



ec4u - Ihr Vorsprung bei CRM

www.ec4u.de

Strategie- und Prozessberatung für CRM

Oracle CRM Consulting

Microsoft CRM Consulting



© ec4u expert consulting ag

ec4u
expert consulting

Identität

ec4u expert consulting ag mit Sitz in Karlsruhe, Frankfurt, München, Pfäffikon und Zürich ist eines der marktführenden Unternehmen für Dienstleistungen und Software in den Bereichen Customer Relationship Management (CRM) und Business Intelligence (BI) im deutschsprachigen Raum.

ec4u bietet ihren Kunden praxisbewährte Dienstleistungen für CRM von der CRM-Strategie bis zur Umsetzung. Mit weit mehr als 150 erfolgreichen CRM-Projekten seit dem Jahr 2000 kann ec4u auf einen breiten Erfahrungsschatz zurückgreifen, um auch Ihr Projekt zum Erfolg zu führen.

Vision

ec4u will die CRM Exzellenz in Europa sein!

Für unsere Kunden und Partner sind wir durch höchste Qualität und Leidenschaft der Garant für exzellentes Customer Relationship Management (CRM).

Als strategischer Partner der Marktführer wachsen wir mit unseren Kunden gezielt in neue Märkte und Themen.



Sehr geehrte Kunden, Interessenten und Geschäftspartner,

seit der ersten Minute unserer Gründung im Jahr 2000 haben wir uns der Welt des Customer Relationship Managements verschrieben - und das ist bis heute so geblieben. CRM hat sich als Thema weiterentwickelt, Ihre Anforderungen als Kunden haben sich verändert, und auch wir als ec4u haben unser Leistungsportfolio immer wieder entsprechend angepasst.

Wir verfolgen einen ganzheitlichen Ansatz und fokussieren uns auf das Zusammenspiel zwischen unserer Strategie- und Prozessberatung und unserem Service Portfolio für die Systemintegration basierend auf Oracle und Microsoft.

Als lokal verankertes, international ausgerichtetes und im deutschsprachigen Raum etabliertes CRM-Beratungshaus sind wir für Sie zudem immer genau dort, wo Sie uns

brauchen: schnell, flexibel und unkompliziert.

Die ec4u legt hohen Wert auf die ausgezeichnete Qualität unserer Dienstleistungen. Wir investieren daher umfangreich in die Qualifikation unserer Mitarbeiter mit Blick auf den Erfolg unserer Mitarbeiter im Dienste unserer Kunden und Partner.

Ich lade Sie herzlich ein, sich auf den folgenden Seiten ein umfassendes Bild über unsere Leistungen zu machen. Für ein Gespräch stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Ich wünsche Ihnen und uns allen weiterhin ein erfolgreiches Miteinander.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Laux', written in a cursive style.

Ihr David D. Laux
Vorstandsvorsitzender
ec4u expert consulting ag

Soziales Engagement

Als internationales Unternehmen sind wir uns unserer sozialen Verantwortung bewusst. Deshalb suchen wir immer wieder den Kontakt zu Hilfsprojekten, in denen wir uns nicht nur mit Geldbeträgen engagieren, sondern diese Projekte auch persönlich begleiten.

Deshalb helfen wir regional zum Beispiel der Durlacher Tafel e.V. durch Sachspenden, die unsere Mitarbeiter eigenhändig einkaufen und ausliefern. Ein weiteres Beispiel ist die Behinderten-Sportgruppe „Durlacher Turnados“ mit der wir im Zusammenhang mit den Special Olympics 2008 und 2010 gemeinsame Aktivitäten durchführten.

Darüber hinaus unterstützen wir verschiedene Kinderhilfsprojekte (z. B. in Haiti) sowie Sportprojekte (auch unserer eigenen Mitarbeiter). Und nicht zuletzt spiegelt unsere gelebte Ausbildungsverantwortung für junge Menschen unsere Unternehmenswerte wieder.



Gute Gründe für die Zusammenarbeit mit ec4u

Wir begeistern unsere Kunden durch herausragende Lösungen, Leidenschaft, Einsatzbereitschaft und Freude an unserer Tätigkeit.

1. Wir bieten CRM Exzellenz aus einer Hand

Wir unterstützen unsere Kunden von der Strategie, Analyse und Fachkonzeption über Design und Implementierung bis hin zur kontinuierlichen Optimierung ihrer Systeme, indem wir unsere fachliche und technische Expertise gezielt verbinden. Wir bieten Ihnen höchste Qualität für Ihr CRM-Vorhaben.

