



Artaker CAD Systems
Wien, Österreich
www.artaker.com

Industrie:

IT

Jahresumsatz:

4,4 Mio. Euro

Mitarbeiter:

12 Mitarbeiter

Oracle Produkte & Services:

Siebel Professional Edition

Oracle Partner: [if used]



k.section business solutions gmbh
www.ksection.com

“Seit wir unser System durch Siebel Professional ersetzt haben kennen wir unsere Kunden auf Knopfdruck. Alle Kundenaktivitäten sind vom ersten Kontakt an über das Web abrufbar. Der gesamte Arbeitsprozess ist strukturierter und die Umsetzung damit weitaus effizienter geworden.” – Ing. Thomas Scheidl, Vertriebs- und Projektmanager

Umfassende Kundeninformation auf Knopfdruck: Effizienzsteigerung für Artaker durch Siebel-System

Artaker ist seit Jahrzehnten auf modernste und maßgeschneiderte IT-Solutions für Engineering, Architektur und Bauwesen, so genannte CAD-Lösungen, spezialisiert. Von einer Autodesk-Softwarelösung bis zum Plotter, vom Netzwerk bis zum umfassenden Service und Support, bietet Artaker alles aus einer Hand und ist somit Österreichs größtes Autodesk System Center.

Herausforderungen

- Ablösen der selbstentwickelten CRM-Anwendung, da Auswertbarkeit der Kundenkontakte, Listenerstellung und Marketing-Campaigning den Anforderungen nicht mehr gerecht wurden
- Ersetzen durch eine neue Lösung, die umfassende Sicht auf Kunden ermöglicht und ohne Schulungsaufwand bedienbar und Web-fähig ist
- Migrieren von vier 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

Lösungen

- Implementieren der Siebel-Lösung: Ein einheitliches System, das eine umfassende und informationsreiche Sicht auf den Kunden ermöglicht und alle Kundenaktivitäten speichert
- Der gesamte Lebenszyklus des Kunden kann nun im System verfolgt werden
- Durch das neue System ist es möglich, vorzeitig zu agieren, z.B. auf auslaufende Lizenzen der Artaker Kunden, u. a.
- Implementieren eines automatischen „Dublektenchecks“: System überprüft bei Neueintrag einer Firma, ob diese im System schon existiert
- Synchronisation des neuen Systems mit gesamten Outlook Exchange – bspw. werden Kalendertermine oder E-Mail Verkehr mit Kunden in die Kundenhistorie aufgenommen
- Arbeits-, Vertriebs- und Marketingprozesse sind wesentlich strukturierter und werden durch das System vollständig unterstützt; somit wird eine Effizienzsteigerung erreicht
- Backend ERP System für Warenwirtschaft und Buchhaltung ist mit dem Siebel-System verbunden