

DATEV treibt durch CRM-Transformation mit Microsoft Dynamics 365 intelligente Vertriebsprozesse voran

DATEV transformiert gemeinsam mit Capgemini seine CRM-Landschaft auf Basis von Microsoft Dynamics 365 – für intelligente, vernetzte Kundenerlebnisse zur Unterstützung der Vertriebsteams

Die DATEV eG, gegründet 1966, zählt zu den führenden IT-Dienstleistern für Steuerberater, Wirtschaftsprüfer und deren Mandanten in Deutschland. Als drittgrößtes Softwareunternehmen des Landes betreut DATEV über 749.800 Kunden mit mehr als 9.000 Mitarbeitenden.

Angesichts eines zunehmend dynamischen und digitalen Marktes erkennt DATEV die wachsende Bedeutung nahtloser, personalisierter Kundenerlebnisse bei gleichzeitiger Agilität und Effizienz. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, überdenkt das Unternehmen, wie Vertriebsteams mit Kunden interagieren, Beziehungen pflegen und systemübergreifend zusammenarbeiten. Die Entscheidung zur Transformation der CRM-Landschaft basiert auf dem strategischen Ziel, kundenorientiertes Wachstum zu fördern, interne Zusammenarbeit zu verbessern und den Erwartungen moderner Nutzer und Kunden besser zu begegnen.

Kunde: DATEV

Region: Deutschland

Branche: IT Software & Services

Herausforderung des Kunden: Angesichts stetig wachsender Anforderungen von Kunden und Nutzern sowie dem Ziel, Zusammenarbeit und Kundenfokus nachhaltig zu verbessern, steht DATEV vor der Herausforderung, die bestehenden Prozesse und Systeme grundlegend zu modernisieren.

Lösung: In enger Zusammenarbeit mit Capgemini startete DATEV die Einführung von Microsoft Dynamics 365 als Teil eines strukturierten Transformationsprozesses zur Modernisierung des Vertriebs und zur Verbesserung der Kundenerfahrung.

Vorteile:

- Verbesserte Kundenbindung durch höhere Datentransparenz und gezielte Kommunikation
- Optimierte bereichsübergreifende Zusammenarbeit für ein einheitliches Kundenerlebnis
- Höhere Skalierbarkeit dank flexibler, zukunftssicherer Prozesse
- Erweiterung datenbasierter Entscheidungen im Vertrieb
- Effizienzsteigerung durch Automatisierung und Unterstützung durch Microsoft Copilot

Für die Umsetzung dieser Vision entschied sich DATEV für Capgemini als Transformationspartner – eine Wahl, die auf einer langjährigen, vertrauensvollen Zusammenarbeit sowie der umfassenden Expertise in Microsoft Dynamics 365 und nachgewiesener erfolgreicher CRM-Projektumsetzungen durch Capgemini beruht. Mit der Unterstützung von Capgemini ist DATEV bestens aufgestellt, um nachhaltige Veränderungen voranzutreiben und Mehrwert für Kunden und Mitarbeitende zu schaffen.

DATEV verabschiedet sich vom Altsystem und setzt auf smarte CRM-Lösung

Die Transformation begann mit dem klaren Ziel, die Vertriebsteams mit den nötigen Werkzeugen und Erkenntnissen auszustatten, um tiefere und bedeutungsvollere Kundenbeziehungen aufzubauen. Der Wechsel vom Altsystem war nicht nur ein technisches Upgrade, sondern eine strategische



Entscheidung, die Vertriebsprozesse an die Erwartungen moderner Kunden anzupassen. Microsoft Dynamics 365 wurde als Grundlage gewählt, um personalisierte, reaktionsschnelle und wertorientierte Interaktionen zu ermöglichen.

Im Rahmen des Projekts soll die Kundenbindung durch bessere Datenverfügbarkeit und gezielte Kommunikation gestärkt, die Zusammenarbeit

zwischen Abteilungen verbessert und skalierbares Wachstum durch flexible, zukunftssichere Prozesse unterstützt werden. Zudem zielt die Transformation darauf ab, datenbasierte Entscheidungen zu fördern, eine 360-Grad-Kundensicht zu ermöglichen und die Effizienz durch Automatisierung und Copilot-Unterstützung zu steigern.

Zu Beginn des Projekts etablierten DATEV und Capgemini gemeinsam eine schlanke und agile Projektstruktur mit klar definierten Rollen und Verantwortlichkeiten, die stets in enger Abstimmung zwischen Fachbereich und IT festgelegt wurden. Diese enge Zusammenarbeit zwischen IT und Business integriert laufend beide Sichtweisen und ermöglicht so schnelle, fundierte Entscheidungen während des gesamten Projekts.

Im weiteren Verlauf unterstützte Capgemini DATEV bei der Einführung eines meilensteinbasierten Vorgehens, das auf einem klaren Projektplan und einer präzisen Definition der einzelnen Phasen beruhte. So erhielten die Teams Orientierung und Fokus, um zielgerichtet Ergebnisse zu liefern. Die Struktur bot gleichzeitig Flexibilität, um auf sich verändernde Anforderungen reagieren zu können.