2. Wir sind CRM Pioniere im deutschsprachigen Raum seit dem Jahr 2000

Die Gründer und viele unserer Mitarbeiter kennen die CRM-Systeme und Lösungen seit der ersten Stunde und bündeln ihr Wissen seit 2000 in der ec4u. Sie waren maßgeblich an der Entwicklung des CRM-Marktes beteiligt und gehören heute zu den gefragtesten Experten des Marktes.

3. Wir können CRM Erfolge bei namhaften Unternehmen nachweisen

ec4u blickt auf über 150 erfolgreiche CRM Projekte und Implementierungen zurück. Die Kundenliste umfasst namhafte Kunden aus unseren Kernbranchen Finanzen, Telekommunikation, Medizin (Pharma und Medizintechnik) sowie Energie mit langjährigen Kunden wie Bayer, Bosch, Deutsche Bahn, Deutsche Telekom, Integralis, MEWA, RWE, Stryker, Swisscom und ZKB.

4. Wir arbeiten nach unserer eigenen praxiserprobten CRM Projektmethodik

ec4u führt alle Projekte auf Basis einer CRM Projektmethodik durch, die als Ergebnis der langjährigen Beratererfahrung entwickelt wurde. Diese Vorgehensweise, gepaart mit unserer Expertise, steigert den Projekterfolg für unsere Kunden.

5. Wir bieten Nähe zum Kunden

Wir legen Wert auf kurze Wege zu unseren Kunden, Partnern und Interessenten. Wir sind deshalb an mehreren Standorten in Deutschland und der Schweiz vertreten.

6. Wir beraten mit CRM-Experten

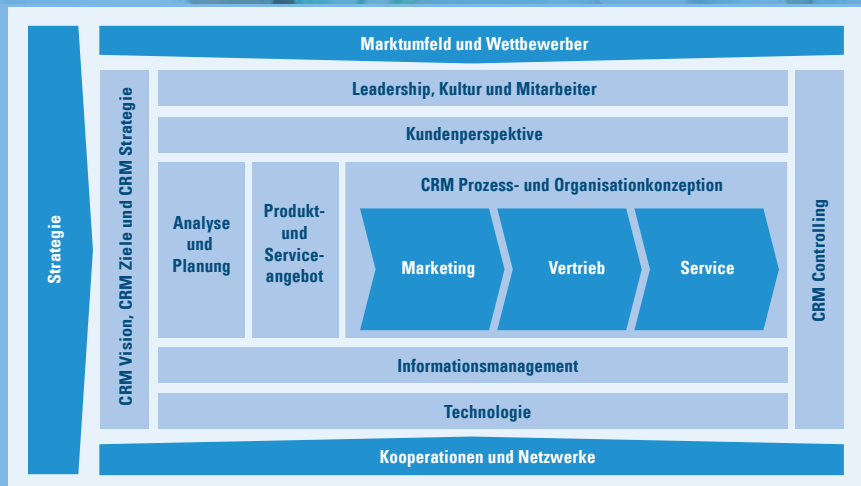
Wir sind eines der marktführenden Unternehmen für Dienstleistungen in den Bereichen Customer Relationship (CRM) und Business Intelligence (BI) im deutschsprachigen Wirtschaftsraum. Unsere Berater sind umfassend zertifiziert und bieten Ihnen maßgeschneidertes Branchen- und CRM Know-how.

7. Wir sind ein attraktiver Arbeitgeber

ec4u legt höchsten Wert auf die Qualität und Ausbildung der Mitarbeiter. Wir investieren in die Fortbildung unserer Mitarbeiter und Führungskräfte, um die Herausforderungen unserer Kunden bestmöglich zu adressieren. Die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter ist ein hohes Gut für uns, denn nur zufriedene Mitarbeiter erbringen exzellente Leistungen im CRM-Markt.

Das ec4u CRM Framework

ec4u führt alle Projekte mit einem aus der Praxis entwickelten und markterprobten CRM Framework durch, das die umfassende Fach- und Methodenkompetenz unserer CRM-Berater integriert.



