



## Flexibilität neu definiert

# CRM fit für die Zukunft

Mit einer modernen Browser-Oberfläche ist das Kundenbeziehungsmanagement (CRM) des Dienstleisters Papier Union nun deutlich schneller, mobiler und günstiger.

Die Papier Union ist mit 830 Mitarbeitern einer der größten Dienstleistungsunternehmen für die Druckindustrie in Deutschland. Durch die Übernahme des Mutterkonzerns Inapa im Jahre 2000 stellt die Papier Union große Teile der Infrastruktur, wie Mail, Chat und Webkonferenzen, auf die vorgegebene Microsoft Plattform um. Die Papier Union hat bisher IBM Notes und Domino als Mail- und Applikationsplattform genutzt. Über die Jahre sind verschiedene individuelle Anwendungen entwickelt worden. Insbesondere das schwer zu migrierende Kundenbeziehungsmanagement, welches seit fünf Jahren intensiv genutzt wird, bildet eine Grundsäule im Tagesgeschäft und soll

beibehalten werden. Eine besondere Herausforderung war die Gewährleistung der Performanz: in einer ersten Phase diente das IBM Notes Browser-Plugin für den Zugriff auf Notes-Applikationen aus dem Browser heraus. Als der Mutterkonzern beschloss, standortübergreifend alle vorhandenen Domino-Server zu zentralisieren, fällt die Entscheidung, das CRM – inklusive aller Kundendaten – komplett zu modernisieren sowie um neue Funktionen und Mehrsprachigkeit zu erweitern. Um Kundenmails weiterhin nahtlos in das CRM überführen zu können, war die Integration des Microsoft Outlook Clients erforderlich.

## Das Projekt auf einem Blick

**Dienstleister:** We4IT GmbH

**Kunde:** Papier Union GmbH

**Aufgabe:** Durch die Umstellung der Mailplattform von IBM Notes/Domino auf Microsoft Exchange und der Vorgabe von Kosteneinsparungen auf der IBM Domino-Seite, musste eine Lösung für die bisherige Notes-basierte CRM-Lösung gefunden werden.

**Lösung:** Die Business Applikations-Plattform We4IT Aveedo ermöglicht eine effiziente und flexible Anwendungsentwicklung. Ein speziell entwickeltes Plugin integriert nun den Outlook Client in das modernisierte CRM und ermöglicht den Mitarbeitern ein Kundenbeziehungsmanagement über Browser und mobile Endgeräte.

**Nutzen:** Neben erheblichen Kosteneinsparungen, der sehr guten Performance und der Outlook-Integration, ermöglicht die erweiterbare Lösung zukunftsorientiertes Arbeiten und erhöht nachweislich die Benutzerakzeptanz.

## Das Projekt

Nach der Prüfung verschiedener Optionen und Bewertung verschiedener Standardlösungen entscheidet sich die Papier Union für die Umsetzung des Projektes mit Hilfe der Business Applikations-Plattform Avedo der Firma We4IT. Die kurzen Entwicklungszeiten, neue Möglichkeiten in der Zusammenarbeit und die geringen Investitionen in die Infrastruktur – da IBM Domino als Basistechnologie weiterhin genutzt werden konnte – führen zu einem eindeutigen Return-On-Investment (ROI) und unterstützen die Entscheidung.

Zunächst modernisiert We4IT die Infrastruktur und passt sie an die neue Avedo-Umgebung an. Zudem kümmert sich der IT-Dienstleister um die Lizenzierung und entwickelte ein spezielles Plugin für Microsoft Outlook, um E-Mails in das CRM zu überführen. Ein wesentlicher Vorteil: Sämtliche Dienstleistungen stammen aus einer Hand und es gibt einen zentralen Ansprechpartner.

Doch kein Projekt ohne Herausforderungen: Innerhalb von nur drei Monaten wird das neue CRM, in stets enger Abstimmung mit dem Kunden, entwickelt. Neue Ideen und Optimierungen, die im Zuge der Umsetzung entstehen, werden durch die agile Projektumsetzung direkt in der nächsten Version zum Test zur Verfügung gestellt. So werden die konkreten Anforderungen für das Tagesgeschäft praxisnah und zielorientiert umgesetzt.



*“ In der ganzen Fülle der innovativen Funktionen ist das Portal mit seinen filterbaren Portlets mein absoluter Favorit. Dort hat jeder Anwender alle Informationen sofort im Blick, für die er früher 5 verschiedene Quellen durchsuchen musste. “*

Bianka Bohne, Projektleiterin

## Zukunftsfähig für neue Prozesse

Nach dem Abschluss der ersten Phase des Rollouts und der erfolgreichen Nutzung des CRM im Innendienst der Papier Union, ist derzeit in Planung, den Außendienst über mobile Endgeräte auf das CRM zugreifen zu lassen. So stehen ihm die notwendigen Kundeninformationen immer aktuell zur Verfügung. Dank der in Avedo integrierten Technik des „responsive“ Webdesigns, das sich automatisch an die jeweilige Bildschirmgröße anpasst, ist dies ohne weitere Anpassungen möglich.

Eine Anwendung, die mit Avedo entwickelt wurde, kann somit direkt auf allen gängigen Endgeräten, genutzt werden. Dies umfasst auch den IBM Notes Standard-Client.

Aufgrund der hohen Akzeptanz bei den Anwendern und der sehr guten Zusammenarbeit mit der We4IT, plant die Papier Union nun weitere Anwendungen mit Avedo umzusetzen und in das CRM zu integrieren. So wird aus einer CRM-Anwendung eine integrierte Anwendungsplattform für den täglichen Arbeitsalltag.



*“ Die We4IT als unser Lieferant und Dienstleister war während der gesamten Projektlaufzeit flexibel, individuell, im Zeitplan sowie im Budget - Fantastisch!! “*

Dr. Thomas Zachmann - Leitung Informationstechnologie

## Der Kundennutzen

Seit Anfang 2015 ist das CRM im produktiven Einsatz und erfreut sich einer hohen Akzeptanz bei den Anwendern. Das CRM wird seit seinem Rollout kontinuierlich optimiert. Neue Ideen werden evaluiert und mit geringem Entwicklungsaufwand zeitnah umgesetzt. Möglich macht dies die in Avedo integrierte Entwicklungsumgebung, die vollständig über den Browser bedient wird. Durch den Ansatz „Konfigurieren statt Programmieren“ verkürzen sich die Entwicklungszeiten deutlich.

Nach dem Rollout in Deutschland wird das CRM inzwischen auch in der Schweiz genutzt. Neben der Anbindung des dort genutzten ERP-Systems, wird - mit geringen Anpassungen - die gleiche Konfiguration erfolgreich verwendet.

## Firmenprofil We4IT:

We4IT ist IBM Premier Business Partner und Anbieter von Managed Services und Produkten rund um die IBM Collaboration Solutions (ICS). Wir unterstützen Kunden beim Betreuen und ggf. Outsourcing ihrer ICS-Umgebung sowie der Überführung ihrer IBM Notes Anwendungen in eine Web- und Mobile-Strategie.

Mit unseren Software-as-a-Service (SaaS) Angeboten für einen modernen Arbeitsplatz aus der Cloud (Private/Public) runden wir unser Angebot ab.

**Haben Sie Fragen zu unseren Lösungen. Wir beraten Sie gerne.**

Tel. +49 (0) 421 / 989 73 00  
info@we4it.com  
www.we4it.com