

# Umfassende Kundeninformation auf Knopfdruck: Neues CRM-System für Unternehmen mit zwölf Mitarbeitern

OLIVER WEISS

Um besser und schneller auf Bedürfnisse seiner Kunden reagieren zu können, hat Artaker das selbst gestrickte CRM-System durch eine Oracle-Siebel-Lösung ersetzt. Nebenbei wurden vier verschiedene Datenquellen in einem System zusammengeführt.

WIEN – Artaker CAD Systems ist seit Jahrzehnten auf maßgeschneiderte IT-Lösungen für Engineering, Architektur und Bauwesen (CAD) spezialisiert. Das alte CRM-System war den gestiegenen Anforderungen des wachsenden Kundenportfolios, der Kundenkontaktabwicklung, der Listenerstellung und der Marketing-Kampagnen schon länger nicht mehr gewachsen. Aus diesem Grund hat das mittelständische Unternehmen mit zwölf Mitarbeitern die selbst entwickelte Anwendung nun durch eine Oracle Siebel CRM-Lösung ersetzt. Implementiert wurde die Lösung vom österreichischen Oracle-Partner k.section. Abgebildet wurden die Business-Prozesse Kunden- und Kontaktmanagement, Verkaufschancenmanagement, Angebotsprozess und Marketingkampagnen. Ausschlaggebend für die Wahl der Siebel CRM-Lösung war – neben dem überzeugenden Preis-Leistungs-Verhältnis – die Kompatibilität zum Lieferanten Autodesk, der ebenfalls eine Siebel-Lösung verwendet. Artaker wollte dadurch Nähe zu Autodesk zeigen – für die Zukunft ist auch geplant, die Systeme der beiden Unternehmen miteinander zu verknüpfen. Wieviel Artaker für die Lösung bezahlt hat, wollte k.section auf Anfrage der COMPUTERWELT »im Interesse des Kunden« nicht sagen.

Ein weiterer entscheidender Vorteil von Oracle Siebel CRM sind die umfassenden Standardanpassungsmöglichkeiten. Es ist kaum Programmieraufwand notwendig – viele Funktionalitäten sind »out of the box« vorhanden. Lediglich das Datenmodell musste an die Bedürfnisse von Artaker angepasst werden, und Erweiterungen in der Produktabbildung und -verknüpfung zum Kunden sowie Schnittstellen zum ERP-System wurden realisiert. Die Entscheidung für Oracle Siebel ist außerdem eine Investition in die Zukunft. Oracle bietet für alle seine Produkte Lifetime-Support an. Wie bei vielen selbst gestrickten Lösungen war zunächst die Migra-

tion von vier Datenquellen mit 8.000 Firmen-, 120 Produkt-, 15.000 Personen- und 2.000 Angebotsdaten sowie zahlreichen Kundenhistorien auf ein einheitliches System im Vordergrund gestanden. »Bei diesem Projekt war die größte Herausforderung das Datenmaterial vor dem Import in relativ kurzer Zeit auf eine bessere Qualität zu bringen«, schildert Mark Kaslatner, Managing Director k.section, den Projektverlauf. Da die Datenqualität sehr schwach war, musste Artaker manuell alle Firmen- und Personendaten bereinigen. Diese Daten wurden dann in das System importiert. »Durch dieses Vorgehen wurde sichergestellt, dass das neue CRM-System mit qualitativ hochwertigen Daten in Betrieb genommen werden konnte«, so Kaslatner. Zum Einsatz kam dabei Siebel EIM, ein Standardframework zur Datenmigration, das die Möglichkeit bietet, relationale Daten zu importieren.

## SCHLECHTE DATEN

Mit der Oracle-Siebel-Lösung wurde ein einheitliches System implementiert, das eine umfassende Sicht auf den Kunden ermöglicht, alle Kundenaktivitäten speichert und mit geringem Schulungsaufwand bedienbar und Web-fähig ist. »Seit wir unser System durch Siebel Professional Edition ersetzt haben, kennen wir unsere Kunden auf Knopfdruck. Alle Kundenaktivitäten sind vom ersten Kontakt an über das Web abrufbar und wir haben jederzeit einen schnellen Zugriff auf die Daten. Der gesamte Arbeitsprozess ist strukturierter und die Umsetzung damit weitaus effizienter geworden«, bestätigt Thomas Scheidl, Vertriebs- und Projektmanager bei Artaker CAD Systems, den Erfolg des CRM-Projektes.

