

CRM ON DEMAND

Schnell verfügbar und leicht integriert

„CRM as a Service“ bietet eine ganze Reihe wesentlicher Vorteile: Der Anbieter übernimmt dabei die komplette räumliche und technische Infrastruktur für den Betrieb der Software. Am Beispiel der Firma W.C. Heraeus erkennt man, wie unkompliziert dieses Konzept für den Anwender ist.

W.C. HERAEUS mit Sitz im hessischen Hanau steht seit über 150 Jahren für Spitzenleistungen in der Beschaffung und Verarbeitung von Edel- und Sondermetallen. Mit der Herstellung verschiedenster Produktgruppen auf Basis von Gold, Silber, Platin sowie Platingruppenmetallen setzt das Unternehmen jährlich mehr als elf Milliarden Euro um. Die 11.000 Mitarbeiter verteilen sich auf über hundert weltweite Standorte. Die Zusammenarbeit zwischen Heraeus und den Kunden ist in der Regel extrem eng: Heraeus entwickelt seine Lösungen individuell nach Vorgaben und konkreten Bedürfnissituationen. Einem hoch verfügbaren, stets aktuellen Customer-Relation-Management-System (CRM) misst der Edelmetall-Spezialist daher eine enorme Bedeutung zu.

Globale Kunden besser bedienen

Im Sommer 2005 entschied sich Heraeus in der Division CMD für die Ablösung

tion, da bisher nur lokale Anwendungen zur Verfügung standen. Hintergrund war das Bestreben, das bisher sehr regional aufgestellte Beziehungsmanagement zum Kunden auf ein internationales Le-



Christian Metzger, Vorstand der arlanis Software AG:

„Der Datenschutz wird über Verträge zusätzlich abgesichert.“

vel zu heben. Dadurch sollte es möglich sein, global aktive Kunden noch besser aus einem Guss bedienen zu können. Langfristig sollten sich Heraeus-Mitarbeiter aller sechs global verteilten Divisions zu jeder Tageszeit und von jedem Standort aus ein Bild darüber machen können, wer in den einzelnen Regionen mit dem Kunden wann, auf welche Weise und mit welchem Ergebnis in Kontakt

Auswertungen beispielsweise einzelner Divisions zu generieren. Die bisherige Lösung für die internationale Nutzung weiterzuentwickeln, kam dabei nicht in Frage. Zum einen wären die Kosten

dafür unverhältnismäßig hoch gewesen, zum anderen sollte Lotus Notes im Konzern generell abgelöst werden.

Heterogene ERP-Infrastruktur

Eine entscheidende Anforderung an die neue CRM-Technologie war deren Integrationsfähigkeit. Heraeus arbeitet an den einzelnen Standorten mit verschiedenen Enterprise-Resource-Planning-Systemen (ERP), darunter SAP, Pro-Concept, M1, Fourth Shift, Lotus Notes sowie AS/400. Ein CRM-Tool, das sich nur unter sehr großem Aufwand mit der heterogenen ERP-Infrastruktur hätte verknüpfen lassen, kam von vorneherein nicht in Betracht. Heraeus wollte die neue Lösung zudem möglichst schnell nutzen können: der Zeitraum für Customizing, Integration und Einführung sollte weniger als ein halbes Jahr umfassen. Gleichzeitig war es oberste Prämisse, dass die neue CRM-Lösung dem IT-Team keinen zusätzlichen Arbeitsaufwand aufbürdet. Pflege und Verwaltung sollten praktisch keine Anforderungen darstellen, gleichzeitig aber flexibel, hoch



150 Jahre Spitzenleistungen: Heraeus mit Sitz im hessischen Hanau.

der bisherigen CRM-Lösung. Diese war eine auf Lotus Notes basierende Eigenentwicklung. In den Abteilungen MCD und EMD entschied man sich für die Einführung einer neuen CRM-Applika-

getreten ist. Gleichzeitig war es Ziel, ein überregionales Reporting aufzusetzen. Dieses sollte alle globalen Heraeus-Standorte einbinden. Damit wollte das Unternehmen auch in der Lage sein,

skalierbar und überregional einsetzbar sein. Die Mitarbeiter in den einzelnen Ländern sollten in Echtzeit Kundendaten abrufen können und dabei unabhängig vom Standort sein.

Sicherheit garantiert

Vor diesem Hintergrund hatte Heraeus schnell die On-Demand-Option im Blick. Das Modell „CRM as a Service“ versprach dem Hersteller eine ganze Reihe wesentlicher Vorteile: Zum einen übernimmt der Anbieter in diesem Fall die komplette räumliche und technische Infrastruktur für den Betrieb der Software. Auf Seiten von Heraeus würden keine zusätzlichen Investitionen in Server, Kabel oder Switches nötig sein. Gleichzeitig liegen Pflege und laufendes Update Management ebenfalls in den Händen des Software-Anbieters. Heraeus wollte ein neues CRM-System nutzen, sich damit aber nicht belasten. Selbstverständlich prüfte Heraeus auch genau, wie es mit der Sicherheit der Kundendaten beim On-Demand-Modell aussieht. Auch in diesem Punkt sprach alles für das Mietmodell. Die Rechenzentren von On-Demand-Anbietern erfüllen in aller Regel die strengsten internationalen Sicherheitsvorkehrungen. „Dazu kommt, dass der Datenschutz über Verträge zusätzlich abgesichert wird“, erläutert Christian Metzger, Vorstand der arlanis Software AG, dem involvierten IT-Dienstleister von Heraeus.

