

Fallbeispiel ALOKA GmbH

Ein CRM, sieben Länder, fünf Sprachen

Von der Evaluation bis zu den Erfahrungen
nach einem Jahr produktivem Einsatz
mit iExtensions CRM

Jacqueline Höfinger, ALOKA GmbH
www.aloka-europe.com

Michael Wagner, weburi.com GmbH
www.weburi.com



Inhalt

- Anforderungen und Auswahlprozess
- Umsetzung mit iExtensions CRM
- Rollout und Schulungen
- Erfahrungen nach einem Jahr
- Ausblick & Trends

- Fragen und Antworten

A large colony of fluffy brown penguin chicks is shown. In the center-left, one adult King penguin stands out with its characteristic black, white, and yellow-orange plumage. The chicks are densely packed around it, all looking in various directions. The background is filled with more chicks, creating a sense of a large, busy colony.

"Commonality will not
create competitiveness"

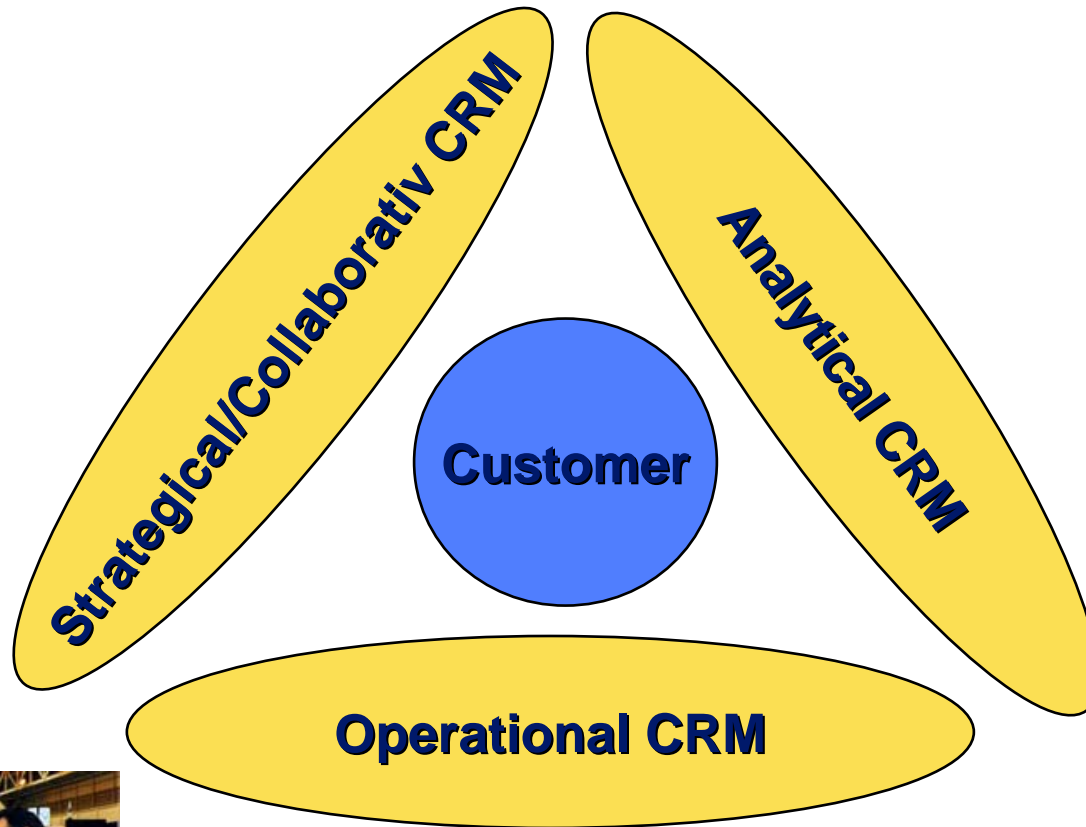
**CRM can make us more competitive
But we have to commit to the CRM strategy**

CRM – not just a single application



Concept introduction

CRM can be divided into 3 different Fields



- Mailing's
- Opportunities
- Newsletter
- ...

