

# Fallbeispiel ALOKA GmbH

## Ein CRM, sieben Länder, fünf Sprachen

Von der Evaluation bis zu den Erfahrungen  
nach einem Jahr produktivem Einsatz  
mit iExtensions CRM

**Jacqueline Höfinger, ALOKA GmbH**  
**[www.aloka-europe.com](http://www.aloka-europe.com)**

**Michael Wagner, weburi.com GmbH**  
**[www.weburi.com](http://www.weburi.com)**



# Inhalt

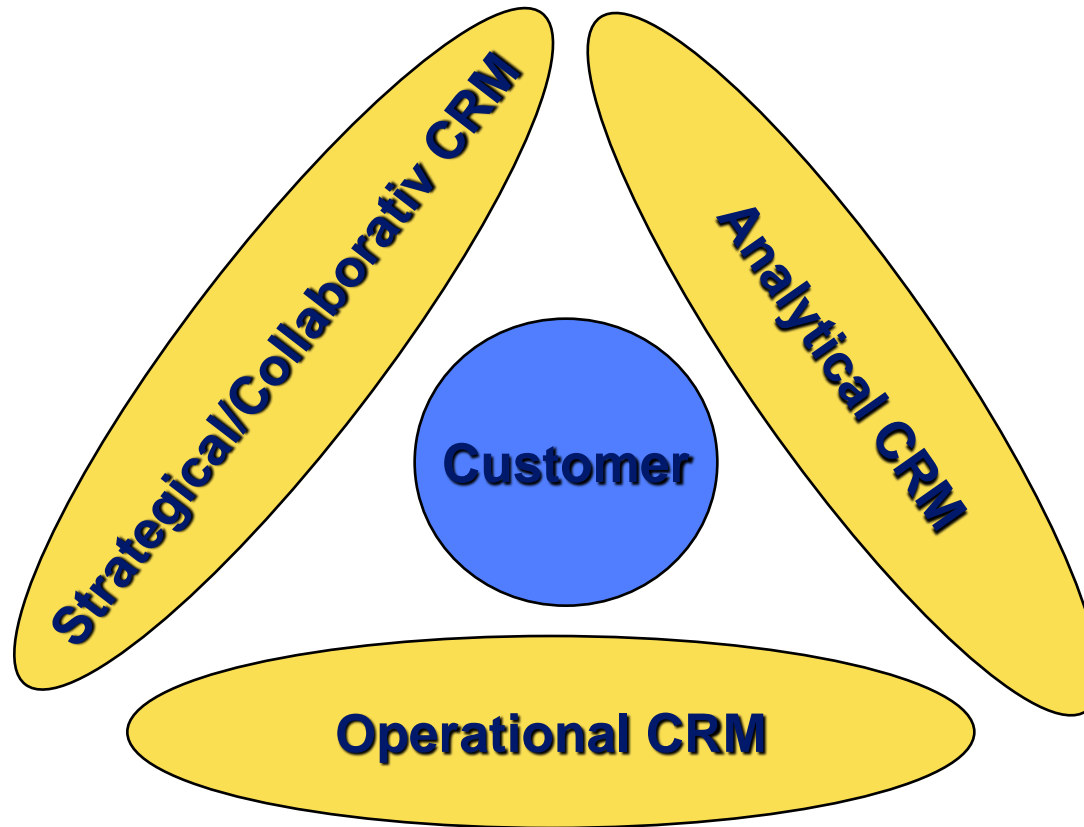
- Anforderungen und Auswahlprozess
- Umsetzung mit iExtensions CRM
- Rollout und Schulungen
- Erfahrungen nach einem Jahr
- Ausblick & Trends
  
- Fragen und Antworten

# CRM – not just a single application



# Concept introduction

CRM can be divided into 3 different Fields



- Mailing's
- Opportunities
- Newsletter
- ...

- Forecast
- Budget / Result
- Pricing
- ...

- Document Management
- Contact Management
- To Do's
- ...