Vertrieb im Wandel – neue Wege für bessere Ergebnisse

Die Vertriebs-Transformation ermöglicht eine einheitliche 360-Grad-Sicht auf Kundendaten und Vertriebsaktivitäten, wodurch Vertriebsteams schneller und gezielter auf individuelle Kundenbedürfnisse reagieren können. Verbesserte Datenqualität und Prozesstransparenz unterstützen fundierte Entscheidungen und ermöglichen relevante, zeitgerechte Angebote, die zur aktuellen Kundensituation passen.

Gleichzeitig profitieren die Vertriebsteams von einer intuitiveren Benutzeroberfläche, die reibungslosere Interaktionen und weniger Hürden für Kunden während der Beratung schafft. Die Automatisierung von Routinetätigkeiten durch integrierte Microsoft Copilot-Unterstützung schafft Freiräume für persönliche Beratung, proaktive Kundenansprache und hochwertige Interaktionen. Standardisierte Prozesse über Abteilungsgrenzen hinweg sorgen zudem für konsistente Kommunikation und zuverlässige Servicebereitstellung – vom Erstkontakt bis zum Vertragsabschluss und darüber hinaus.

Insgesamt befähigt diese Transformation Menschen und Prozesse dazu, intelligenter und effektiver zu arbeiten und das Erlebnis für Kunden und Endnutzer deutlich zu verbessern.

Im Juli 2025 startete DATEV eine Pilotversion von Microsoft Dynamics 365 für eine ausgewählte Nutzergruppe. Diese Initiative wurde durchweg

positiv aufgenommen und lieferte dem Projektteam gleichzeitig wertvolle Erkenntnisse aus der Praxis – ein klares Zeichen für die strategisch richtige Ausrichtung und ein solides Fundament für die nächsten Schritte.

Aufbauend auf diesem Erfolg ist der vollständige Rollout von Microsoft Dynamics 365 für Februar 2026 geplant. Dann sollen rund 1.300 Vertriebsmitarbeitende die Plattform in ihrem Arbeitsalltag nutzen. Sie profitieren künftig von optimierten Prozessen, höherer Effizienz und einer deutlich verbesserten Nutzererfahrung.

Der gemeinsame Ansatz – geprägt durch agile Methoden, ein klares Governance-Modell und

ein gemeinsames Verständnis der geschäftlichen Prioritäten – hat sich als äußerst wirkungsvoll erwiesen und liefert messbaren Mehrwert für die gesamte Organisation.

Basierend auf dem stabilen Fundament, das im Vertrieb geschaffen wurde, bereitet DATEV sich parallel darauf vor, die Transformation auf den Kundenservice und den Außendienst auszuweiten. Die Partnerschaft zwischen DATEV und Capgemini bleibt dabei fokussiert auf langfristigen Mehrwert und dem gemeinsamen Weg zu einer intelligenteren, stärker vernetzten Zukunft mit konsequenter Kundenorientierung.



„Unsere Vertriebs-Transformation markiert einen strategischen Wandel hin zu einer stärker kunden- und nutzerzentrierten sowie vernetzten Arbeitsweise im Vertrieb. Mit Capgemini als strategischen Partner konnten wir unsere Ziele schnell und gemeinschaftlich in praxisnahe Lösungen übersetzen – mit klarem Fokus auf das Kundenerlebnis. Dieser gemeinsame Ansatz bildet die Grundlage für zukünftige Innovationen in unseren kundenorientierten Teams.“

- **Lars Riedel**, CIO, DATEV

Über Capgemini Invent

Capgemini Invent ist die weltweite Beratungseinheit der Capgemini-Gruppe für digitale Innovation, Design und Transformation. Sie ermöglicht CxOs, die Zukunft ihrer Unternehmen zu gestalten. Dafür arbeiten über 12.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in über 30 Kreativstudios sowie an mehr als 60 Standorten weltweit. Sie vereinen Strategieberatung, Data Science, Produkt- und Experience Design, Markenmanagement sowie Technologie-Know-how, um neue Digitallösungen, Produkte, Umgebungen als auch Geschäftsmodelle für eine nachhaltige Zukunft zu entwickeln.

Capgemini Invent ist integraler Bestandteil von Capgemini, einem globalen Business- und Technologie-Transformationspartner für Organisationen. Das Unternehmen unterstützt diese bei ihrer dualen Transformation für eine stärker digitale und nachhaltige Welt – stets auf greifbare Fortschritte für die Gesellschaft bedacht. Capgemini ist eine verantwortungsbewusste, diverse Unternehmensgruppe mit einer über 55-jährigen Geschichte und 350.000 Mitarbeitenden in mehr als 50 Ländern. Kunden vertrauen auf Capgemini, um das Potenzial von Technologie für die ganze Breite ihrer Geschäftsanforderungen zu erschließen. Capgemini entwickelt mit seiner starken Strategie, Design- und Engineering-Expertise umfassende Services und End-to-End-Lösungen. Dabei nutzt das Unternehmen seine führende Kompetenz in den Bereichen KI, generative KI, Cloud und Daten sowie profunde Branchenexpertise und sein Partner-Ökosystem. Die Gruppe erzielte 2024 einen Umsatz von 22,1 Milliarden Euro.

Get the future you want | www.capgemini.com/de-de/invent