- Forecast
- Budget / Result
- Pricing
- ...

- Document Management
- Contact Management
- To Do's
- ...



Country Manager Survey

| Description | Important | | | | | | | nice to have | | | | | | | not needed | | | | | | | if needed | | | | | | |
|---|-----------|---|---|---|---|---|---|--------------|---|---|---|---|----|----|------------|--|--|--|---|---|----|-----------|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Full Address book -Invoice Address -Location of the System -Contactperson's | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Address book with indication of Mother- or Sister-Companies | | | 1 | | | | | 14 | 1 | | 1 | | | 43 | | | | | 1 | | 14 | | | | 2 | | | 3 |
| Import Function of External Address Material | 1 | | | 1 | | 1 | | 43 | | 1 | | | 1 | 29 | | | | | | | 0 | 1 | | | 1 | | 1 | 3 |
| All Documents shown in the customer data (e.g. Quotation, Mailing, Emails, Complain) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100 | | | | | 0 | | | | | | 0 | 3 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| National Language | | | 1 | 1 | | 1 | 1 | 57 | 1 | 1 | | 1 | 43 | | | | | | 0 | 3 | | | 1 | 3 | 1 | 1 | | |
| Installed Base with configuration | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100 | | | | | 0 | | | | | | 0 | 1 | | | 1 | 1 | 3 | 1 | | |
| History of Installed Base (e.g. Probes or Unit's replaced) | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 86 | | 1 | | | 14 | | | | | | 0 | 1 | | | 1 | 2 | 3 | 1 | | |
| Purchase Price indication | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100 | | | | | 0 | | | | | | 0 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | |

Herausforderungen

- Internationalität: unterschiedliche Sprachoberflächen
- Schwierigkeiten aufgrund Subsidiarität der Länder:
 - AT: eine Basissprache, mehr Titel
 - BE: Zwei verschiedensprachige Templates und Preislisten
 - CH: Drei verschiedensprachige Templates und Währungen
 - DE: Regionen statt Kundenbetreuer (Replikation im Feld)
 - FR: umfangreiches Servicekonzept, unterschiedliche Verträge/Preislisten
 - IT: Datenbankenvielfalt: Kontakt- & Servicedatenbank
 - ES: Kosten nicht sichtbar
- Gesucht: Flexibles CRM!

Evaluationsmatrix

(Auszug)

o.k. Programming Impossible

Rating



A

B

C

D

- Address Book



- Customer Organization e.g. Holding Structure



- All Documents shown in the Customer Data e.g. Quotation, Mail



- Installed Base with Configuration



- History of Installed Base e.g. Probe Replacement



- Purchase Price Indication



- Sales / Leasing Quotation



- Service Level Contract Quotation



- Easy to Use search Function



- Level of data Access by Function e.g. GP Calculation



- Multilingual



- To Do List's



- Deputy Role for Activities e.g. Illness

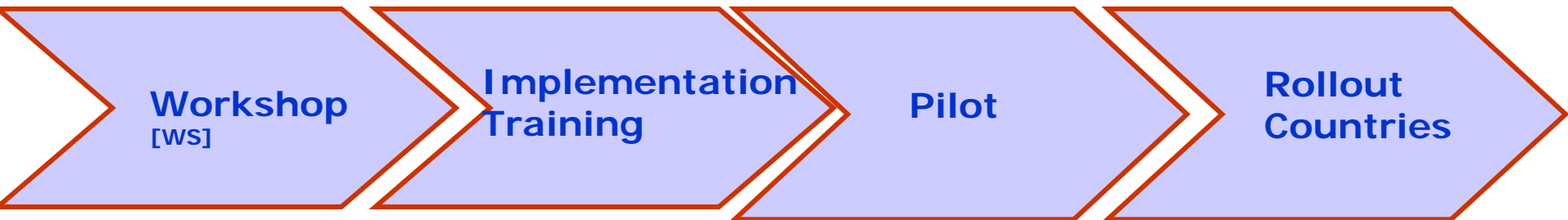




Entscheidung für iExtensions CRM

- Flexibel
- Oberflächengestaltung
- Mehrsprachig
- E-Mail Integration
- Geschwindigkeit in der Suchfunktion
- Seitenansicht „view details“:
Gesamtansicht mehrerer Datenbanken,
sowie deren freie Konfiguration per user

