



Upgrade auf Internationalen Standard.



Kunde

MEWA Textil-Service AG & CO.
Management OHG

Branche

Textildienstleister

Ausgangssituation

- Unzureichende Systemperformance
- CRM Landschaft für Wachstumsstrategie nicht gerüstet

Rolle der ec4u

- Upgrade von Siebel 7.0 auf Siebel 7.8.
- Umstellung des Zeichensatzes auf Unicode-Standard
- Beibehaltung der Integrität zu SAP

Nutzen

- bessere Performance
- höhere Verfügbarkeit
- einfachere Administration
- höhere Akzeptanz bei Administratoren und Mitarbeitern

Technologien

- Siebel Call Center
- SAP Enterprise Portal
- SAP R/3
- Datenbank: Oracle
- Betriebssystem: Windows

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
www.ec4u.de

Bei der Migration auf die neue Siebel Version 7.8 nutzte die MEWA das professionelle Know-How der ec4u expert consulting ag. Die erfolgreiche Einführung sorgt nun für ein reibungsloses Zusammenspiel aller Komponenten der CRM Plattform und gewährleistet ein zukunftssicheres System.

TEXTILDienstLEISTER AUF WACHSTUMS-KURS

Die MEWA Textil-Service AG & Co. Management OHG offeriert Unternehmen eine komplette Ausstattung mit Betriebstextilien. Der Service umfasst die Versorgung und Pflege von Betriebstextilien sowie das Instandhalten und Ersetzen bei Verschleiß. An 35 Standorten in Europa betreut MEWA mehr als 100.000 Vertragskunden aus Industrie, Handel, Gewerbe, Hotellerie und Gesundheitswesen. Mit über 4.000 Mitarbeitern und 340 Millionen Euro Umsatz in 2005 gehört MEWA zu den führenden europäischen Dienstleistern in ihrem Bereich.

KOMPLEXES CRM-SYSTEM FÜR ANSPRUCHSVOLLEN KUNDENSERVICE

In punkto Kundenservice und -zufriedenheit setzt MEWA seit 2001 ihren mehrsprachigen elektronischen Servicekanal ein und hat damit die Weichen in Richtung Zukunft gestellt. Mit der Call Center Applikation von Siebel werden alle Kunden- und Kontaktdaten zentral verwaltet sowie das Kampagnenmanagement durchgeführt. Über das Enterprise Portal von SAP wird das Servicemanagement abgewickelt. Eine unzureichende Performance der Siebel Applikation sowie die konsequente Wachstumsstrategie der MEWA gaben den Ausschlag zum Releasewechsel auf die neueste Siebel Version 7.8. Die Herausforderungen dieses Projektes bildeten hauptsächlich folgende Anforderungen:

- Upgrade von Siebel 7.0 auf Siebel 7.8
- Upgrade der Oracle Datenbank von Version 8.1.7.4 auf Version 10g
- Migration des Zeichensatzes der Siebel Datenbank auf Unicode-Standard
- Beibehaltung der Schnittstellenfunktionalität zu SAP R/3 und SAP Enterprise Portal

ERFOLGSFAKTOR UNICODE

Die Unicode Konvertierung ist durch die Standarddarstellung fast aller Zeichen für MEWA einewichtige Grundlage für Roll-Outs in Osteuropa und länderübergreifende Geschäftsprozesse. Die besondere Herausforderung für die ec4u stellte im Rahmen der Umstellung von Siebel auf den Unicode-Standard die Beibehaltung der Datenintegrität der Schnittstelle zu SAP (Non-Unicode) dar. Auf Basis des Siebel Connectors für SAP R/3 wurde sichergestellt, dass alle Daten trotz Zeichensatzinkompatibilitäten der unterschiedlichen Datenbanken sowohl im Siebel- als auch im SAP-System korrekt abgelegt und dargestellt werden können.

„Mit Hilfe der ec4u ist es uns gelungen, innerhalb kürzester Zeit unser CRM-System auf den neusten Stand zu bringen und signifikante Verbesserungen zu erzielen. Ausschlaggebend für den Projekterfolg waren die hohe Kompetenz und Professionalität des Teams der ec4u.“

Helmut Will, IT- Leiter, MEWA, Textil-Service AG & Co. Management OHG

SÄMTLICHE HERAUSFORDERUNGEN GEMEISTERT

Das Team der ec4u expert consulting ag begleitete den Textildienstleister von der Analyse bis zum erfolgreichen Go-Live. Innerhalb von sechs Monaten wurden alle fachlichen und technischen Anforderungen in-time und in-budget umgesetzt. Bessere Performance, höhere Verfügbarkeit und einfachere Administration stellen die zentralen Erfolge des neuen Systems dar. Die Migration sorgte innerhalb kürzester Zeit für eine deutlich höhere Akzeptanz bei Administratoren und Mitarbeitern.