

## Wienstrom etabliert individuelles Kundeninformationssystem

Der hohe Anspruch einer differenzierten Marktbearbeitung erfordert den Einsatz einer leistungsfähigen CRM-Standardsoftware und einen erfahrenen CRM-Systemintegrator.

Die CRM-Software Siebel Marketing 6.3 wurde von CSC Austria AG in die bestehende Siebel Call Center Installation implementiert. Die Basisinstallation (Siebel Call Center) wurde von IBM Österreich eingeführt.

Der Schwerpunkt der Implementation lag einerseits in der Erstellung der benötigten Schnittstellen zu externen IT Systemen wie z.B. ein Datawarehouse, sowie andererseits in der Anpassung und Erweiterung der bestehenden Call Center Applikation um die Funktionalitäten eines Kampagnentools.

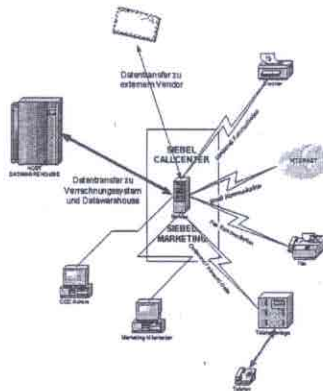
Eine besondere Herausforderung lag in der Integration der verschiedenen Kommunikationskanäle (CTI, Email, Fax sowie Direktmail), sowie in der Möglichkeit die im Call Center gesammelten Daten dem Datawarehouse zur Auswertung zu übergeben.

Das Projekt wurde von CSC Austria AG innerhalb von 6 Monaten mit einem 6 köpfigen Projektteam umgesetzt. Dipl. Ing. Norbert, Leiter der Marketingabteilung der Wienstrom: „Die Zusammenarbeit mit CSC Austria AG war für uns sehr zufrieden stellend.“

### Der Nutzen für Wienstrom

- ◆ Selektion der richtigen Zielgruppe

Die Marketingabteilung der Wienstrom ist nun in der Lage ihre insgesamt 1,2 Mio. Kunden aus ihrem Data Warehouse nach unterschiedlichen Kriterien zu selektieren. Damit können spezifische Angebote an die „richtigen“ Kunden verschickt werden. Die Ergebnisse einer Kampagne wie zB: Kundenresponse bzw. Annahme eines Angebotes fließen wieder in das Data Warehouse ein und schaffen uns somit einen Regelmechanismus,



der eine laufende Verbesserung in der Einschätzung, Planung und Durchführung neuer Kampagnen ermöglicht. Mit diesem Regelmechanismus kann das Wissen über die Kunden laufend erweitert und diese mit geeigneten Angeboten zufrieden gestellt werden.

### ◆ Monitoring von laufenden Kampagnen

Jede Marketingkampagne wird von der ersten bis zu letzten Minute genauestens verfolgt und überprüft. Kriterien für dieses Monitoring sind zum Beispiel Rücklaufquoten von Direktmails und das Ergebnisse der einzelnen Kundenanfragen. Das Monitoring erlaubt es auf mögliche Schwachstellen in der Kampagne einzugehen und diese umgehend zu korrigieren.

### ◆ Integration mehrerer Vertriebs- und Interaktionskanäle

Der Einsatz der CRM Standardsoftware Siebel ermöglicht es die Vertriebs- und Interaktionskanäle, Call Center, Mailing, E-Mail in eine mehrstufige Kampagne aufzunehmen und aufeinander abzustimmen. Die Integration mit dem Fax ist in weiterer Folge geplant.

✦ CSC Austria AG  
Ansprechpartner: Mag. Karl Fischer  
Tel: +43 1 20777-1561

## Mit e-CRM - Kunden gewinnen und betreuen

Exact Software bietet mit e-Synergy eine umfassende Familie an E-Business Standardapplikationen die kostengünstig eingeführt werden können und ganz konkrete Ansätze bietet, um rasch mehr Profit durch E-Business zu erzielen.

e-Synergy ist eine internet-basierende Informationsdrehscheibe, mit der alle Ressourcen eines Unternehmens vernetzt abgebildet und die damit verbundenen Prozesse strukturiert werden. Manager haben den Überblick, Controller berichten, Kunden informieren sich, Mitarbeiter finden was sie brauchen - strukturiert, vernetzt, online.

Mit e-Synergy sind alle Informationen jederzeit und überall im Zugriff. Alles was dazu gebraucht wird ist ein Internetzugang. Alle unternehmensrelevanten Daten (Kunden, Partner, Lieferanten, Produkte, Dokumente, Mitarbeiter) stehen vollintegriert zur Verfügung und

sind durch Hyperlinks verbunden.

### Neben e-CRM bietet e-Synergy u.a. folgende Nutzen:

- ◆ Effektiver Kosten kontrollieren mit e-Financials
- ◆ Effizientere Abläufe strukturieren mit e-Workflow und e-HRM
- ◆ Schneller und strukturierter Wissen vermitteln mit e-Documents
- ◆ Transparenter Projekte managen mit e-Projects

✦ Exact Software Austria GmbH  
Tel.: 01/60 22 111-0  
Fax: 01/60 22 111-22  
<http://www.exact.at>

## Neues Release von Siebel Systems

Mit Siebel E-Business Applications stellen Unternehmen den Kunden in den Mittelpunkt aller Geschäftsabläufe und erbringen Dienstleistungen über alle Kanäle hinweg (Multichannel).

Siebel 7, das siebente Release der Siebel E-Business Applications, ist eine Suite gebündelter Anwendungen für Customer Relationship Management (CRM) und Employee Relationship Management (ERM). Die Software bietet umfassende Funktionalität für Vertrieb, Marketing, Service, Partner-Management und andere kundenbezogene Geschäftsabläufe. Die wichtigsten Eigenschaften von Siebel 7 sind:

- ◆ Siebel Smart Web Architecture. Siebel 7 führte die Zero-Footerprint-Web-Architektur ein. Diese verbindet ein hohes Maß an Interaktivität, das bisher nur bei Desktop-Anwendungen möglich war, mit der Benutzerfreundlichkeit und den niedrigen Kosten einer installationsfreien Web-Browser-Schnittstelle.
- ◆ Umfassender Integrations-Support über das Anwendungs-Netzwerk. Siebel E-Business Applications sind von Grund auf so konzipiert, dass sie den bran-

chenweit besten Support für die Integration mit Eigenentwicklungen und Dritt-Anwendungen leisten. Siebel 7 bietet ein Anwendungs-Netzwerk, das es Unternehmen ermöglicht, ihre Softwarelösungen auf Basis einer standardisierten Technologie zu verbinden.

- ◆ Automatisierte Upgrades sind ein zentrales Leistungsmerkmal von Siebel 7. Unternehmen können einfach auf Siebel 7 und zukünftige Versionen von Siebel E-Business Applications upgraden und dabei individuelle Konfigurationen und Integrationen beibehalten.
- ◆ 20 maßgeschneiderte Branchenlösungen: Siebel Systems ist Anbieter von bewährten CRM- und ERM-Anwendungen, die den Anforderungen einer Vielzahl von Branchen entsprechen.

✦ Siebel Systems  
Deutschland GmbH  
Tel: 0049-89/9 57 18 0