Ablauf CRM-Projekt



✓ [WS] with Key Users

✓ Specification

✓ Installation procedure

✓ Key User Training

✓ Testing Specifications

✓ Country X

✓ Functional Testing

✓ Education Key User

✓ Documentation

- For Key User
- End User

✓ End User Training

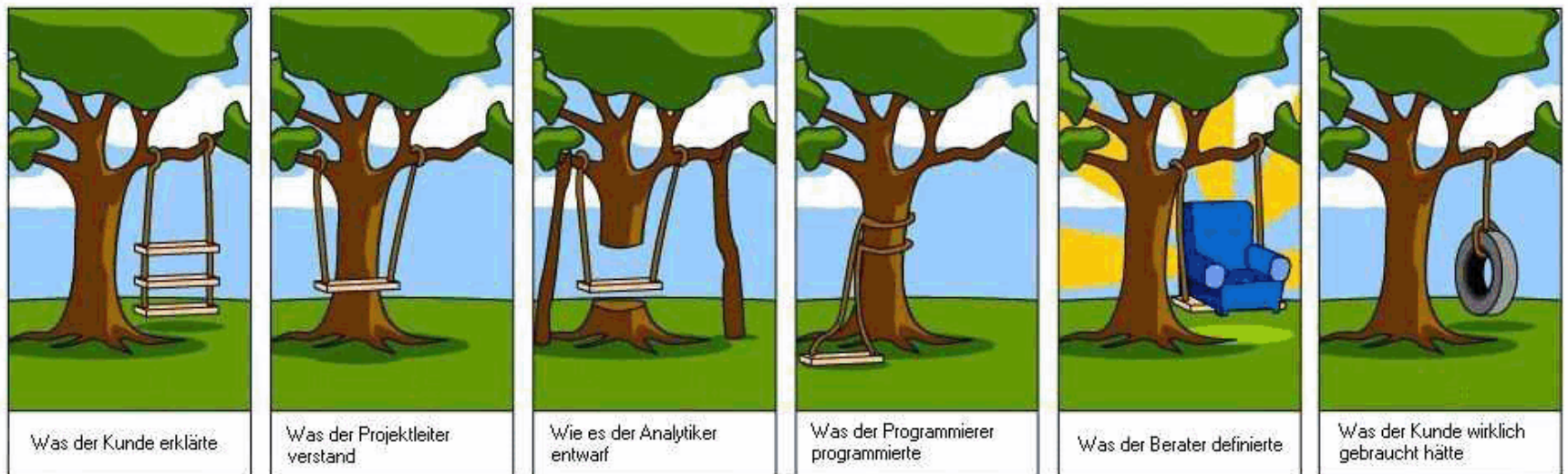
✓ Step 1 (Operationally)

✓ Step 2 (Strategically)

✓ Step 3 (Analytically)

Anforderungsanalyse

- Der Weg von der Anforderungsanalyse zum fertigen System ist nicht immer einfach...



