

# Referenz Bericht

| I N D U S T R I E |

## Nahrungsmittel Industrie

### Das Unternehmen

- Führender Anbieter in seinem Produktsegment in Deutschland
- Seit über 50 Jahren im Markt tätig
- Mitarbeiter 2007: ca. 1.000

### Der Projektrahmen

- Prozessdefinition, Systemdesign, Implementierung, Mitarbeiterschulung, Betriebsunterstützung
- März 2007 bis März 2009
- Siebel 6.0 / Siebel 8.0
- Internationaler Rollout

### Die Schlüsselstellen

- Performance-Sensibilität im Call Center In- und Outbound
- Erfolgsmessung der Marketingkampagnen
- Call Center Aktivitäten als Inputlieferant für die Außendienststeuerung (Akzeptanz und Zeit)

### Die erzielten Erfolge

- Effiziente Steuerung der Außendienstmitarbeiter aus den Call Center Aktivitäten
- Prozessoptimierung im Call Center
- Optimierter Datenfluss zwischen den verschiedenen IT-Systemen



CRM Gipfeltour  
Nahrungsmittel Industrie

„Eine flexible CRM-Lösung gepaart mit einem kompetenten CRM-Partner ist unser Weg für eine erfolgreiche Umsetzung unserer CRM-Strategie und damit einer optimalen Unterstützung unseres Unternehmenswachstums.“

Leiter Vertriebsinnendienst

## Das Unternehmen

Das Unternehmen produziert und vertreibt Fine- sowie Non-Food-Produkte für alle Branchen aus den Bereichen Hotel, Restaurant und Catering.

Mit mehr als 2.000 verschiedenen Produkten und 1.000 Service-Artikeln bietet das Unternehmen in Deutschland das größte Vollsortiment aus seinem Bereich an.

Das Unternehmen ist seit über 50 Jahren im Markt vertreten und zählt heute mehrere Produktionsstätten und Auslieferungslager in Deutschland sowie in- und ausländische Tochtergesellschaften dazu. Das Unternehmen beliefert Kunden weltweit.

## Die Ausgangssituation

Das Unternehmen setzt seit vielen Jahren die CRM Software Siebel aus dem Hause Oracle ein. In den ersten Jahren bestanden die Aufgaben der curexus darin, die bestehende stark angepasste CRM-Lösung zu analysieren und zu betreuen. Optimierungsbedarf bestand vordergründig hinsichtlich der Abwicklung von Marketingkampagnen innerhalb des Callcenters incl. einer validen Erfolgsmessung und bei der Außendienststeuerung durch den Innendienst.

Durch die positive Unternehmensentwicklung wuchsen die Anforderungen an das CRM-System. Bald wurde erkannt, dass die bestehende Siebel-Version den Prozessanforderungen nur durch einen weiteren sehr hohen Anpassungsaufwand gerecht werden könnte. Diese Situation wurde als wenig Ziel führend erachtet und eine CRM-Systemevaluierung in Betracht gezogen.

## Die Aufgabenstellung

Auf Basis der Siebel Version 6.0 sollten vertretbare Anpassungen vorgenommen werden, die ad hoc Effizienz- und Performancesteigerung im laufenden CRM-Prozess herbeiführen konnten.

Die bestehenden CRM Prozesse wurden neu überdacht und die bestehenden Schnittstellen optimiert.

Dem Call Center soll eine Applikation zur Seite stehen, mit der sowohl der Inbound wie auch Outbound Bereich seine ständig wachsende Zahl an Kundenkontakten bewältigen kann. Hieraus abgeleitet soll die Steuerung der Außendienstmitarbeiter durch einfache Prozesse innerhalb der Call Center Aktivitäten erleichtert werden. Da auch die Anzahl der Außendienstmitarbeiter stetig wächst und somit die Fülle an Informationen größer wird, soll zusätzlich eine einfache Datenerfassung für die Außendienstmitarbeiter zur Verfügung gestellt werden.