Umfassendes Portfolio

Strategie- und Fachberatung

ec4u bietet ein breites Leistungsangebot zur Etablierung einer ganzheitlichen Kundenorientierung - für jede Branche und jede Anforderung. Der Fokus der strategischen CRM Beratung liegt dabei in der Bereitstellung eines integrierten Leistungsansatzes, der fachliche und technische Expertise gezielt verbindet und sämtliche Gestaltungsdimensionen eines CRM-Vorhabens adressiert. Deshalb führt ec4u alle Projekte anhand eines praxiserprobten CRM Frameworks (siehe oben) durch, das die umfassende Fach- und Methodenkompetenz der CRM-Beratung integriert.

Enge Partnerschaften mit Oracle und Microsoft



ec4u arbeitet als Oracle Platinum Partner und Microsoft Gold Partner auf einem der höchsten Partnerniveaus für CRM mit den Softwareherstellern eng zusammen. Die Zusammenarbeit ist über Jahre hinweg bewährt und verschafft Kunden eine Vertretung der Projektinteressen gegenüber dem Softwarehersteller. ec4u verfügt über ein sehr gutes Netzwerk, um ihr Projekt für Oracle und Microsoft mit exzellentem Wissen zu unterstützen.

Abbildung von Geschäftsprozessen in CRM-Software

Als ausgewiesener CRM Experte hat die ec4u in den vergangenen 10 Jahren zahlreiche nationale und internationale CRM-Projekte mit Oracle und Microsoft im Mittelstand und in Großunternehmen durchgeführt. Das Leistungsangebot reicht von der Analyse und Fachkonzeption über Design und Implementierung bis hin zu Servicepaketen wie z.B. Smarthosting. ec4u verfügt über eigene CRM-Methodiken, um die fachlichen Kundenanforderungen optimal in eine Standardsoftware für CRM zu implementieren.

Aufbau von CRM-Intelligenz

Um aus der Vielzahl der in einem Unternehmen entstehenden Daten genau diejenigen bereitzustellen, die für eine Entscheidungsfindung wirklich erforderlich sind, unterstützt Sie die ec4u durch die Erstellung und Ausgestaltung eines unternehmensweiten Business Intelligence Konzeptes sowie der Integration des Business Intelligence-Systems wie z. B. Oracle BI. Hierbei nimmt die technische Umsetzung von zeitnahen Entscheidungen (also: Real-Time Decisions) einen immer wichtigeren Aspekt insbesondere im Churn Management ein.

Integration von CRM in die Systemlandschaft

Mit fertigen Prozessintegrationspaketen bietet Ihnen die ec4u die Anbindung Ihres CRM an andere Systeme an, z.B. an Ihre ERP- und DMS-Systeme. Hierzu stellen wir die notwendigen Ergänzungen zu den Application Integration Architecture (AIA) -Basispaketen und das Integration Framework für MS CRM bereit. Dies erlaubt die anwendungsübergreifende Abbildung von ganzheitlichen Unternehmensprozessen und ist somit ein zentraler Baustein für die mittelfristige Verringerung von IT-Kosten. ec4u bietet Ihnen hierbei praktische Erfahrungen aus zahlreichen Kundenprojekten.

Einheitliche Kundendatenbasis

Mit Hilfe eines Master Data Management (MDM) steuern Sie aktiv Kunden-, Lieferanten-, Produkt- und Finanzdaten und erhöhen so die Datenqualität für Ihr CRM. Dies ist die Basis für eine 360 Grad-Kundensicht. Als gemeinsam genutzter Service lassen sich diese Daten auch an alle operativen und analytischen Anwendungen weiterleiten. ec4u bietet Ihnen Best Practices in verschiedenen Branchen basierend auf verschiedene Technologien an.



Unsere Kernbranchen

Über ein Jahrzehnt CRM-Erfahrung mit Fokus auf die vier Branchen Finanzdienstleistung & Versicherungen, Telekommunikation, Energieversorger und Pharma, Medizintechnik & Chemie

Finanzdienstleistung & Versicherungen

Aktivbank
MLP
Swisscard AECS
S-Broker
Partners Group
Aduno-Gruppe
DAB Bank
Bank Leumi
Zürcher Kantonalbank
DekaBank
SV Sparkassen Versicherung
Suva
Provinzial
Helsana
Sympany

