

Projekt-Steckbrief

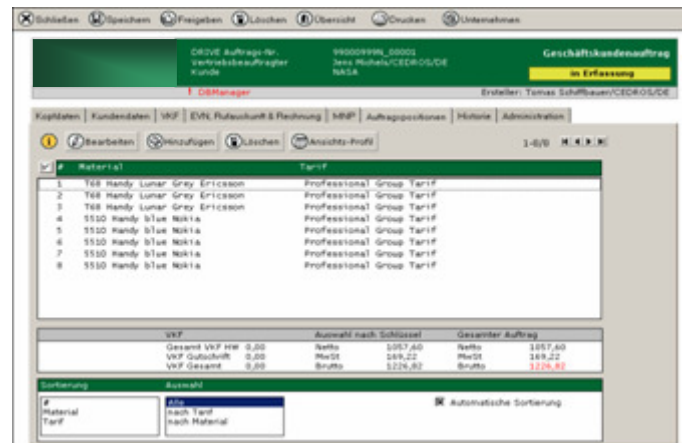
Sales Force Automation

Die Branche:

Mobilfunk / Netzbetreiber
Geschäftskundenvertrieb

Die Ausgangssituation:

Die Bearbeitungszeit von Geschäftskunden-Aufträgen ist durch zahlreiche Medienbrüche und durch geringe Prozessautomatisierung erheblich größer als im Privatkundenbereich. Für die Vertriebsmitarbeiter relevante Informationen werden auf unterschiedlichen Wegen nur wochen- oder monatsaktuell angeboten.



Die Zielsetzung:

In erster Linie soll die Durchlaufzeit der Aufträge von der Bestellung bis zur Auslieferung/Aktivierung erheblich verkürzt und damit die Kundenzufriedenheit erhöht werden. Darüber hinaus sollen die Außendienstmitarbeiter im Vertriebsprozess durch die Bereitstellung aktueller Daten in einer homogenen Benutzeroberfläche unterstützt werden. Durch Automatisierung sollen die administrativen Tätigkeiten der Vertriebsmitarbeiter verringert und die Zeit für Vertrieb und Kundenbetreuung vergrößert werden.

Das Umfeld:

Die neue Lösung soll sich weitestgehend in die bestehende Infrastruktur integrieren. Lotus Notes ist aufgrund seiner umfangreichen Funktionen zur Unterstützung von mobilen Mitarbeitern (Offline-Nutzung, Replikation, Sicherheit) bereits im Vertrieb im Einsatz. Die Backend-Systeme (SAP, MS SQL Server, Oracle,...) werden unter Nutzung der Standard-Schnittstellen integriert.

Das Ergebnis:

Das Projekt hatte die Einführung einer integrierten Sales Force Automation-Lösung zum Ergebnis, die den Vertriebsmitarbeitern sämtliche relevanten Informationen tagesaktuell zur Verfügung stellt. Die Automatisierung der Auftragsverarbeitung hat zur einer Verkürzung der Durchlaufzeit um 72% geführt.

Der Nutzen:

- Erhebliche Verkürzung der Durchlaufzeit von Aufträgen
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Entlastung der Vertriebsmitarbeiter durch Automatisierung
- Tagesaktuelle Bereitstellung der Informationen

Eingesetzte Technologien:

- Lotus Notes / Domino
- Datenbankschnittstellen: MS SQL Server / Oracle
- Schnittstellen ERP: SAP

Schlagwörter:

Sales Force Automation (SFA), Vertrieb, Lotus Notes/Domino, SAP, Oracle