## Die Anforderungen an den CRM-Dienstleister

Das Unternehmen setzt weiterhin auf den CRM-Spezialisten curexus, der das Unternehmen die letzten Jahre auf dem CRM-Weg begleitet hat und mittlerweile über ein umfassendes Branchen-Know-How verfügt. Daneben war eine hohe technischer Kompetenz notwendig sowie Flexibilität und die geographische Nähe wünschenswert. Das Unternehmen beauftragte curexus für die Überarbeitung der CRM-Prozesse, die Implementierung, die Schulungen der Key-User, der Rollouts und nachgelagerten Betreuung.

## Das Projekt

Die in der vorgelagerten Analysephase ermittelten Optimierungspotentiale wurden durch curexus umgesetzt. Das System gewann in diesem ersten Schritt entscheidend an Stabilität und Performance, die Anwender wurden in ihren aktuellen Arbeitsabläufen deutlich besser unterstützt. In der weiteren Projektlaufzeit wurde die Anwendung beispielsweise durch eine neue Schnittstelle zum ERP System Navision erweitert und das Kampagnenmanagement optimal auf die Bedürfnisse des Call Centers angepasst.

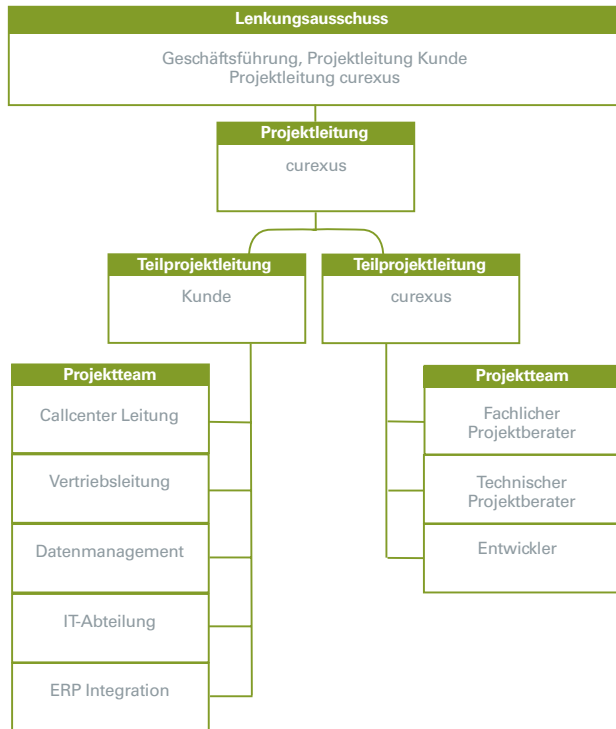
Nach der Entscheidung für die neue Version 8.0 der Oracle Siebel CRM Lösung wurden gemeinsam mit dem Kunden die bestehenden CRM-Prozesse überarbeitet. Hieraus resultierte eine Lösung, die viele der Best-Practise-Ansätze der Standard Anwendung aufgriff und nur ganz spezifische Kundenanforderungen als Erweiterungen beinhaltet. Die neue CRM-Lösung unterstützt das wachsende Unternehmen in jeder Hinsicht auf seinem weiteren Erfolgskurs.



## Projektphasen und Zeitrahmen



## Projektorganisation



## Implementierung

Auf Basis der Oracle Accelerate CRM-Lösung für die Industrie von curexus wurde eine umfassende Call Center Lösung mit effizienter Außendienststeuerung implementiert. Unter anderem umfasst die Lösung folgende Funktionen:

- Kundenmanagement
- Kontaktmanagement
- Aktivitätenmanagement
- Listenmanagement
- Kampagnenmanagement
- CTI- Anbindung (Inbound und Outbound)
- Außendienststeuerung
- Besuchsberichte
- Abgleich von Kunden und Kontaktdaten mit dem ERP System Navision

## Auswahl der CRM-Software

Das Unternehmen hat sich auch in der zweiten CRM-Projektstufe für Siebel CRM aus dem Hause Oracle entschieden. Eine ausführliche Systemevaluierung ergab, dass Siebel die Anforderungen des Unternehmens optimal abdeckt, ohne wesentlich vom Standard abweichen zu müssen.