© notizen.typepad.com

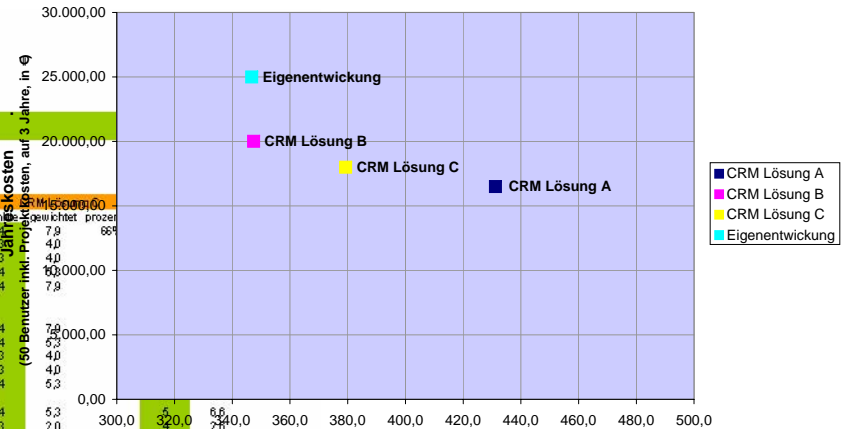


CRM Evaluationstool

- Die Kriterien von ALOKA und anderen Kunden sind in ein anbieterunabhängiges CRM-Evaluationstool eingeflossen:
 - Funktionale Abdeckung - 35%
 - Flexibilität & Konfiguration - 20%
 - Technische Konzeption - 10%
 - Einführung & Vorgehen - 15%
 - Anbieter & Vertrag - 20%
- Kostenlose Bestellung:
www.weburi.com/crm-vergleich

CRM Evaluationstool

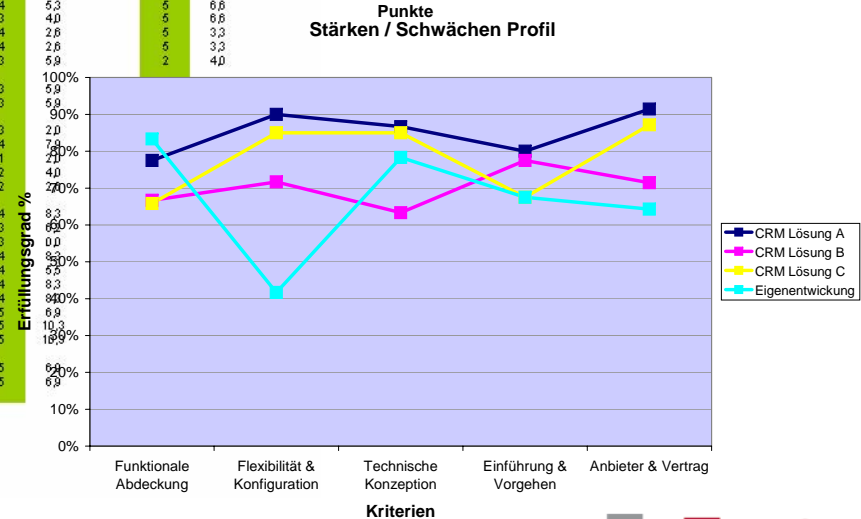
Nutzwert (Kosten / Nutzen)