Die Geschäftsleitung von Heraeus entschied sich, CRM On-Demand von salesforce.com unternehmensweit als Standard-CRM-Lösung für die Divisions zu empfehlen und bei CMD, MCD und EMD sofort einzuführen. Zuvor testete das Unternehmen das System vier Wochen lang, parallel zu einer Alternative von Microsoft. Letztere bot aber nicht die Vorteile einer webbasierten On-Demand-Lösung und lag auch sonst hinter den Erwartungen zurück.

„Wir haben genau das gefunden, was wir gesucht haben“, erläutert Judith Przibill, Projektverantwortliche bei Heraeus CMD, die Anbieterwahl. „Die Anwendung bietet alle Vorteile des On-Demand-Modells und noch viel mehr: Sie lässt sich dank ihrer Consumer-

Web-artigen Benutzeroberfläche intuitiv bedienen und per Mausklick an die eigenen Bedürfnisse anpassen. Vor allem die unkomplizierte Integration in unsere heterogene Anwendungslandschaft hat uns begeistert.“



Über elf Milliarden Euro Umsatz: Heraeus bietet Produkte auf Basis von Gold, Silber, Platin sowie Platingruppenmetallen.

Ein überzeugendes Argument war zudem der prognostizierte Zeitraum für die Einführung. „Dank unseres IT-Dienstleisters arlanis Software AG konnten wir diese Zeitspanne sogar auf knappe vier Monate reduzieren innerhalb einzelner Standorte der W.C. Heraeus“, ergänzt Przibill.

Die arlanis Software AG hat das System bisher in Deutschland, den USA, der Schweiz, in Frankreich und Italien eingeführt. Für 2008 stehen eventuell noch Spanien und weitere Länder auf dem Plan. „Unser Partner nahm zudem einige individuelle Anpassungen an der Lösung für uns vor“, erzählt Judith Przibill. „So haben wir jetzt eine ganz tolle Startseite, genau nach unseren Vorstellungen. Mit nur einem Klick haben unsere Mitarbeiter den totalen Überblick über den Kunden. Alle wichtigen Kennzahlen sind in aussagekräftigen Management-Dashboards dargestellt.“

Optimiertes Kundenmanagement

Mittlerweile arbeiten die Mitarbeiter von CMD gut eineinhalb Jahre mit der CRM-On-Demand-Anwendung von salesforce.com. „Unsere Anwender können jederzeit auf vollständig aktuelle Kundendaten zugreifen“, so Przibill. „Ein entscheidender Vorteil gegenüber der vorherigen Lösung.“

Ein weiteres Projekt zur Optimierung des Kundenmanagements ist für Ende dieses Jahres geplant: Heraeus verschickt sehr viele Muster an Kunden,

was die Mitarbeiter im CRM-System von salesforce.com, nicht aber in der ERP-Applikation von SAP erfassen. Die arlanis Software AG ist beauftragt, die Brücke zwischen den beiden Anwendungen zu verstärken. Das Ziel: im CRM-System

eingeebene Daten sollen sich automatisch in der ERP-Anwendung widerspiegeln. „Das CRM-System zieht sich jede Nacht die neuen Daten, sprich Auftragsbestätigungen, Lieferscheine und Rechnungen aus dem ERP-System“, so Judith Przibill. „Nun wollen wir die Kommunikation auch in die andere Richtung verbessern. Auf diese Weise werden wir keinerlei Bruch mehr zwischen den Anwendungen haben.“

Online-Kennziffer: DBM16825

Die arlanis Software AG

hat ihren Firmenhauptsitz in Potsdam und eine Niederlassung in Frankfurt am Main. Nationale und internationale Kunden nutzen die Software-Lösungen und Beratungsleistungen in den Bereichen Datenintegration & -Migration, SOA, EAI und SaaS. Basis ist die Software-Lösung der Produktlinie arlanis Universal Data Converter UDC, besonderes Augenmerk der arlanis Dienstleistungen liegt auf der „letzten Integrationsmeile“, die eine große Herausforderung in komplexen Integrationsprojekten darstellt. Als zertifizierter Salesforce.com Partner entwickelt die arlanis Software AG kundenspezifische Applikationen; mit Hilfe des Salesforce.com Data Exchange SDE Version 2 können komplexeste Integrationsaufgaben von vorhandenen Datenbanken durchgeführt werden.