



Optimierung der Kundentransparenz bei der Integralis AG



Kunde

Integralis AG

Branche

IT-Dienstleister

Rolle der ec4u

- Projektmanagement, Prozessanalyse und Anforderungsmanagement
- Design/Implementierung/Rollout
- Datenmigration nach Siebel 8
- Schulungsdurchführung und Betriebsunterstützung
- u.a.

Ziele und Nutzen

- Internationale Akzeptanz der neuen CRM Plattform
- Standardisierung von Prozessen im Konzern über Ländergrenzen hinweg
- 360° Blick auf den Kunden um "Renewal" und "WinBack" Prozesse zu optimieren
- Performancesteigerung
- u.a.

Technologie

- Siebel Business Applications 8.0
- Oracle BI Standard Edition One
- C4 3.1.7
- MS SQL Server 2005
- MS Windows Server 2003 SE/EE

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



Durch den Einsatz der Applikation strebt die Integralis AG an, einen deutlichen Mehrumsatz zu erwirtschaften und durch die konsequente Umsetzung der Plattform-Strategie können signifikante Kostenersparnisse bei gleichzeitiger Optimierung der flexiblen und zeitnahen Versorgung der Kunden erzielt werden.

SICHERHEIT WELTWEIT

Integralis bietet nationalen und internationalen Unternehmen als Europas führender Security Systems Integrator Beratung und Support bei der Planung und Umsetzung von IT-Sicherheitsprozessen. Das Unternehmen ermöglicht seinen Kunden sichere Datenkommunikation und E-Commerce-Transaktionen über private und öffentliche Computernetze.

Weltweit verfügt Integralis über 19 Niederlassungen in Deutschland, USA, Großbritannien, Frankreich, Schweden, Schweiz, Österreich, Singapur und den Vereinigten Arabischen Emiraten. Mit über 450 Mitarbeitern bietet sie ihren Kunden einen 24h Rundumservice an 365 Tagen/Jahr und erwirtschaftete 2007 einen Umsatz von mehr als 158 Mio. €.

STRATEGISCHE ENTSCHEIDUNG: SIEBEL

Die Integralis AG arbeitete mit der Siebel Applikation in der Version 6.0 (2000) und dachte intensiv darüber nach, diese mit einer neuen Applikation abzulösen. Nach Definition der Zielprozesse wurde jedoch sehr schnell klar, dass nicht viele Applikationen in der Lage sind, diese abzubilden. Somit entschied man sich auf Siebel in der Version 8.0 zu setzen. Innerhalb von sechs Monaten sollte die ec4u das Integralis-Vertriebsteam weltweit auf die Version 8.0 heben. Alle weiteren Abteilungen und Anforderungen sollten dann sukzessive im Laufe weiterer sechs Monate realisiert werden.

EIN SYSTEM FÜR ALLE LÄNDER

Die Integralis AG setzt mit Siebel 8 auf eine umfassende und zukunftsfähige

CRM Lösung. Innerhalb des Projektes lag der Fokus der Implementierung klar auf vertrieblichen Belangen.

Ergänzt werden die Kernprozesse (u.a. rund um Kontaktdatenerfassung, methodisches Verfolgen von Verkaufsangelegenheiten bis zur Auftragsabwicklung) durch unterstützende Prozesse, die vor allem dem vertrieblichen Management weitreichende Informationen zum Stand der

„Mit der neuen CRM Plattform haben wir endlich eine geeignete Basis verfügbar, um die Arbeitsabläufe innerhalb unseres internationalen Konzerns deutlich effizienter, kundennäher und nicht zuletzt auch ertragsreicher zu gestalten.“

Timo Dost, Director Operations Central Europe, Mitglied der Geschäftsleitung INTEGRALIS DEUTSCHLAND GMBH

Geschäftstätigkeit geben. Zur Deckung des erforderlichen Informationsbedarfs wurden diverse analytische Reports auf Basis der Oracle BI Standard Edition One Software bereit gestellt, über die in Realtime die aktuellsten Vertriebsdaten abrufbar sind. Weiterhin unterstützt das CRM System das Management bei der Erstellung von aussagekräftigen Sales Forecasts.

Dank der integrierten Korrespondenzlösung C4-Business Communications Management können aus dem System heraus Kundendokumente flexibel erstellt werden. Die CRM Plattform soll zukünftig um Prozesse aus den Bereichen Marketing und Service erweitert werden.