

# Kundendaten verknüpft und mobil

„Sollen wir unsere Eigenentwicklung weiterpflegen oder auf Standardsoftware setzen – und kann diese unsere individuellen Anforderungen erfüllen?“ Vor dieser Frage stand Arthur D. Little, als es seine Kundensysteme in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Osteuropa zusammenführen wollte. Mit „iExtensions CRM“ konnte in drei Monaten ein Standard-CRM eingeführt werden.

Michael Wagner



CRM on the GO  
auf dem Black-  
Berry.

„WICHTIGE Informationen, die wir zur Betreuung unserer Kunden und neuer Leads benötigen, waren in verschiedenen Datenbanken gespeichert“, sagt Marc Winterhoff, Partner bei Arthur D. Little Deutschland. Viele der Partner hatten mehr als tausend Adressen in ihren persönlichen Adressbüchern, die sie mit niemandem teilen

konnten. Infolgedessen gab es eine Vielzahl wiederholender Tätigkeiten, doppelt vorhandene Informationen und inkonsistente Daten.

Daher machten sich Marc Winterhoff und sein Unternehmen auf die Suche nach einer integrierten CRM-Lösung mit einer zentralen Anforderung im Hinterkopf: „Wir wollten eine Standardlösung, die mit unserem Mail- und Kalendersystem verbunden ist. Und da wir Lotus Notes seit Jahren erfolgreich einsetzen, lag eine Notes-basierte Lösung auf der Hand“, erzählt Roland Wink, CIO und globaler IT Koordinator bei Arthur D. Little. „Wir haben auch andere Systeme angeschaut, von den kleinen Windows-basierten Systemen bis hin zu Siebel und SAP, aber wir wollten keine weitere Client/Server-Infrastruktur für CRM aufbauen.“

Am Ende gaben die Flexibilität, was Anpassungen betrifft, und die komplette Notes-Integration den Ausschlag für iExtensions CRM, seit über zehn Jahren eine der führenden Notes/Domino-basierten CRM-Standardlösungen weltweit. iExtensions hat bereits

14 der in den USA sehr begehrten Lotus, IBM Beacon, Lotus Advisor and Apex Awards gewonnen. Im Frühjahr 2005 gelang es sogar, die bis dahin unerreichte Troika von drei auf der Lotusphere vergebenen Preisen in einem Jahr zu erlangen.

## Drei Monate von der Spezifikation bis zur Nutzung

John Carini, CEO von iEnterprises, dem Hersteller von iExtensions CRM, weiß, dass sein Produkt diese Preise gewonnen hat, weil es das macht, was es für Arthur D. Little und für viele andere Kunden getan hat: mit niedrigen Gesamtkosten (Total Cost of Ownership) einen schnellen Return on Investment zu liefern. Einen bedeutenden Anteil daran haben die hohe Anpassungsfähigkeit mit benutzerdefinierbaren Feldern, die intuitive Oberfläche und die Aufteilung in Module.

Arthur D. Little ist die älteste Managementberatung der Welt. Zu den Kunden gehören 75 Prozent der „Fortune-100“-Firmen, und im Schnitt werden rund 1.500 Projekte gleichzeitig in mehr als 30 Ländern durchgeführt. Eine durchaus komplexe Organisation, dennoch war die Einführung von iExtensions CRM alles andere als langwierig. In gerade drei Monaten konnte die Lösung für über 160 Benutzer eingeführt werden, und darin war eine vierwöchige Testphase enthalten.

Hier verweist John Carini auf weburi.com, iEnterprises' exklusiver Partner in der Schweiz, in Deutschland und Österreich. Die Stuttgarter Niederlassung betreute das Projekt durchgängig von den ersten Gesprächen über die Installation bis zur Einführung und Schulung, sie steht weiterhin im laufenden Betrieb mit Beratung und Support zur Seite.

