



Igepa Group GmbH & CO. KG
Hamburg, Deutschland
www.igepagroup.de

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

“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

Großhandelsgruppe Igepa steigert Wettbewerbsfähigkeit durch neue strategische IT-Ausrichtung

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. Die igepa papertec GmbH ist der IT-Dienstleister der Gruppe, betreibt in Berlin das zentrale Rechenzentrum mit dem Auftrag, die eingesetzten Applikationen zu warten, zu pflegen und weiter zu entwickeln und betreut dort 1.200 Anwender.

Herausforderungen

- Vorhandenes CRM-Modul im ERP-System erfüllte die wachsenden Anforderungen im Tagesgeschäft nicht mehr
- Das vorhandene ERP-System sollte mit dem neuen CRM-System integriert werden
- Das neue CRM-System sollte dazu Themen wie Mitbewerberprodukte, Cross Selling, Außendienststeuerung, Interessenten- und Angebotsbearbeitung sowie die Unterstützung gemeinsamer Projekte zwischen den Igepa-Unternehmen abdecken
- Bessere Qualität und Serviceleistung für Kunden

Lösungen

- Integration von Siebel CRM 8.0 mit JD Edwards EnterpriseOne ERP über ein Middleware-Produkt
- Vereinheitlichte Prozessabwicklung auf Basis von Standards
- Standardisierte Besuchsberichte helfen bei der Identifikation von Umsatzpotenzialen
- Kundenbezogene Besuchsberichte mit auswertbaren Tabelleneinträgen
- Produkt- und sortimentsbezogene Marketingkampagnen, eindeutig auf Zielgruppen ausgerichtet
- Synchronisation der Aktivitäten des Innen- und Außendienstes, auch mittels Kalenderfunktion und Aktivitäten-Überblick
- Umwandlung von CRM-Interessenten in ERP-Kunden unter gleicher Kundennummer, vermeiden von Dubletten
- Tagesaktuelle Umsatzzahlen und tagesaktuelle Angaben über Aufträge, Gutschriften und Angebote
- Geschäftsprozessberatung, technische und fachliche Konzeption durch Oracle Partner Cirquent GmbH