

Großhandelsgruppe Igepa steigert Wettbewerbsfähigkeit durch neue strategische IT-Ausrichtung



Igepa Group GmbH & Co. KG
Hamburg, Deutschland
www.igepagroup.com

Branche:

Handel

Umsatz:

1,5 Mrd. Euro

Mitarbeiter:

2.350

Oracle Produkte & Services:

Siebel CRM
JD Edwards EnterpriseOne ERP

Oracle Partner:



Cirquent GmbH
www.cirquent.de

Vorteile:

- Bessere Qualität und höhere Leistungsfähigkeit im Servicegrad gegenüber Kunden
- Cross Selling möglich: Umsatzpotenziale leicht zu identifizieren
- Steuerung der kundenbezogenen Besuchsberichte

"Wir wollten uns mit einem professionellen CRM-System vertriebsstrategisch neu positionieren. Mit Siebel CRM 8.0 haben wir dafür die richtige Plattform gefunden." – Peter Mischok, Geschäftsführer igepa papertec GmbH

Die Igepa Group ist als europaweit tätige Papiergroßhandelsgruppe stark vertriebsorientiert aufgestellt. Im Jahr 2000 führte sie JD Edwards als Unternehmenssoftware in allen Fachbereichen erfolgreich ein. Das CRM-Modul war in die ERP-Software integriert, erfüllte jedoch nach einiger Zeit die wachsenden Anforderungen im Tagesgeschäft nicht mehr.

Eine klassische ERP-Lösung kam für die Vertriebsabwicklung nicht mehr in Frage. Vielmehr sollte ein neues CRM-System beschafft werden, das auch Themen wie Mitbewerberprodukte, Cross Selling, Außendienststeuerung, Interessentenbearbeitung, Angebotsbearbeitung und auch die Unterstützung von gemeinsamen Projekten zwischen den verschiedenen Unternehmen der Gruppe abdecken würde.

Auslöser für diese strategische Neuausrichtung war eine neue Vertriebsstrategie, die gezielt ergänzende Leistungsmerkmale in Form von Software-Unterstützung und die Abbildung zusätzlicher Prozesse vorsah. „Wir wollten uns qualitativ weiterentwickeln und unseren Kunden mehr Service bieten“, sagt Peter Mischok. Mit Siebel CRM 8.0 fand Igepa die gewünschte Funktionalität. Über 380 Mitarbeiter im Vertrieb arbeiten bereits interaktiv mit der Lösung, noch einmal so viele werden es nach Abschluss des Rollouts sein. Sie erzielen für die Igepa-Kunden einen deutlich höheren Servicegrad.

Deutliche Qualitätsverbesserung der Vertriebsprozesse

igepa papertec ist der IT-Dienstleister der Igepa und betreibt deren zentrales Rechenzentrum mit dem Auftrag, die eingesetzten Applikationen zu warten, zu pflegen und weiter zu entwickeln. Die Vertriebsgeschäftsführung und -abteilungen von Igepa hatten den Auftrag erteilt, eine schlanke, schnelle Lösung für die Optimierung des Kundengeschäfts der zehn Unternehmen im Igepa-Verbund bereit zu stellen.

„Wir haben die IT-Vision einer kollaborativen Unternehmensgruppe. Das bedeutet die Vernetzung und Standardisierung innerhalb der Gruppe und zu den Lieferanten, um Prozesse elektronisch abzubilden und Kundenbindungsmaßnahmen zu integrieren. Siebel CRM ermöglicht uns das.“

Peter Mischok
Geschäftsführer
igepa papertec GmbH

Zu den vorrangigen Zielen gehörte die Vereinheitlichung der Geschäftsprozesse im Sinne einer einheitlichen Marketingpolitik und die Abbildung der Hauptprozesse: Stammdatenpflege der Geschäftspartner, Pflege von Produkten und Wettbewerbsinformationen, Vorbereitung und Erfassung von Kundenkontakten, Erfassung und Verfolgung von Terminen und Aktivitäten sowie die Pflege der Verkaufsprojekte und des Igepa-Netzwerks. Außerdem sollten die Kundeninformationen aus den verschiedenen Applikationen ERP, Lotus Notes, Business Data Warehouse (MicroStrategy) und IBM Content Manager über Schnittstellen in die neue CRM-Applikation konsolidiert werden. Das JD Edwards ERP-Umfeld und die Siebel CRM-Software wurden mit einer Middleware-Technologie integriert.

Vereinheitlichte Prozessabwicklung durch Standards

Die Integration auf Basis von Standards erlaubt heute eine einheitliche Prozessabwicklung in der Igepa Gruppe. Erzielt wurden eine bessere Qualität und höhere Leistungsfähigkeit im Servicegrad gegenüber den Kunden.