„weburi.com ist einer unserer ältesten Partner und hat unser Produkt in den vergangenen Jahren sehr erfolgreich bei vielen Kunden eingeführt“, sagt Carini. „Vielfach ziehen CRM-Implementierungen lange und komplexe Rollouts nach sich. weburi.com konnte mit unserem Produkt innerhalb weniger Wochen einen Prototypen für die Pilotphase einrichten, mit dem Arthur D. Little den Nutzen des Systems schnell sehen konnte, was das CRM-Projekt spürbar beschleunigte.“

Erfolgsfaktoren: Anwender beteiligen, Management-Unterstützung, Pilot mit Prototyp. Dabei hat sich das mehrstufige Konzept von weburi.com bewährt. Bei der Bedarfsanalyse wurde in einem Workshop gemeinsam mit

Marc Winterhoff, Partner bei Arthur  
D. Little Deutschland:

„Mit iExtensions CRM konnte  
in drei Monaten ein Standard-  
CRM eingeführt werden.“



dem Kunden festgelegt, wie Arthur D. Little Anforderungen mit iExtensions CRM umgesetzt werden können. Nach der Implementierung folgte eine mehrwöchige Testphase, in der eine kleine Gruppe von Benutzern das CRM quasi auf Herz und Nieren testete und Feinabstimmungen vornahm. Die Verteilung an alle Benutzer am Ende war dank Lotus Notes recht einfach – meist genügte dafür ein Klick auf einen per Mail gesendeten Link.

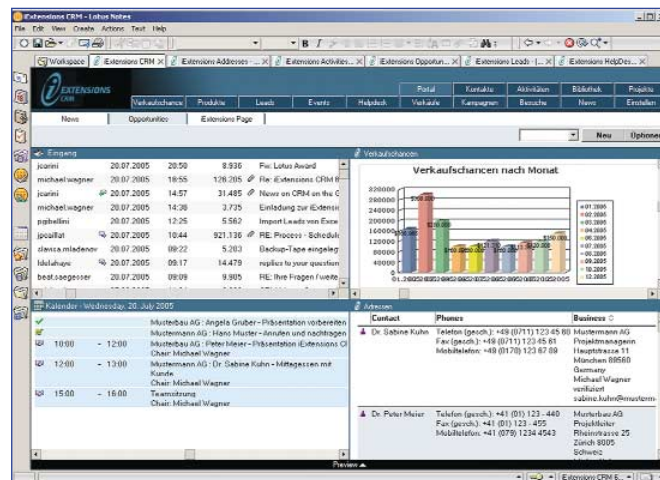
Von großer Bedeutung war, dass bereits von Anfang an Benutzer aus allen Geschäftsbereichen aktiv am Projekt mitwirkten und an der Pilotphase beteiligt waren. Wichtig war darüber hinaus die Unterstützung des Projekts in den oberen Management-Etagen. So konnte sichergestellt werden, dass am Ende alle Anforderungen eingeflossen waren, was die Benutzerakzeptanz nachhaltig gesteigert hat. Zudem können nun die Projektbeteiligten als „Power User“ ihr Wissen an andere Benutzer weitergeben.

Der ehemalige Projektleiter bei Arthur D. Little in der Schweiz, Mark Sickmann, ist zufrieden: „weburi.com ist ein fähiger Integrator, der auf unsere Bedürfnisse kreativ eingegangen ist und maßgeblich zur professionellen Umsetzung beigetragen hat.“

### „Spürbare Verbesserung“

Bereits kurz nach der Einführung konnte Arthur D. Little feststellen, dass die Nutzer jetzt effizienter mit den Kundeninformationen arbeiten können. „Gerade im Kontaktmanagement hat sich eine spürbare Verbesserung ergeben. Zuvor mussten Kundentermine im Notes-Kalender und in der Kontakt-Datenbank eingegeben werden“, erzählt Winterhoff. „Nun tragen wir die Information einfach an einer Stelle ins CRM oder den Kalender ein, und sie steht überall – auch im persönlichen Kalender – bereit. Alle sind glücklich damit.“ Zudem wurden die alljährlich wiederkehrende Weihnachtskarten-Aktion sowie die zahlreichen Einladungen zu Veranstaltungen mit der integrierten Serienbrief-Funktion und dem Event-Management wesentlich verbessert.