# Country Manager Survey

Description	Important							nice to have							not needed							if needed						
Full Address book																												
-Invoice Address	1	1	1	1	1	1	1															1	1	1	1	1	1	1
-Location of the System																												
-Contactperson's																												
Address book with indication of Mother- or Sister-Companies			1					14	1		1			43					1		14				2			3
Import Function of External Address Material	1			1		1		43		1			1	29								0	1			1		3
All Documents shown in the customer data (e.g. Quotation, Mailing, Emails, Complain)	1	1	1	1	1	1	1	100						0								0	3			1	1	1
National Language			1	1		1	1	57	1	1			1	43								0	3			1	3	1
Installed Base with configuration	1	1	1	1	1	1	1	100						0								0	1			1	1	3
History of Installed Base (e.g. Probes or Unit's replaced)	1	1		1	1	1	1	86		1				14								0	1			1	2	3
Purchase Price indication	1	1	1	1	1	1	1	100						0								0	1			1	1	1

# Herausforderungen

- Internationalität: unterschiedliche Sprachoberflächen
- Schwierigkeiten aufgrund Subsidiarität der Länder:

AT: eine Basissprache, mehr Titel

BE: Zwei verschiedensprachige Templates und Preislisten

CH: Drei verschiedensprachige Templates und Währungen

DE: Regionen statt Kundenbetreuer (Replikation im Feld)

FR: umfangreiches Servicekonzept, unterschiedliche Verträge/Preislisten

IT: Datenbankenvielfalt: Kontakt- & Servicedatenbank

ES: Kosten nicht sichtbar

- Gesucht: Flexibles CRM!

# Evaluationsmatrix

## (Auszug)

o.k.   Programming   Impossible

Rating



A

B

C

D

- Address Book



- Customer Organization e.g. Holding Structure



- All Documents shown in the Customer Data e.g. Quotation, Mail



- Installed Base with Configuration



- History of Installed Base e.g. Probe Replacement



- Purchase Price Indication



- Sales / Leasing Quotation



- Service Level Contract Quotation



- Easy to Use search Function



- Level of data Access by Function e.g. GP Calculation



- Multilingual



- To Do List's



- Deputy Role for Activities e.g. Illness





# Entscheidung für iExtensions CRM

- Flexibel
- Oberflächengestaltung
- Mehrsprachig
- E-Mail Integration
- Geschwindigkeit in der Suchfunktion
- Seitenansicht „view details“:  
Gesamtansicht mehrerer Datenbanken,  
sowie deren freie Konfiguration per user



# Ablauf CRM-Projekt



✓ [WS] with Key Users

✓ Specification

✓ Installation procedure

✓ Key User Training

✓ Testing Specifications

✓ Country X

✓ Functional Testing

✓ Education Key User

✓ Documentation

- For Key User
- End User

✓ End User Training

✓ Step 1 (Operationally)

✓ Step 2 (Strategically)

✓ Step 3 (Analytically)



# CRM Evaluationstool

- Die Kriterien von ALOKA und anderen Kunden sind in ein anbieterunabhängiges CRM-Evaluationstool eingeflossen:
  - Funktionale Abdeckung - 35%
  - Flexibilität & Konfiguration - 20%
  - Technische Konzeption - 10%
  - Einführung & Vorgehen - 15%
  - Anbieter & Vertrag - 20%
- Kostenlose Bestellung:  
[www.weburi.com/crm-vergleich](http://www.weburi.com/crm-vergleich)



# Umsetzung mit iExtensions CRM

- Mehrsprachige Konfiguration
  - Deutsch, Italienisch, Französisch, Englisch
- Zentraler CRM Server in Deutschland
  - Länder arbeiten mit Repliken
  - Benutzer haben nur Zugriff auf den für ihr Land relevanten Teil
  - Unterscheidung Benutzer / Manager
  - Zugriffsschutz und über individuelle Lesbarkeit der Datensätze

# Mehrsprachigkeit

- Gemeinsame Codebasis
- Benutzer können Sprache wechseln
- Zentrale Verwaltung

The screenshot shows the 'Einstellungen' (Settings) page in the iEXTENSIONS CRM. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Benutzerstandards', 'Systemkonfiguration', 'Module Einstellungen', 'Security Einstellungen', 'Einrichtung Sync-Felder', and 'Länderspez. Einstellung'. Under 'Länderspez. Einstellung', 'Spracheinstellungen' is expanded, and 'Labels nach Sprach' is selected.

The main content area displays a table with columns: 'Label', 'Extras', 'Labels aktualisieren', 'Tab', 'Column', 'Position', 'Field Name', 'Field Type', and 'Translation'. The table lists fields for 'English' and 'German' with their respective translations and field types.