weburi.com steht für CRM Lösungen und kompetente Beratung

| Hauptkriterien | Gewichtung Bereich | Unterkriterien | Details / Ansatzpunkte | CRM Lösung A | | | CRM Lösung B | | | Punkte | gewichtet | prozentual |
|------------------------------|--|----------------------------------|---|--------------|-----------|------------|--------------|-----------|------------|--------|-----------|------------|
| | | | | Punkte | gewichtet | prozentual | Punkte | gewichtet | prozentual | | | |
| Funktionale Abdeckung | 35% | Kontaktmanagement | Adressen verwalten | 3 | 5 | 9,9 | 5 | 9,9 | 7,9 | 3 | 4,0 | 7,9 |
| | | | Konzernzugehörigkeiten | 2 | 3 | 4,0 | 3 | 4,0 | 4,0 | 2 | 2,0 | 4,0 |
| | | | Hierarchien | 2 | 4 | 5,3 | 3 | 4,0 | 4,0 | 2 | 2,0 | 4,0 |
| | | Marketing & Kampagnen-Management | Key Account Management | 2 | 4 | 5,3 | 3 | 4,0 | 4,0 | 2 | 2,0 | 4,0 |
| | | | Verteilerlisten | 3 | 5 | 9,9 | 4 | 7,9 | 7,9 | 3 | 4,0 | 7,9 |
| | | | Serienbriefe / E-Mails | 3 | 5 | 9,9 | 4 | 7,9 | 7,9 | 3 | 4,0 | 7,9 |
| | | Vertriebsmanagement | Kampagnenplanung | 2 | 4 | 5,3 | 4 | 5,3 | 5,3 | 2 | 2,0 | 5,3 |
| | | | Eventmanagement | 2 | 4 | 5,3 | 3 | 4,0 | 4,0 | 2 | 2,0 | 4,0 |
| | | | Besuchsberichte | 2 | 5 | 6,6 | 4 | 5,3 | 5,3 | 3 | 4,0 | 5,3 |
| | | Service-Management | Projekte / Verkaufschancen (Opportunity-Management) | 2 | 5 | 6,6 | 4 | 5,3 | 5,3 | 2 | 2,0 | 5,3 |
| | | | Angebots- und Auftragswesen | 2 | 4 | 5,3 | 4 | 5,3 | 5,3 | 2 | 2,0 | 5,3 |
| | | | Vertriebsplanung / Jahresplanung | 1 | 2 | 1,3 | 3 | 2,0 | 2,0 | 1 | 1,3 | 2,0 |
| | | Korrespondenz-Management | Supportunterstützung | 2 | 4 | 5,3 | 3 | 4,0 | 4,0 | 2 | 2,0 | 4,0 |
| | | | Help Desk / Ticketing | 2 | 4 | 5,3 | 3 | 4,0 | 4,0 | 2 | 2,0 | 4,0 |
| | | | Objektverwaltung & Einsatzberichte | 1 | 4 | 2,6 | 3 | 2,0 | 2,0 | 1 | 1,3 | 2,6 |
| Kundenspezifisch | Auftragsabwicklung Kundendienst | 1 | 3 | 2,0 | 4 | 2,6 | 2,6 | 1 | 1,3 | 2,6 | | |
| | Integration mit persönlichem E-Mail | 3 | 5 | 9,9 | 3 | 5,9 | 5,9 | 3 | 4,0 | 5,9 | | |
| | Kalender & Aufgaben | 3 | 4 | 7,9 | 3 | 5,9 | 5,9 | 3 | 4,0 | 5,9 | | |
| Flexibilität & Konfiguration | 20% | CRM Architektur | Korrespondenzhistorie | 3 | 4 | 7,9 | 3 | 5,9 | 5,9 | 3 | 4,0 | 5,9 |
| | | | Zusammenfassung | 3 | 4 | 7,9 | 4 | 7,9 | 7,9 | 3 | 4,0 | 7,9 |
| | | | Kommunikationskanäle | 1 | 3 | 2,0 | 3 | 2,0 | 2,0 | 1 | 1,3 | 2,0 |
| | | SW-Konfiguration | Dokumentverwaltung | 3 | 3 | 5,9 | 3 | 5,9 | 5,9 | 3 | 4,0 | 5,9 |
| | | | Vorfällen | 3 | 3 | 5,9 | 2 | 4,0 | 4,0 | 3 | 4,0 | 5,9 |
| | | | Individuelle Anforderung 1 | 3 | 3 | 5,9 | 2 | 4,0 | 4,0 | 3 | 4,0 | 5,9 |
| | | Arbeitsplanung | Individuelle Anforderung 2 | 3 | 3 | 5,9 | 3 | 5,9 | 5,9 | 2 | 2,6 | 5,9 |
| | | | Individuelle Anforderung 3 | 2 | 3 | 4,0 | 2 | 2,6 | 2,6 | 2 | 2,6 | 4,0 |
| | | | Modularität | 3 | 5 | 10,3 | 4 | 8,3 | 8,3 | 3 | 4,0 | 8,3 |
| | | | Skalierbarkeit | 3 | 5 | 10,3 | 4 | 8,3 | 8,3 | 3 | 4,0 | 8,3 |
| | | | vorgefertigte Branchenlösungen | 0 | 2 | 0,0 | 3 | 0,0 | 0,0 | 3 | 4,0 | 0,0 |
| | | | Parametrisierbarkeit | 3 | 5 | 10,3 | 3 | 6,2 | 6,2 | 4 | 5,3 | 6,2 |
| | | | Automations-Scripts | 2 | 5 | 6,6 | 4 | 5,3 | 5,3 | 4 | 5,3 | 6,6 |
| | | | Flexible Zusatzfelder | 3 | 5 | 10,3 | 2 | 4,1 | 4,1 | 4 | 5,3 | 4,1 |
| | | | Flexible Masken | 3 | 5 | 10,3 | 2 | 4,1 | 4,1 | 4 | 5,3 | 4,1 |
| Flexibles Reporting | 2 | 5 | 6,6 | 5 | 6,6 | 6,6 | 5 | 6,6 | 6,6 | | | |
| Anbieter & Vertrag | Releasefähigkeit | 3 | 5 | 10,3 | 3 | 6,2 | 6,2 | 5 | 6,6 | 6,2 | | |
| | Erinnerungsfunktionen / Benachrichtigung | 3 | 4 | 8,3 | 4 | 8,3 | 8,3 | 5 | 6,6 | 8,3 | | |
| | Wiedervorlage | 2 | 4 | 5,3 | 5 | 6,6 | 6,6 | 5 | 6,6 | 6,6 | | |
| Erfüllungsgrad % | Prozessdefinitionen / Workflows | 2 | 4 | 5,3 | 5 | 6,6 | 6,6 | 5 | 6,6 | 6,6 | | |
| | | 2 | 4 | 5,3 | 4 | 5,3 | 5,3 | 5 | 6,6 | 5,3 | | |