Telekommunikation

Alcatel
Swisscom
EWE Tel
Deutsche Telekom
Vodafone

Energieversorger

RWE
Erdgas Zürich
Stadtwerke Uelzen
EWL
EKZ
Die Netzwerkpartner

Pharma, Medizintechnik & Chemie

Bayer Crop Science
Janssen-Cilag
Eckart
Lilly
BYK Chemie
Novo Nordisk
Stryker

Sonstige Branchenexpertise

Logistik

Die Bahn
DPD
SBB
BLS
Deutsche Post
Swiss Post

Fertigungsindustrie

BP
Bosch
VAT
EDAK
Dillinger Hütte
BSH
SGL Group

Dienstleistungssektor

T-Systems
Mewa
TKV
Integralis
SV Group
Wetrok
MANOR
SGS
bebit
Lufthansa Systems
Bayer Business Services
Internationale Top-5 Strategy Consulting

Sonstige Branchen

JTI
Red Bull
GEHE Pharma Handel
DKB
KIT
ZHAW
IMD
Forschungszentrum Karlsruhe

Arbeiten im Hochleistungsumfeld

Zufriedene Kunden werden durch qualifizierte Beratung gewonnen. Diese Erkenntnis prägt die Personalstrategie der ec4u.







Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von ec4u gehen jeden Tag anspruchsvollen Aufgaben nach und erbringen dabei Hochleistungen – für bessere Kundenbeziehungen. Um dies zu ermöglichen und dem Anspruch gerecht zu werden, bietet die ec4u dazu ein Hochleistungsumfeld. Ein Umfeld, in dem Leistung leicht fällt, Freude bereitet und gefördert wird.

Hochleistung entsteht aber nicht nur durch die entsprechende Förderung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Neben der Qualifikation ist die (Führungs-) Kultur ein wichtiger Faktor für Hochleistungen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen sich im Unternehmen und bei der Arbeit wohl fühlen, der Arbeitgeber muss eine entsprechende Kultur etablieren und pflegen. ec4u hat ihre Werte der Mitarbeiterführung als Leitplanken ausformuliert.

Die Mitarbeiterführung orientiert sich an den Werten Respekt, Unternehmertum, Qualität, Kundenorientierung und Individualität. Im Zusammenspiel dieser Werte werden die Kunden von ec4u in den Mittelpunkt gestellt, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden als Individuum respektiert, der Stellenwert von Qualität bei der Beratung betont, ebenso dass Ziele am besten gemeinsam erreicht werden.

Zur Vorbereitung und Unterstützung hat das Trainingsportfolio technische und fachliche Schulungen sowie Trainings für Soft Skills und Methodik zum Gegenstand. Daneben nimmt das Wissensmanagement eine wichtige Rolle ein, um die Erfahrung des Einzelnen für alle verfügbar zu machen – und dadurch eine sehr hohe Beratungsqualität zu erreichen. Zusätzlich, als Rahmen, werden die Führungskräfte für ihre Aufgabe in einem Führungskräfteprogramm weitergebildet.

Durch das Engagement in der Personalentwicklung und die zugehörigen Maßnahmen legt ec4u die Grundlage für Expert Consulting.

	RESPEKT Respekt bezeichnet unsere Bereitschaft, anderen wertschätzend, aufmerksam und tolerant zu begegnen.	LEITPLANKEN DER MITARBEITERFÜHRUNG	
	UNTERNEHMERTUM Unternehmertum beschreibt unsere Fähigkeit und unseren Willen, uns initiativ und fokussiert für den Gesamterfolg der ec4u einzusetzen und die unternehmerischen Interessen vor die eigenen zu stellen.		
	QUALITÄT Qualität bezeichnet unser Bestreben, in allem, was wir tun, eine außergewöhnliche Leistung zu erbringen.	KUNDENORIENTIERUNG Kundenorientierung beschreibt unsere Bereitschaft, die Kundenbedürfnisse zu verstehen und unser Handeln danach auszurichten.	
	INDIVIDUALITÄT Individualität beschreibt unser Wissen und Handeln, dass jeder Mensch einzigartig ist und gerade diese Einzigartigkeit in seiner Ganzheit den Erfolg der ec4u ausmacht.		ec4u expert consulting

Das CRM-Engagement der ec4u

CRM-Expertenforum

Die Bedeutung einer ganzheitlichen Kundenorientierung für den langfristigen Erfolg wird in Unternehmen aller Branchen und Größenkategorien zusehends erkannt. Die Umsetzung stellt die jeweiligen Unternehmen jedoch vor weitreichende Herausforderungen.