Label	Extras	Labels aktualisieren	Tab	Column	Position	Field Name	Field Type	Translation
English								
German								
						advancedsearch		
						archive		
						crystal-global		
						ienaddresses-actionemailmerge		
						ienaddresses-actionmassmail		
						ienaddresses-company		
			1	1	1	CompanyName	Keyword	Unternehmen
			1	1	2	IENContactType	Text	Klassifikation (Entity Type)
			1	1	3	IENClientStatus	Keyword	Status
			1	1	4	IENAccountNumber	Text	Kundennummer
			1	1	5	IENAlternateMailAddress	Text	Alternative E-Mail
			1	1	6	MailAddress	Text	E-Mail-Adresse
			1	1	7	IENRegion	Keyword	Region
			1	1	9	WebSite	Text	Webseite
			1	2	2	OfficeFAXPhoneNumber	Text	Fax (Büro)
			1	2	3	CellPhoneNumber	Text	Mobiletelefon
			1	2	4	PhoneNumber	Text	Tel. (privat)
			1	2	5	HomeFAXPhoneNumber	Text	Fax (privat)
			1	2	7	OtherPhoneNumbers	Text	Weitere Telefonnummern
			1	2	8	IENSalesRep	Names	Kundenbetreuer

# Integration E-Mail

**Mit CRM Kontakten verknüpfte E-Mails (gesendet und empfangen) werden automatisch auch im CRM beim Kunden abgelegt.**

**Michael Wagner/weburi**  
26.07.2005 10:39  
Please respond to Michael Wagner

Sehr geehrte Frau Dr. Kuhn,  
vielen Dank für Ihr Interesse am CRM-System iExtension  
Anbei sende ich Ihnen wie gewünscht eine kurze Präsentation. Darin sind die Vorteile und wichtigsten Bereiche von iExt

**CRM-iExtensions-for-Notes.pdf**

Mit freundlichen Grüßen  
Michael Wagner  
weburi.com GmbH  
Software & Consulting  
Zürich - Stuttgart

Date	Subject
25.07.2005	HelpTicket : Tkt116 (Stromzähler arbeitet nicht richtig)
25.07.2005	Wartung vor Ort
25.07.2005	iExtensions CRM Übersicht
02.08.2005	Einladung zum CRM Event
02.08.2005	Einladung zum CRM Event
26.07.2005	Nachfrage wegen Termin am 28.7.
26.07.2005	iExtensions CRM Übersicht
26.07.2005	Anrufen wg. Installatio - hat alles geklappt?
26.07.2005	Anfrage zu Erweiterung
26.07.2005	Anrufen und nachfragen
19.07.2005	U...