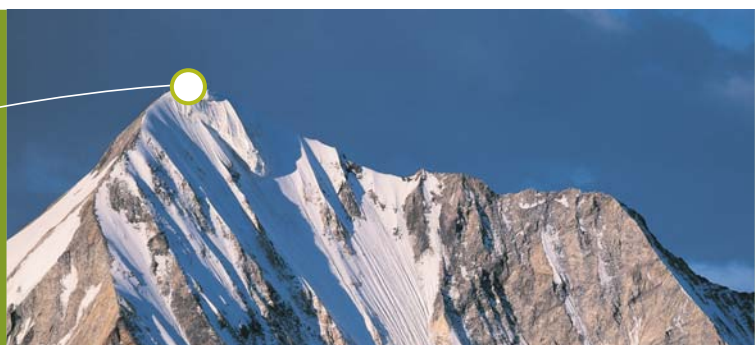
### Entscheidung für das Siebel-CRM-System:

- Flexible Webapplikation
- CTI Integration
- Prozessorientierte Oberflächen (Task Based UI)
- Flexible Anbindung an Fremdsysteme
- Flexible Datenstruktur
- Einfache Anpassbarkeit
- Nutzen einer vorkonfigurierten Lösung von curexus (Oracle Accelerate CRM-Lösung)



### DIE WESENTLICHEN SCHLÜSSELSTELLEN

- Optimierungsbedarf im laufenden Betrieb auf Basis eines existierenden CRM-Alt-systems
- Standardnahe Umsetzung detaillierter Prozessanforderungen
- Gewährleistung einer hohen Performance und Verfügbarkeit
- Konzeption kompatibler Schnittstellen für sich ändernde ERP-Systeme



### Die erzielten Erfolge

- Vereinfachung der Call Center Abläufe
- Erhöhte Datenqualität
- Optimierung der Kampagnenabläufe incl. Erfolgsmessung
- Vereinfachte Dateneingabe durch einsetzen der Prozessorientierten Oberflächen (Task Based UI)
- Verbesserte Terminplanung für Außendienstmitarbeiter
- Verschlinkung der Systemlandschaft
- Einbindung der internationalen Niederlassungen



### DIE WESENTLICHEN ERFOLGSFAKTOREN

- Hohes Know-How im Kampagnenmanagement bei curexus
- Enge Zusammenarbeit mit dem ERP-Integrationspartner
- Schnelle und flexible Umsetzung kurzfristiger Aufgabenstellungen
- Umfassendes Siebel Know-How bei curexus
- Einsatz einer vorkonfigurierten Branchenlösung

### Kurzportrait curexus

**Als eines der führenden CRM-Beratungshäuser im deutschsprachigen Raum ist curexus spezialisiert auf die Beratung und Umsetzung ganzheitlicher CRM-Strategien mit Schwerpunkt auf die Branchen Industrie, High-Tech, Logistik, Finanzdienstleistungen und Pharma.**

Unsere Kernkompetenzen reichen von der CRM-Strategieberatung über die Integration von CRM-Lösungen bis hin zum IT-Service & Datamanagement. Darüber hinaus beraten wir

bei den Begleitprozessen und Basisthemen Changemanagement, Lizenzmanagement und IT-Infrastrukturoptimierung. Größter Wert wird dabei auf eine stufenweise Umsetzung der CRM-Strategie gelegt. Von der Entscheidung bis zur Inbetriebnahme liegen kurzmöglichste Zeiträume. Durch eine iterative Vorgehensweise können schnell erste Erfolge erzielt und die Anwenderakzeptanz sichergestellt werden. Professionelle CRM-Prozesse in den Bereichen Vertrieb, Marketing und Service liefern den Schlüssel zum nachhaltigen Unternehmenserfolg.

#### **curexus GmbH**

Nordostpark 3, D-90411 Nürnberg

Phone: +49 911 99 987 0

Fax: +49 911 99 987 100

E-Mail: [info@curexus.com](mailto:info@curexus.com)

[www.curexus.com](http://www.curexus.com)