Im Einzelnen stehen zum Beispiel tagesaktuelle Umsatzzahlen aus dem Data Warehouse und tagesaktuelle Angaben über Aufträge, Gutschriften und Angebote zur Verfügung, die im ERP erfasst wurden. In beiden Systemen finden die gleichen Kundennummern Verwendung, ein Interessent in Siebel CRM lässt sich einfach in einen Kunden im ERP umwandeln.

Der Vertriebssteuerung stehen standardisierte Besuchsberichte als Instrument zur Verfügung, um zum Beispiel Umsatzpotenziale zu identifizieren. Kundenbezogene Besuchsberichte sind mit Tabelleneinträgen versehen und lassen sich daher wirkungsvoll auswerten.

Alle Adressen und Kontaktdaten für die Marketingkampagnen sind fest zugeordnet und im Kundensegment hinterlegt. Die Kampagnen sind produkt- oder sortimentsbezogen und eindeutig auf Zielgruppen ausgerichtet. Die Aktivitäten des Innen- und des Außendienstes werden synchronisiert. Durch eine Kalenderfunktion und den Überblick über die Aktivitäten lassen sich Kundenkontakte besser steuern und kontrollieren.

Warum Oracle?

Igepa hat für die Auswahl des neuen Systems einen vollständigen Evaluierungsprozess unter den marktführenden Anbietern durchgeführt. Nach einer Vorauswahl fiel in einem Workshop, an dem die Fachanwender und Mitarbeiter der einzelnen Vertriebsorganisationen der Igepa-Gruppe teilnahmen, die Entscheidung für Siebel. Zuvor hatten die Verantwortlichen klassisch Prototypen auf Basis eines Anforderungsprofils und Lastenhefts für die in Frage kommenden Produkte entwickelt. Die Prototypen wurden mit fünf Kernprozessen des Vertriebs getestet. Der funktionale Reifegrad der Siebel-Lösung überzeugte den Vertrieb.

Warum Partner?

Als IT-Dienstleister der Igepa Group verfügte igepa papertec über umfassende Erfahrung in der Umsetzung von Großprojekten - allerdings nicht im Siebel-Umfeld. Auf Empfehlung von Oracle wurde das Projekt auf den Oracle Partner Cirquent GmbH übertragen. Das Leistungsspektrum von Cirquent umfasst eine weite Bandbreite: von der Geschäftsprozessberatung über Konzeption, Integration und Implementierung bis hin zum Betrieb von IT-Systemen. Cirquent fiel die Unterstützung der technischen und fachlichen Konzeption im Zusammenhang mit der Implementierung der Siebel Applikation sowie die Systemberatung bei der Prozessrealisierung zu.

Implementierung

Als besondere Schwierigkeiten in der Umsetzung des Projekts sah Igepa die Datenmigration und die technische Herausforderungen mit der Systemintegration zum ERP über die Middleware-Technologie – eher Randthemen, aber doch mit erfolgskritischem Einfluss. Um die Qualität des Projekts auf hohem Niveau zu sichern, wurde das igepa papertec Qualitätssicherungsmanagement aufgesetzt und monatliche Qualitätsaudits abgehalten. Weitere Abstimmungen erfolgten über 14-tägig stattfindende Telefonkonferenzen zwischen Oracle, Cirquent und Igepa, aus deren Teilnehmern sich auch das Steeringboard zusammensetzte. Aus dem Protokoll entstand jeweils eine To-Do-Liste, die engagiert und systematisch abgearbeitet wurde. Dank der guten Vorbereitung gab es mit dem Go-Live keine Probleme. Nach dem ersten von neun Rollouts wurden das Feintuning und kleinere Arbeiten an der Software in nur vier Wochen erledigt, um dann zwei der übrigen Rollouts parallel zu fahren.

„Das war nur durch die extreme Qualitätssicherung in der Abstimmung möglich“, sagt Peter Mischok. „Das effiziente Projektmanagement erwies sich als das A und O dieses Vorhabens.“

Insgesamt stuft die Igepa den Projektverlauf und –abschluss als hervorragend ein, zumal bereits mit dem Go-Live auch die Akzeptanz der Anwender erreicht werden konnte.

Die Igepa Group ist eine der führenden Papiergroßhandelsgruppen in Europa und betreut mehr als 40.000 Kunden. In Deutschland gehören zehn Unternehmen zu der Gruppe, die im Jahr 2008 inklusive aller strategischen Partner europaweit mehr als 1,6 Millionen Tonnen Papier absetzte. igeпа papertec ist der IT-Dienstleister der Igepa und betreibt deren zentrales Rechenzentrum mit dem Auftrag, die eingesetzten Applikationen zu warten, zu pflegen und weiter zu entwickeln..