# Flexible Masken

- Felder frei platzierbar: Tab & Position
- Formulare werden per XML erstellt

Sprache German  
Kontakt, benutzerdefiniert

Allgem. Adresse Details Marketing

Contact Organization

Move Up	Move Down	Remove from Form	Move Up	Move Down	Field Name	Field Type	Translation	Position	Mask
			1	⚡	IENUserAutoKey01Value	Keyword	Abteilung	1	Abteilung
			2	⚡	IENUserKey01Value	Keyword	* Branche	2	
			3	⚡	IENUserKey02Value	Keyword	* Interessiert an	3	
			4	⚡	IENUserKey03Value	Keyword	* Technologie	4	
			5	⚡	IENUserKey04Value	Keyword	Lead-Herkunft	5	
			6	⚡	IENUserKey07Value	Keyword	Produktlinie in Au	6	
			7	⚡	IENUserKey08Value	Keyword	Funktion	7	
			8	⚡	IENUserKey09Value	Keyword		8	
			9	⚡	IENUserKey10Value	Keyword		9	
			10	⚡	IENUserKey11Value	Keyword		10	
			11	⚡	IENUserKey12Value	Keyword		11	
			12	⚡	IENUserKey13Value	Keyword		12	
			13	⚡	IENUserKey14Value	Keyword		13	
			14	⚡	IENUserKey15Value	Keyword		14	
			15	⚡	IENUserKey16Value	Keyword		15	
			16	⚡	IENUserKey17Value	Keyword		16	
			17	⚡	IENUserKey18Value	Keyword		17	
			18	⚡	IENUserKey19Value	Keyword		18	
			19	⚡	IENUserKey20Value	Keyword		19	
			20	⚡	IENUserKey21Value	Keyword		20	
			21	⚡	IENUserKey22Value	Keyword		21	
			22	⚡	IENUserKey23Value	Keyword		22	
			23	⚡	IENUserKey24Value	Keyword		23	
			24	⚡	IENUserKey25Value	Keyword		24	
			25	⚡	IENUserKey26Value	Keyword		25	
			26	⚡	IENUserKey27Value	Keyword		26	
			27	⚡	IENUserKey28Value	Keyword		27	
			28	⚡	IENUserKey29Value	Keyword		28	
			29	⚡	IENUserKey30Value	Keyword		29	
			30	⚡	IENUserKey31Value	Keyword		30	
			31	⚡	IENUserKey32Value	Keyword		31	
			32	⚡	IENUserKey33Value	Keyword		32	
			33	⚡	IENUserKey34Value	Keyword		33	
			34	⚡	IENUserKey35Value	Keyword		34	
			35	⚡	IENUserKey36Value	Keyword		35	
			36	⚡	IENUserKey37Value	Keyword		36	
			37	⚡	IENUserKey38Value	Keyword		37	
			38	⚡	IENUserKey39Value	Keyword		38	
			39	⚡	IENUserKey40Value	Keyword		39	
			40	⚡	IENUserKey41Value	Keyword		40	
			41	⚡	IENUserKey42Value	Keyword		41	
			42	⚡	IENUserKey43Value	Keyword		42	
			43	⚡	IENUserKey44Value	Keyword		43	
			44	⚡	IENUserKey45Value	Keyword		44	
			45	⚡	IENUserKey46Value	Keyword		45	
			46	⚡	IENUserKey47Value	Keyword		46	
			47	⚡	IENUserKey48Value	Keyword		47	
			48	⚡	IENUserKey49Value	Keyword		48	
			49	⚡	IENUserKey50Value	Keyword		49	
			50	⚡	IENUserKey51Value	Keyword		50	
			51	⚡	IENUserKey52Value	Keyword		51	
			52	⚡	IENUserKey53Value	Keyword		52	
			53	⚡	IENUserKey54Value	Keyword		53	
			54	⚡	IENUserKey55Value	Keyword		54	
			55	⚡	IENUserKey56Value	Keyword		55	
			56	⚡	IENUserKey57Value	Keyword		56	
			57	⚡	IENUserKey58Value	Keyword		57	
			58	⚡	IENUserKey59Value	Keyword		58	
			59	⚡	IENUserKey60Value	Keyword		59	
			60	⚡	IENUserKey61Value	Keyword		60	
			61	⚡	IENUserKey62Value	Keyword		61	
			62	⚡	IENUserKey63Value	Keyword		62	
			63	⚡	IENUserKey64Value	Keyword		63	
			64	⚡	IENUserKey65Value	Keyword		64	
			65	⚡	IENUserKey66Value	Keyword		65	
			66	⚡	IENUserKey67Value	Keyword		66	
			67	⚡	IENUserKey68Value	Keyword		67	
			68	⚡	IENUserKey69Value	Keyword		68	
			69	⚡	IENUserKey70Value	Keyword		69	
			70	⚡	IENUserKey71Value	Keyword		70	
			71	⚡	IENUserKey72Value	Keyword		71	
			72	⚡	IENUserKey73Value	Keyword		72	
			73	⚡	IENUserKey74Value	Keyword		73	
			74	⚡	IENUserKey75Value	Keyword		74	
			75	⚡	IENUserKey76Value	Keyword		75	
			76	⚡	IENUserKey77Value	Keyword		76	
			77	⚡	IENUserKey78Value	Keyword		77	
			78	⚡	IENUserKey79Value	Keyword		78	
			79	⚡	IENUserKey80Value	Keyword		79	
			80	⚡	IENUserKey81Value	Keyword		80	
			81	⚡	IENUserKey82Value	Keyword		81	
			82	⚡	IENUserKey83Value	Keyword		82	
			83	⚡	IENUserKey84Value	Keyword		83	
			84	⚡	IENUserKey85Value	Keyword		84	
			85	⚡	IENUserKey86Value	Keyword		85	
			86	⚡	IENUserKey87Value	Keyword		86	
			87	⚡	IENUserKey88Value	Keyword		87	
			88	⚡	IENUserKey89Value	Keyword		88	
			89	⚡	IENUserKey90Value	Keyword		89	
			90	⚡	IENUserKey91Value	Keyword		90	
			91	⚡	IENUserKey92Value	Keyword		91	
			92	⚡	IENUserKey93Value	Keyword		92	
			93	⚡	IENUserKey94Value	Keyword		93	
			94	⚡	IENUserKey95Value	Keyword		94	
			95	⚡	IENUserKey96Value	Keyword		95	
			96	⚡	IENUserKey97Value	Keyword		96	
			97	⚡	IENUserKey98Value	Keyword		97	
			98	⚡	IENUserKey99Value	Keyword		98	
			99	⚡	IENUserKey100Value	Keyword		99	