Beispiel für die Nutzung des CRM Evaluationstools





Umsetzung mit iExtensions CRM

- Mehrsprachige Konfiguration
 - Deutsch, Italienisch, Französisch, Englisch
- Zentraler CRM Server in Deutschland
 - Länder arbeiten mit Repliken
 - Benutzer haben nur Zugriff auf den für ihr Land relevanten Teil
 - Unterscheidung Benutzer / Manager
 - Zugriffsschutz und über individuelle Lesbarkeit der Datensätze

Mehrsprachigkeit

- Gemeinsame Codebasis
- Benutzer können Sprache wechseln
- Zentrale Verwaltung

The screenshot shows the 'Einstellungen' (Settings) page in the EXTENSIONS CRM. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Benutzerstandards', 'Systemkonfiguration', 'Module Einstellungen', 'Security Einstellungen', 'Einrichtung Sync-Felder', and 'Länderspez. Einstellung'. Under 'Länderspez. Einstellung', there is a sub-menu for 'Spracheinstellungen' with the option 'Labels nach Sprac' selected.


The main content area displays a table titled 'Labels' with columns: 'Tab', 'Column', 'Position', 'Field Name', 'Field Type', and 'Translation'. The table is filtered for the 'German' language. The data rows are as follows:

| Tab | Column | Position | Field Name | Field Type | Translation |
|-----|--------|----------|-------------------------|------------|------------------------------|
| 1 | 1 | 1 | CompanyName | Keyword | Unternehmen |
| 1 | 1 | 2 | IENContactType | Text | Klassifikation (Entity Type) |
| 1 | 1 | 3 | IENClientStatus | Keyword | Status |
| 1 | 1 | 4 | IENAccountNumber | Text | Kundennummer |
| 1 | 1 | 5 | IENAlternateMailAddress | Text | Alternative E-Mail |
| 1 | 1 | 6 | MailAddress | Text | E-Mail-Adresse |
| 1 | 1 | 7 | IENRegion | Keyword | Region |
| 1 | 1 | 9 | WebSite | Text | Webseite |
| 1 | 2 | 2 | OfficeFA*PhoneNumber | Text | Fax (Büro) |
| 1 | 2 | 3 | CellPhoneNumber | Text | Mobiletelefon |
| 1 | 2 | 4 | PhoneNumber | Text | Tel. (privat) |
| 1 | 2 | 5 | HomeFA*PhoneNumber | Text | Fax (privat) |
| 1 | 2 | 7 | OtherPhoneNumbers | Text | Weitere Telefonnummern |
| 1 | 2 | 8 | IENSalesRep | Names | Kundenbetreuer |

