

Success Story

Einführung eines integrierten Informationsportals

1. Ausgangslage

1.1 Kunde

Das Projekt wurde für einen Hersteller von Industrieanlagen realisiert. Die Produkte des Kunden sind komplex und individuell und müssen auf die Bedürfnisse seiner Kunden zugeschnitten werden. Die Abwicklung erfolgt durch die Verkaufsabteilung mit ca. 50 Mitarbeitern.

1.2 Vorhandene Systeme

Alle relevanten Kundeninformationen wie Kontaktdaten, offene Beschwerden und Aktivitäten werden im CRM System Siebel verwaltet. Die komplette Bestellabwicklung inklusive Lagerverwaltung wird über das ERP System SAP R/3 abgewickelt.

Die Kommunikation mit dem Kunden erfolgt mit AVAYA Telephony Systems und Microsoft Office.

1.3 Beispiel Szenario aus der Täglichen Arbeit der Verkaufsabteilung

Ein Mitarbeiter erhält über Microsoft Outlook eine Email eines Kunden mit der Bitte ihn über den Status seiner Bestellung zu informieren. Um die benötigten Informationen zu sammeln muss der Mitarbeiter folgende Schritte durchlaufen:

- Anmeldung im CRM Siebel
- Kundeninformationen in Siebel abfragen.
- Sich über bereits vorhandene Kundenkontakte in Siebel informieren, um einen Überblick über die aktuelle Situation beim Kunden zu schaffen.
- Die Liste von offenen Service Requests in Siebel auf offene Bestellungen prüfen.
- Den Service Request zu angefragter Bestellungen finden und die entsprechende Referenznummer merken.
- SAP aufrufen, anmelden und die entsprechende Maske öffnen.
- Die gemerkte Referenznummer eingeben.
- Die Details der Bestellung aufrufen.
- Die Maske wechseln und den Bestellungsstatus abrufen.
- Bei Lieferproblemen die Lagerverwaltung aufrufen, um die Verzögerungsgründe zu ermitteln.
- Zu Outlook zurück wechseln und dem Kunden die Gründe für die Verzögerung mitteilen.
- Zu Siebel wechseln und entsprechende Informationen zum soeben stattgefundenen Kundenkontakt hinterlassen.

Dieser Prozess ist kompliziert und enthält viele manuelle Schritte. Eine Vielzahl von unterschiedlichen Anwendungen führt zu häufigen Medienbrüchen und erhöht gleichzeitig die Fehleranfälligkeit.

Damit beträgt die Bearbeitungszeit einer Email zwischen 15 - 30 Minuten.

2. Zielsetzung des Projektes

Optimierung von Arbeitsabläufen durch

- Eliminieren von manuellen Schritten
- Vermeidung von Medienbrüchen
- Vereinfachung der Bedienung und damit verbundene kürzere Einarbeitungszeit
- Reporting und Analyse sowie Möglichkeiten für Mitarbeiter und Management

Das Projektziel wurde an der Kennzahl Bearbeitungszeit gemessen. Die Bearbeitungszeit musste um mindestens 50% reduziert werden.

3. Lösungsweg

Eine einheitliche Oberfläche aggregiert alle notwendigen Informationen aus Siebel, SAP und Microsoft Office und bereitet diese mitarbeiterorientiert und situationsbezogen auf.

3.1 Technologien

Für die Realisierung wurde Microsoft SharePoint Server 2007 als Frontend ausgewählt. Die Kommunikation von / zu Drittsystemen, sowie die Abbildung von Workflows wurde mit Microsoft BizTalk Server 2006 R2 implementiert.

3.2 Ergebnisse

Kernelement bilden zwei Sichten:

Die **Mitarbeitersicht** beinhaltet eigene Aufgabenlisten und alle wichtigen Kundeninformationen. Zusätzlich werden dem Mitarbeiter wichtige Kennzahlen in einer übersichtlichen grafischen Form angezeigt.

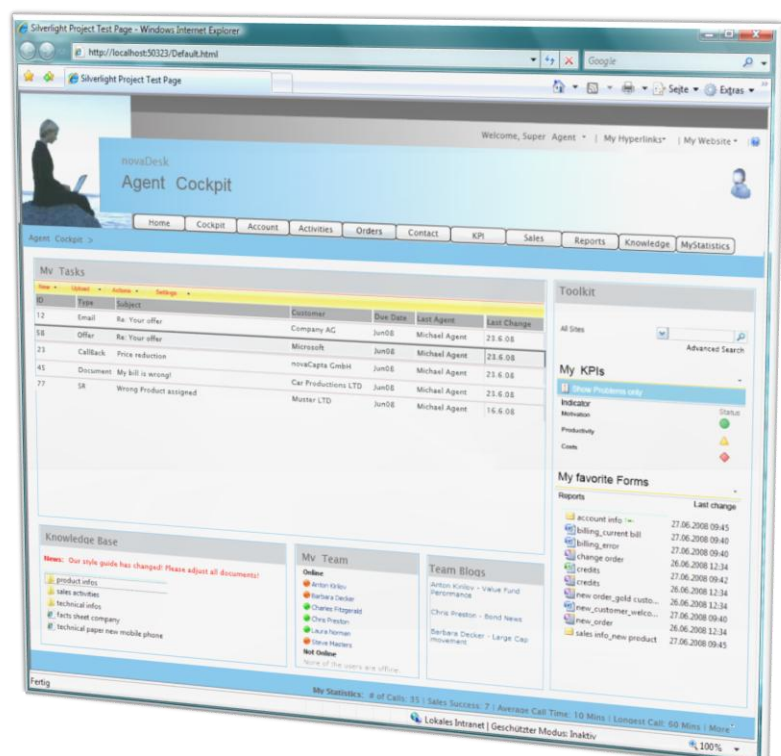


Abbildung 1: Mitarbeitersicht

Diese Kennzahlen beinhalten kundenspezifische Indikatoren (Anzahl von Beschwerden über einen bestimmten Zeitraum, Kundenzufriedenheit) als auch kundenübergreifende Indikatoren (Anzahl bereits bearbeiteter Emails und Beschwerden).

Die **Vorgesetztensicht** beinhaltet in erster Linie Auswertungsfunktionalitäten, die ihm eine Entscheidungs- und Planungsgrundlage bilden. Informationen aus Echtzeitstatistiken, Forecasts und Budgetplanungen werden konsolidiert und in Form von KPIs und Reports dargestellt.



Abbildung 2: Vorgesetztensicht

Weiterer Bestandteil ist eine personalisierte Aufgabenliste des Vorgesetzten, die alle zu genehmigenden Service Requests beinhaltet.