Auch unterwegs sind jetzt alle Daten verfügbar: „Wir öffnen unsere Note-



Alles im Überblick: iExtensions CRM.

books, und schon sehen wir alle relevanten Kundeninformationen“ sagt Winterhoff. Durch die Replikation von Lotus Notes kann iExtensions CRM offline überall genutzt werden. „Ein großes Plus, wenn man bedenkt, dass etwa 80 Prozent unserer Anwender mobil sind“, meint IT-Koordinator Roland Wink. „Da wir beträchtliche Datenmengen hatten, haben wir den Anfangsbestand per DVD verteilt, so dass Benutzer ohne schnellen Serverzugriff nur noch die Aktualisierungen replizieren mussten.“

Die Vorteile gehen jedoch über die höhere Produktivität und mehr Benutzerfreundlichkeit hinaus. Mit iExtensions CRM kann Arthur D. Little die vorhandene Information besser auswerten. Das System hat für mehr Transparenz gesorgt, nun können Projekte beschleunigt und neue Verkaufschancen erkannt werden, die Verkaufsprozesse sind jetzt integriert. „Mit iExtensions CRM sehen wir beispielsweise Kundenaktivitäten besser, die über Branchen oder geografische Grenzen hinausgehen“, sagt Winterhoff. „So ist es einfacher, neue Chancen gemeinsam mit unseren Klienten zu erkennen, für die wir Lösungen anbieten können.“

Mittlerweile wird iExtensions CRM bei Arthur D. Little bereits in fünf Ländern eingesetzt, und weitere Länderorganisationen sind sehr interessiert.

### CRM auch mit BlackBerry nutzbar

Vor kurzer Zeit hat iEnterprises „CRM on the GO“ vorgestellt, ein eigenständiges Produkt, mit dem iExtensions – und beliebige andere CRM

wie Salesforce.com oder Siebel – auf BlackBerry-Geräten verfügbar gemacht werden können.

„Uns war wichtig, dem Benutzer eine CRM-Oberfläche auf dem BlackBerry bereitzustellen, die er wiedererkennt und intuitiv nutzen kann. Es funktioniert genauso wie das CRM im Büro – nur eben überall und mit direktem Zugriff auf aktuellste Daten“, erklärt Carini. Dies erlaube Firmen, die bereits getätigten Investitionen in CRM-Systeme zu wahren und zusätzlichen Nutzen zu schaffen.

CRM on the GO basiert auf J2EE-Technologie, nutzt IBM Websphere als Middleware und kommuniziert über Webservices zwischen mobilem Gerät und dem CRM-System. Die Daten werden zwischengespeichert, so dass nicht immer eine Online-Verbindung hergestellt werden muss. So können wichtige Kundeninformationen wie Ansprechpartner, Telefonnummern, Verkaufschancen und Besuchsberichte jederzeit und überall abgerufen oder aktualisiert werden. Natürlich lassen sich diese mit den bekannten BlackBerry-Funktionen wie e-Mail und Telefon verknüpfen. CRM on the GO ist zudem flexibel einstellbar, so dass genau festgelegt werden kann, welche CRM-Felder auf dem BlackBerry verfügbar sind und welche nicht.

John Carini ist überzeugt, dass diese Lösung nach den USA in Europa ebenfalls bald sehr erfolgreich sein wird und viele Firmen CRM on the GO quasi als verlängerten Arm ihres bestehenden CRMs nutzen werden. Vielleicht ist dann auch Arthur D. Little eine davon.

UIRL: [www.weburi.com](http://www.weburi.com)