Integration E-Mail

Michael Wagner/weburi
26.07.2005 10:39
Please respond to Michael Wagner

Sehr geehrte Frau Dr. Kuhn,
vielen Dank für Ihr Interesse am CRM-System iExtension
Anbei sende ich Ihnen wie gewünscht eine kurze Präsentation.
Darin sind die Vorteile und wichtigsten Bereiche von iExt


CRM-iExtensions-for-Notes.pdf

Mit freundlichen Grüßen
Michael Wagner
weburi.com GmbH
Software & Consulting
Zürich - Stuttgart

EXTENSIONS CRM

Portal | Kontakte | **Aktivitäten** | Bibliol | Verkaufschance | Events

Extras | Admin | **Aktionen** | Bericht

| Date | Subject |
|------------|---|
| 25.07.2005 | HelpTicket: Tkt116 (Stromzähler arbeitet nicht richtig) |
| 25.07.2005 | Wartung vor Ort |
| 25.07.2005 | iExtensions CRM Übersicht |
| 02.08.2005 | Einladung zum CRM Event |
| 02.08.2005 | Einladung zum CRM Event |
| 26.07.2005 | Nachfrage wegen Termin am 28.7. |
| 26.07.2005 | iExtensions CRM Übersicht |
| 26.07.2005 | Anrufen wg. Installatio - hat alles geklappt? |
| 26.07.2005 | Anfrage zu Erweiterung |
| 26.07.2005 | Anrufen und nachfragen |
| 19.07.2005 | U... |

Mit CRM Kontakten verknüpfte E-Mails (gesendet und empfangen) werden automatisch auch im CRM beim Kunden abgelegt.

Flexible Masken

- Felder frei platzierbar: Tab & Position
- Formulare werden per XML erstellt

Sprache German
Kontakt, benutzerdefiniert

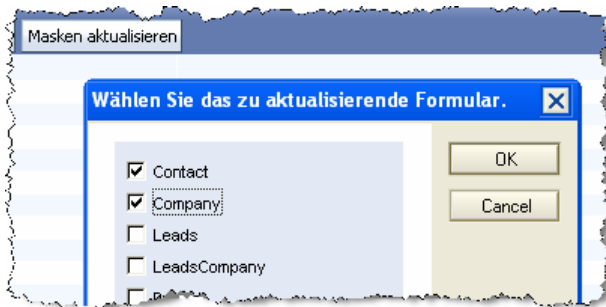
Allgem. Adresse Details Marketing

Contact Organization

| Move Up | Move Down | Remove from Form | Field Name | Field Type | Translation | Position | Mandatory Field | Dynamic Field | Tab | Column | Position | Label |
|---------|-----------|------------------|-----------------------|------------|--------------------|----------|---|---|-----|--------|----------|-----------|
| | | | Tab Details | | Details | 1 | <input type="radio"/> Yes <input checked="" type="radio"/> No | <input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No | 3 | 1 | 1 | Abteilung |
| | ✓ | | IENUserAutoKey01Value | Keyword | Abteilung | 2 | | | | | | |
| | ✓ | | IENUserKey01Value | Keyword | * Branche | 3 | | | | | | |
| | ✓ | | IENUserKey02Value | Keyword | * Interessiert an | 4 | | | | | | |
| | ✓ | | IENUserKey03Value | Keyword | * Technologie | | | | | | | |
| | ✓ | | IENUserKey04Value | Keyword | Lead-Herkunft | | | | | | | |
| | ✓ | | IENUserKey07Value | Keyword | Produktlinie in Au | | | | | | | |
| | ✓ | | IENUserKey08Value | Keyword | Funktion | | | | | | | |
| | ✓ | | IENUserKey10Value | Keyword | | | | | | | | |
| | | | IENUserDate01Value | Date | Year of Birth | | | | | | | |
| | | | IENUserDate02Value | Date | Next follow-up | | | | | | | |
| | | | IENUserNumber01Value | Number | Number of Emplo | | | | | | | |
| | | | IENUserText01Value | Text | Route to location | | | | | | | |
| | | | IENUserDate03Value | Date | | | | | | | | |
| | | | IENUserDate04Value | Date | | | | | | | | |
| | | | IENUserDate05Value | Date | | | | | | | | |
| | | | IENUserNumber02Value | Number | | | | | | | | |
| | | | IENUserNumber03Value | Number | | | | | | | | |