Da traditionelle Instrumente wie Weiterbildungsveranstaltungen, Kongresse, Lektüre von Fachliteratur oder firmeninterne Arbeitsgruppen begrenzt in der Lage sind, den spezifischen Interessen der Top-Management-Ebene Rechnung zu tragen, stellt die ec4u bereits seit 2003 einem klar definierten Kreis von maximal 10 Entscheidungsträgern aus kundennahen Unternehmensfunktionen das CRM-Expertenforum bereit.

Hier werden zu gemeinsam priorisierten CRM-Schwerpunktthemen Erfahrungen ausgetauscht und Lösungen erarbeitet.

Teilnehmer des Expertenforums u.a.:

Suva, Post Finance, PricewaterhouseCoopers, bls, DPD, EKZ, Swiss Post

Themen

Unter dem Motto „Voneinander lernen – miteinander lernen“ wurden in den vergangenen Jahren unter anderem die Themen

- Frühwarnsysteme im CRM
- CRM-Erfolgsfaktor „Mitarbeiter“
- Multichannel-Management und eCRM
- Customer Service Strategie - Kundenzufriedenheit
- Erfolgsmessung im CRM - CRM-Kennzahlen und Kennzahlensysteme

im Kreise der CRM-Expertengruppe aus den teilnehmenden Unternehmen bearbeitet.

Die jeweiligen, ganztägigen Veranstaltungstermine (drei pro Jahr inklusive Initialisierungsworkshop) werden im Teilnehmerkreis abgesprochen.

Wir laden Sie recht herzlich ein, an unserem Expertenforum teilzunehmen.

Akademische Partner

Kontinuierlicher Wissensaustausch und enge Zusammenarbeit mit akademischen Partnern sind für uns von zentraler Bedeutung. Gemeinsam mit unseren Partnern stellen wir die kontinuierliche Entwicklung innovativer CRM-Methoden und -Konzepte sicher – für unsere Kunden wechselseitig verpflichtet zur Sicherstellung von Aktualität, Praxisrelevanz und dauerhafter Wirksamkeit unserer Leistungen.

Zu unseren akademischen Partnern gehören folgende Institute: Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW), ZfU International Business School, International School of Management (ISM) sowie die Universität St. Gallen.

Studien und Bücher der ec4u

- Ratkiewicz, M., Marz, O. Erfolgreicher Vertrieb von IT-Produkten und IT-Dienstleistungen; Analyse der eingesetzten Instrumente und Methoden
- Pufahl, M., Ehrensperger, L., Stehling, P.: „Oracle CRM - Best Practices“. Vieweg + Teubner, 2010
- Stadelmann, M., Troesch, M., Wolter S.: „Customer Relationship Management – Neue CRM Best-Practice-Fallstudien und -Konzepte zu Organisation, Mitarbeiterführung und Technologie“. Orell Füssli, 2008
- Pufahl, M.: „Vertriebscontrolling“. 3. Auflage, Gabler, Wiesbaden 2010
- Pufahl, M., Laux, D., Gruhler, J.: „Vertriebsstrategien für den Mittelstand“. Gabler, Wiesbaden 2006
- Pufahl, M.: „Effizienzsteigerung im CRM. Systematisiertes CRM-Ausschreibungsmanagement“. salesBusiness 10.2009
- Studie ec4u: „CRM in den Unternehmensphilosophien noch nicht angekommen“. 08.2009

ec4u
expert consulting



ec4u expert consulting ag

Zur Giesserei 19-27B
76227 Karlsruhe
Tel.: + 49 (0) 721 46 476 - 100
Fax.: + 49 (0) 721 46 476 - 299
info@ec4u.de

Uptown München / Campus B
Georg-Brauchle-Ring 52 - 54
80992 München
Tel.: +49 (0) 89 99216-140
Fax: +49 (0) 721 46 476-299

Herriotstr. 1
60528 Frankfurt am Main
Tel.: +49 (0) 69 677 33-525
Fax: +49 (0) 69 677 33-200

ec4u expert consulting (schweiz) ag

Poststr. 5
8808 Pfäffikon
Tel.: + 41 (0) 55 41 611 - 83
Fax.: + 41 (0) 55 41 611 - 84
info@ec4u.ch

Feldeggstr. 2
8152 Glattbrugg/Zürich
Tel.: + 41 (0) 44 87 444 - 78
Fax.: + 41 (0) 44 87 444 - 77

Karlsruhe - München - Frankfurt - Pfäffikon - Zürich