Mandatory Field  Yes  No

Dynamic Field  Yes  No

Tab '3'

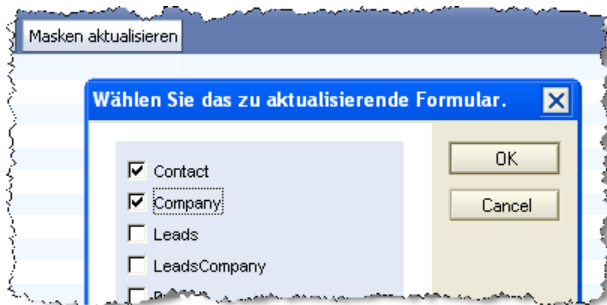
Column '1'

Position '1'

Label 'Abteilung'

# Maskengenerator

- Export aktuelles Design als XML
- Parsing des XML-Files und Anpassung der Felder
- Import des angepassten XML Files



```
Dim exporter As NotesDXLEExporter|  
Set exporter = s.CreateDXLEExporter
```

```
Print "Using DTD : " + DTDFilePath  
exporter.DoctypeSYSTEM = DTDFilePath
```

```
Dim exportstream_Layout As NotesStream  
Dim exportstream_Template As NotesStream  
Dim exportstream_Template_CUSTOM As NotesStream  
Dim exportstream_Layout_WEB As NotesStream  
Dim exportstream_Template_WEB As NotesStream
```



# Rollout & Schulungen

- Pilot in Deutschland
- Train-the-Trainer Konzept:  
Know-how Aufbau für Pilotteam und IT
- STEP 1: Aktivitäten, ToDo, Email,  
Verkaufskonfigurator
- Roll-out Start in AT:  
europaweiter Roll-out  
– AT / CH / ES / FR / BE / IT / DE





# Rollout & Schulungen

- Zusatzherausforderung in ES kein Trainer in Landessprache, daher sehr enge Zusammenarbeit mit Keyusern und bilingualen Mitarbeitern
- Schulungen in Landessprache durch weburi Partnerfirmen in IT / FR
- z.T. Länder gleichzeitig gestartet (ES+FR)
- Belgien: Verzicht auf Landessprache (Oberfläche) und Software in Englisch



# Weitere Phasen

## STEP 2:

- Informationen/Erfahrungen der Länder sammeln und neue Datenbanken einführen
- Fokus von Kundendatenbank auf Marketing und Eventmanagement
- Erneutes Schulen der User und Anpassungen

## STEP 3:

- Direkte Anbindung an das ERP System



# Erfahrungen ALOKA

- **controlled democracy**

Länder mit einbeziehen durch Auswahl-/Bewertungsverfahren

- **from specialist to generalist**

Keyuser-Training

- **step by step**

Nicht alle Informationen auf einmal, sondern auf zwei/drei Phasen verteilt

- **start training, start life**

Nach der Schulung müssen User direkt mit Software starten, da sonst Wissensverlust



# Erfahrungen ALOKA

- längere Pilotphase
- möglichst nicht gleichzeitig in den Ländern starten
- Management muß CRM Strategie unterstützen



# Erfahrungen weburi

- *Think big, start small, scale fast*

Denken Sie an die umfassende Lösung, fangen Sie jedoch überschaubar an und erweitern Sie nach Einführung der Grundlagen

- Mit „schlüsselfertiger“ Lösung in den Pilot gehen
- Management muss CRM Gedanken leben



# Ausblick & Trends

- Sinkende Kosten für UMTS erlauben mehr Mobilität
- Zunehmend CRM auf mobilen Endgeräten, z.B. BlackBerry
- CRM ist immer noch aktuelles Thema

Gartner: CRM-Software-Markt wird 2008 um 14 Prozent wachsen



# Fragen?

- Jacqueline Höfinger, ALOKA GmbH  
International Service und  
Projektconsultant  
[www.aloka-europe.com](http://www.aloka-europe.com)
- Michael Wagner, weburi.com GmbH  
Geschäftsleiter und CRM Consultant  
[www.weburi.com](http://www.weburi.com)