus der Cloud. „Mit der Anzahl an Kunden werden auch die Themen und Anforderungen vielfältiger“, sagt nexum-Vorstand Dr. Michael Klinkers. „Wir wollten ein professionelles CRM-System anschaffen, um unterschiedliche Kundendaten in einer zentralen Datenbasis zusammenzuführen und so die Relevanz im Rahmen unseres Kundenbeziehungsmanagements und damit den Erfolg unserer vertrieblichen Aktivitäten zu steigern.“

---

## TELEKOM DEUTSCHLAND UND NEXUM AG

---

**Die Aufgabe:** Mit der Anzahl an Kunden werden für nexum auch die Themen und Anforderungen vielfältiger. Das Kundenbeziehungsmanagement organisierte nexum früher über Outlook und Excel – stieß aber im Zuge seines Wachstums an Grenzen.

**Die Lösung:** nexum setzt auf die Salesforce Sales Cloud. Das professionelle CRM-System bezieht die Agentur aus der TelekomCLOUD – und somit aus einem zertifizierten Rechenzentrum in Deutschland.

**Die Vorteile:** Mit der Salesforce Sales Cloud steuert, personalisiert und automatisiert nexum sämtliche Kundeninteraktionen. Mit dem professionellen CRM-System spricht nexum Interessenten an jedem Punkt ihrer Customer Journey mit einem hohen Grad an Automation passend an. Die Beratung und Agentur steigerte Geschwindigkeit und Qualität und vermeidet mithilfe des professionellen Datenmanagements Datenredundanzen.

---



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

## SALESFORCE ANSTATT OUTLOOK UND EXCEL

Das Unternehmen beschäftigt derzeit etwa 170 Mitarbeiter an den Standorten Köln, Hamburg, München und Nürnberg sowie Bern und Basel in der Schweiz. Zu den Kunden des inhabergeführten Digitaldienstleisters zählen Coop Schweiz, BMW, Otto, REWE, Carglass, Metro, Lufthansa, Suzuki oder auch der Fußballverein Borussia Mönchengladbach. „Durch die zunehmende Digitalisierung wächst unser Netzwerk sehr schnell. Hier stehen wir mit Unternehmen in Kontakt, die unterschiedliche Grade digitaler Reife aufweisen, wodurch die Ansprache komplexer wird“, sagt nexum-Vorstand Georg Kühl.

Die Beratungsfirma musste feststellen, dass sich das Kundenbeziehungsmanagement in diesen Sphären über Outlook und Excel nur noch mit Mühe und Not organisieren lässt. So können zum Beispiel Dateien mit Excel nicht gleichzeitig bearbeitet werden. Um das Problem zu beheben, hat das Unternehmen seine Prozesse digitalisiert: nexum implementiert die Salesforce Sales Cloud, Marketing Cloud oder Commerce Cloud nicht nur bei seinen Kunden, sondern arbeitet seit 2016 auch selbst mit der Sales Cloud des CRM-Marktführers.

## MOBILER ZUGRIFF ÜBER SALESFORCE1 APP

Die Agentur steuert, personalisiert und automatisiert mit der Sales Cloud sämtliche Kundeninteraktionen. Über die Geschäftsplattform überblicken die Mitarbeiter jederzeit alle Informationen. „Die Dashboards von Salesforce liefern uns in Echtzeit einen 360-Grad-Überblick über Kunden, Verkaufschancen und Aktivitäten. Dadurch arbeiten wir deutlich effizienter“, sagt nexum-Vorstand Klinkers. „Und über die Salesforce 1 App können wir auch mobil auf unsere Daten zugreifen – ein klarer Vorteil.“

nexum bezieht seine Salesforce Lizenzen über die Telekom. Die Telekom betreibt mit Salesforce ein gemeinsames Datacenter in Deutschland. Der Vorteil: Unternehmen schließen eine Allgemeine Datenschutzvereinbarung (ADV) nach deutschem Datenschutzgesetz mit der Telekom ab. „Es war uns wichtig, dass wir nicht eine klassische On-Premise-Lösung mit Arbeitsplatzlizenzen und eigenem Server anschaffen“, sagt Klinkers. „Stattdessen setzen wir auf moderne Cloud-Infrastrukturen, die uns bei der Telekom auch noch höchste Datenschutzstandards garantieren.“

## SCHNELLER UND BESSER

Die Folge des professionellen Daten-Managements: nexum konnte Geschwindigkeit und Qualität steigern, vermeidet mithilfe der Salesforce-Lösung zudem Datenredundanzen. Eine automatische Erinne-



rungsfunktion benachrichtigt die Mitarbeiter zum richtigen Zeitpunkt über geplante Kontaktaufnahmen, um etwa vereinbarte Anrufe nicht zu verpassen. Ebenfalls automatisiert sind Mailings für Kampagnen und Events.

Klinkers zieht eine durchweg positive Bilanz: „Die Software hat sich in allen Punkten bewährt. Als Management hat man darüber hinaus deutlich bessere Reportmöglichkeiten.“ Die Implementierung der Lösung verlief ebenfalls problemlos. Bei nexum dauerte der Prozess rund sieben Wochen – inklusive der Datenmigration, die die größte Zeit in Anspruch nimmt. „Die Konfiguration ist bei unserer Unternehmensgröße kein Problem“, sagt Klinkers.

## KUNDENSTECKBRIEF

**Name:** nexum AG

**Gründung:** 2007

**Vorstände:** Dr. Michael Klinkers,  
Georg Kühl

**Sitz:** Köln, Hamburg, München, Nürnberg,  
Bern (CH), Basel (CH)

**Mitarbeiter:** 170

**nexum**  
Beratung & Kreation

## KONTAKT:

[www.telekom.de/geschaeftskunden](http://www.telekom.de/geschaeftskunden)

Telefon: 0800 33 05400

Mail: [geschaeftskunden@telekom.de](mailto:geschaeftskunden@telekom.de)

## HERAUSGEBER:

Telekom Deutschland GmbH

Geschäftskunden

Landgrabenweg 151

53227 Bonn



ERLEBEN, WAS VERBINDET.