

## 20. Deutsche ORACLE-Anwenderkonferenz

21.-22.11.2007

Seite 533-535

20. Deutsche ORACLE-Anwenderkonferenz

Mittwoch, 21. November 2007

12:00, Prag

Oracle Business Software

### Vertriebsplanung in Großhandel & Logistik – Praxisbericht Oracle E-Business Suite

Michael Thines, Koch, Neff & Volckmar GmbH, Stuttgart

#### Schlüsselworte

CRM, Oracle Business Software, Oracle E-Business Suite, Data Warehouse, Vertrieb, Vertriebsplanung, Marketing, Kampagnenmanagement, Service, Servicemanagement, SAP-Integration, Großhandel, Logistik

#### Einleitung

Der Buchgroßhändler Koch, Neff & Volckmar (KNV) hat seine Kernkompetenz in der Distribution von Büchern, Landkarten, Neuen Medien, Spielen und Geschenkartikeln. Als Bindeglied zwischen Verlagen und Buchhandlungen führt KNV 450.000 lieferbare Artikel ständig am Lager. Jeder dieser Artikel ist in einer Titeldatenbank gelistet, die den angeschlossenen über 5.000 Buchhändlern als Recherche- und Verkaufskatalog dient.

Für sein Kundenmanagement setzt KNV seit 2007 auf die Oracle E-Business Suite. Die Lösung unterstützt den Buchgroßhändler dabei, Vertrieb und Marketing noch stärker auf seine Kunden auszurichten. Die maihiro GmbH, ein Beratungsunternehmen für Customer Relationship Management (CRM), setzte die CRM-Lösung um und integrierte diese in die bestehenden SAP- und Oracle-Systeme. Mit dem CRM-System führte KNV alle relevanten Kundeninformationen in einer Standard-Anwendung zusammen und homogenisierte die bestehende IT-Systemlandschaft.

#### CRM Prozessunterstützung

Das neue abteilungsübergreifende System dient dazu, alle Kundenkontakte in Marketing, Vertrieb und IT-Services zu optimieren, zu steuern und zu analysieren. Es unterstützt die in Abbildung 1 dargestellten Prozesse und Funktionen.

Auf einer einheitlichen Datenbasis können Mitarbeiter im Innen- und Außendienst Kundenanliegen annehmen und bearbeiten, Kontakte, Kundentermine, Aufgaben sowie Absatzchancen und -ergebnisse verwalten, planen und auswerten. Besuchsberichte und Besuchsauswertungen werden zentral im System hinterlegt, bilden die Basis für unternehmensweite Auswertungen und ermöglichen die zielgerichtete Ausschöpfung neuer Marktpotenziale. Analysen von Reklamationsdaten bilden die Grundlage für eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung.

Aktuelle Fragestellungen können durch Klassifizierungen und strukturierte Umfragen zeitnah zielgruppenspezifisch in die Vertriebsorganisation eingesteuert, verfolgt und ausgewertet werden. Es können projektbezogene temporäre Vertriebssteams abgebildet und abteilungsübergreifende, kundenbezogene Projekte über das System verfolgt werden.

Das Marketing kann Zielgruppen für Marketingkampagnen und Veranstaltungen noch genauer und schneller segmentieren. Aus den Kampagnen werden vom System automatisch neue Absatzchancen generiert und an den Vertrieb zur Bearbeitung weitergeleitet. Die Kampagnen- und Vertriebsserfolge sind am Ende des durchgängigen Marketing- und Vertriebsprozesses messbar und bilden die Basis für Vertriebssteuerung und -Controlling.

Die Funktionen zur Unterstützung des täglichen Arbeitsablaufs in Marketing und Vertrieb werden durch eine Organisations-, Gebiets- und Mitarbeiterverwaltung vervollständigt.

Das neue CRM-System nutzen perspektivisch rund 200 Anwender im Innen- und Außendienst.

### Systemlandschaft und Projektansatz

Maihiro integrierte die auf Basis der Module „Oracle Sales und Marketing“ implementierte CRM-Lösung in die bestehende SAP- und Oracle-ERP-Systemlandschaft. Um einen täglichen Datenabgleich zu gewährleisten, wurde die Oracle-CRM-Lösung darüber hinaus an das vorhandene, auf einer Oracle Datenbank basierende Data Warehouse gekoppelt.

Nachdem der Projektstart im Mai 2006 erfolgte, wurde das Oracle-CRM ab Februar 2007 produktiv gesetzt. Schulung und Nutzung wurden usergruppenspezifisch über einen sinnvollen Zeitraum verteilt und gesteuert. Die jährliche Umsatzplanung auf Kundenebene war nach einer vorgezogenen Teilimplementierung bereits im September 2006 möglich.

### Projektvorgehen

Für die Einführung der CRM-Lösung nutzte KNV den maihiro-Projektansatz „CRM ahead“. Das Projektteam bildete die KNV-Anforderungen technologisch ab, ohne Veränderungen am Oracle-Standardsystem vorzunehmen oder Prozesse zu modifizieren. Das Projektvorgehen basiert auf Oracle-Standardfunktionen, die mit den relevanten KNV-Prozessen voreingestellt und mit Hilfe eines Prototyps implementiert wurden. Mit dem Prototyp-Ansatz konnten nach Installation des Systems Anforderungslücken schneller identifiziert und umgesetzt werden. Auch die KNV-spezifischen Anforderungen an die Aktivitätenberichte des Außendienstes konnten mittels des Oracle Moduls „Scripting“ mit Standardfunktionalitäten abgebildet werden.

### Ausblick

Als nächsten Schritt plant KNV die Integration des CRM-Systems mit der unternehmensweiten Telefonanlage. Vertriebsinnendienstmitarbeitern, die Kundenanfragen oder Reklamationen telefonisch entgegen nehmen, werden automatisch alle Kundendaten des Anrufers angezeigt. Derzeit geprüft wird die Einführung eines integrierten Servicemanagements.

## Funktions- und Prozessumfang im Überblick

- 1 Adress-, Geschäfts- und Ansprechpartnerverwaltung
- 2 Opportunity Management
- 3 Termin- und Aufgabenverwaltung
- 4 Produkte
- 5 Angebotsverwaltung
- 6 Kampagnen und Serienbriefe
- 7 Organisations-, Gebiets- und Mitarbeiterverwaltung
- 8 Analyse und Reporting

KNV

Abb. 1: „Funktions- und Prozessumfang im Überblick“

**Kontaktadresse**

**Michael Thines**

IT-Vertrieb & -Services

Leiter Services

Koch, Neff & Volckmar GmbH

Schockenriedstraße 37

D-70565 Stuttgart

Telefon: +49(0)711-78602703

Fax: +49(0)711-78602727

E-Mail [Michael.Thines@knv.de](mailto:Michael.Thines@knv.de)

Internet: [www.knv.de](http://www.knv.de)