Mit dem neuen System kann nun über einen zentralen Zugang für alle Mitarbeiter der gesamte Lebenszyklus des Kunden verfolgt werden. Durch verknüpfte Abfragen können Kunden gezielt angesprochen werden – zum Beispiel ist das vorzeitige Agieren auf bald auslaufende Li-

**Der Kunde ist König: Doch nur mit den richtigen Daten lassen sich die richtigen Schlüsse ziehen und Frösche zu Prinzen verwandeln.**

»Bei diesem Projekt war die größte Herausforderung, das Datenmaterial vor dem Import in das neue System in relativ kurzer Zeit auf eine bessere Qualität zu bringen. Denn die Qualität war sehr schlecht.« Mark Kaslatner, Managing Director bei k.section.



zenzen möglich. Zusätzlich enthält die Lösung einen automatischen Dublettencheck, das heißt, das System überprüft beim Neueintrag eines Unternehmens sofort, ob diese schon im System existiert. Ein weiterer Vorteil besteht in der Synchronisation des Systems mit dem gesamten Outlook Exchange – so werden beispielsweise Kalendertermine oder der E-Mail-Verkehr mit dem Kunden in die Kundenhistorie aufgenommen. Auch das Backend ERP-System für Warenwirtschaft und Buchhaltung ist mit dem Siebel-System verbunden.

Entscheidend für den Erfolg des Projektes war auch die frühere Einbindung von Keyusern, die zu einer hohen Akzeptanz des Systems führte. »Wir haben hier einen sehr effizienten Projektansatz gewählt«, erklärt

Kaslatner die Vorgangsweise. »Die Analysephase führte zu einem Feinkonzept, dessen Inhalt das Gesamtprojekt inklusive Datenstruktur, Funktionalität, zu migrierende Daten und Datenquellen, Schnittstellen und Prozesse definiert. Nach diesem Feinkonzept wird dann Prototypen-artig implementiert, das heißt, die Keyuser bekommen die Applikation sehr früh im Entwicklungsprozess zu sehen und können noch gezielt darauf Einfluss nehmen.« Durch diesen Ansatz habe sich der Projektzyklus enorm verkürzen lassen, so Kaslatner.

Ein weiterer Vorteil dieses Ansatzes ist der geringe Schulungsaufwand für das neue System. Artaker hat ein Train-the-Trainer-Konzept gewählt, das heißt, k.section hat zwei Keyuser auf das neue System eingeschult,

und diese haben dann intern die anderen Artaker-Mitarbeiter geschult. Nach der Schulung konnten die Artaker-Leute laut Kaslatner sofort mit der Arbeit beginnen. Noch am selben Tag wurden die ersten Angebote im neuen CRM-System angelegt. Insgesamt hat das Projekt etwa drei Monate gedauert. Beteiligt waren zwei Techniker von k.section und zwei Keyuser von Artaker, die insgesamt etwa 50 Personentage investierten. k.section liefert auch Support für die Lösung – über ein eigenes Portal können Artaker-Mitarbeiter Anfragen posten, die nach Service Levels abgearbeitet werden. Laut Rahmenvertrag kann Artaker dabei über ein bestimmtes Zeitkontingent für Erweiterungen, Anpassungen, Schulungen, und Ähnliches verfügen. [.]

## LÖSUNG

- Implementieren der Oracle Siebel CRM-Lösung: ein einheitliches System, das auf Knopfdruck eine umfassende und informationsreiche Sicht auf den Kunden ermöglicht und sämtliche Kundenaktivitäten speichert.
- Der gesamte Lebenszyklus jedes Kunden – von der ersten Kontaktaufnahme an – kann nun über einen zentralen Zugang von jedem Mitarbeiter im System verfolgt werden.
- Durch das neue System ist es möglich, vorausschauend zu handeln und beispielsweise rechtzeitig auf auslaufende Lizenzen der Artaker Kunden zu reagieren.
- Implementieren eines automatischen Dublettenchecks: Das System überprüft beim Neueintrag eines

- Unternehmens selbstständig, ob diese im System bereits vorhanden ist.
- Synchronisation des neuen Systems mit Outlook Exchange: Kalendertermine oder E-Mail-Verkehr mit Kunden werden automatisch in die Kundenhistorie aufgenommen.
- Arbeits-, Vertriebs- und Marketingprozesse sind wesentlich strukturierter und werden durch das System vollständig unterstützt; somit wird eine Effizienzsteigerung erreicht.
- Back-end ERP-System für Warenwirtschaft und Buchhaltung ist mit dem Siebel-System verbunden.
- Einbindung der Keyuser von Anfang an, wodurch diese das System noch beeinflussen konnten, was zu einer hohen Akzeptanz der neuen Lösung führte.

## HERAUSFORDERUNGEN

- Ablösen der veralteten selbst entwickelten CRM-Anwendung, da die Auswertbarkeit der Kundenkontakte, die Listenerstellung und das Marketing-Campaigning den steigenden Anforderungen nicht mehr gerecht wurden.
- Ersetzen durch eine neue Lösung, die eine umfassende Sicht auf die Kunden ermöglicht und ohne zu hohen Schulungsaufwand

- für die Mitarbeiter bedienbar und Web-fähig ist.
- Migration von vier verschiedenen Datenquellen mit 8.000 Firmen-, 120 Produkt-, 15.000 Personen- und 2.000 Angebotsdaten sowie zahlreichen Kundenhistorien auf ein einheitliches System.
- Schnittstellen zum bestehenden ERP-System müssen möglich sein und implementiert werden.

www.itstellen.at

MEHR ALS 1000 JOBS