Maskengenerator

- Export aktuelles Design als XML
- Parsing des XML-Files und Anpassung der Felder
- Import des angepassten XML Files



```
Dim exporter As NotesDXLEExporter|  
Set exporter = s.CreateDXLEExporter
```

```
Print "Using DTD : " + DTDFilePath  
exporter.DoctypeSYSTEM = DTDFilePath
```

```
Dim exportstream_Layout As NotesStream  
Dim exportstream_Template As NotesStream  
Dim exportstream_Template_CUSTOM As NotesStream  
Dim exportstream_Layout_WEB As NotesStream  
Dim exportstream_Template_WEB As NotesStream
```



Rollout & Schulungen

- Pilot in Deutschland
- Train-the-Trainer Konzept:
Know-how Aufbau für Pilotteam und IT
- STEP 1: Aktivitäten, ToDo, Email,
Verkaufskonfigurator
- Roll-out Start in AT:
europaweiter Roll-out
– AT / CH / ES / FR / BE / IT / DE



Rollout & Schulungen

- Zusatzherausforderung in ES kein Trainer in Landessprache, daher sehr enge Zusammenarbeit mit Keyusern und bilingualen Mitarbeitern
- Schulungen in Landessprache durch weburi Partnerfirmen in IT / FR
- z.T. Länder gleichzeitig gestartet (ES+FR)
- Belgien: Verzicht auf Landessprache (Oberfläche) und Software in Englisch



Weitere Phasen

STEP 2:

- Informationen/Erfahrungen der Länder sammeln und neue Datenbanken einführen
- Fokus von Kundendatenbank auf Marketing und Eventmanagement
- Erneutes Schulen der User und Anpassungen

STEP 3:

- Direkte Anbindung an das ERP System



Erfahrungen ALOKA

- controlled democracy

Länder mit einbeziehen durch Auswahl-/Bewertungsverfahren

- from specialist to generalist

Keyuser-Training

- step by step

Nicht alle Informationen auf einmal, sondern auf zwei/drei Phasen verteilt

- start training, start life

Nach der Schulung müssen User direkt mit Software starten, da sonst Wissensverlust



Erfahrungen ALOKA

- längere Pilotphase
- möglichst nicht gleichzeitig in den Ländern starten
- Management muß CRM Strategie unterstützen




Erfahrungen weburi

- *Think big, start small, scale fast*

Denken Sie an die umfassende Lösung, fangen Sie jedoch überschaubar an und erweitern Sie nach Einführung der Grundlagen

- Mit „schlüsselfertiger“ Lösung in den Pilot gehen
- Management muss CRM Gedanken leben



Ausblick & Trends

- Sinkende Kosten für UMTS erlauben mehr Mobilität
- Zunehmend CRM auf mobilen Endgeräten, z.B. BlackBerry
- CRM ist immer noch aktuelles Thema

Gartner: CRM-Software-Markt wird 2008 um 14 Prozent wachsen



Fragen?

- Jacqueline Höfinger, ALOKA GmbH
International Service und
Projektconsultant
www.aloka-europe.com
- Michael Wagner, weburi.com GmbH
Geschäftsleiter und CRM Consultant
www.weburi.com



weburi.com

Analyse – Konzepte – Technologie

Schweiz

- weburi.com GmbH
Meinradstrasse 5
CH-8006 Zürich
- Ansprechpartner
Beat Sägesser
Berater für Mobile & Web
beat.saegesser@weburi.com
+41 (0)44 350 75 75

Deutschland

- weburi.com GmbH
Villastraße 9
D-70190 Stuttgart
- Ansprechpartner
Michael Wagner
Berater für CRM & Mobile
michael.wagner@weburi.com
+49 (0)711 907 127 20

Weitere Informationen unter www.weburi.com