

PRESSE-INFORMATION

Mit Oracle CRM zu effizienteren Vertriebsprozessen

Freudenberg Simrit setzt auf Kundennähe

OracleWorld, San Francisco/München, 17. September 2003. Oracle Corporation (NASDAQ: ORCL), der weltgrößte Anbieter von Unternehmens-Software, gibt den erfolgreichen Einsatz von Oracle Customer Relationship Management (CRM) bei der Freudenberg Simrit KG, dem Technologiespezialisten für Dichtungs- und Schwingungstechnik, bekannt. In nur 31 Tagen hat Oracle, gemeinsam mit Implementierungspartner Hewlett Packard, bei Freudenberg Simrit das Vorprojekt für eine umfangreiche CRM-Implementierung realisiert. Freudenberg Simrit will durch den Einsatz von CRM die Abläufe zwischen Verkauf und produzierenden Einheiten (Lead Center) optimieren und konsequent auf die Kundenanforderungen ausrichten, um damit die Kundenorientierung weiter auszubauen.

Zur Optimierung der kundenbezogenen Prozesse und zur Unterstützung der Vertriebsorganisation machte sich Freudenberg Simrit im Jahr 2001 auf die Suche nach einer geeigneten Software-Lösung. Ziel war es, die Durchlaufzeiten von Kundenanfragen und Angeboten deutlich zu verkürzen und die Kunden noch umfassender zu informieren. Darüber hinaus sollten unternehmensintern mehr Transparenz geschaffen und die Vertriebsprozesse insgesamt beschleunigt werden.

Für diese Aufgabe war ein leistungsfähiges CRM-System notwendig. Die neue Software sollte alle Kundenkontakte während der unterschiedlichen Phasen des Vertriebsprozesses unternehmensweit sichtbar machen und eine **lückenlose Kommunikation** mit **"360-Grad"-Sicht auf den Kunden** ermöglichen. Wichtige Aspekte waren auch die **schnelle Implementierung** der Lösung und ein **professionelles Projektmanagement**. Zudem musste die neue Software eine reibungslose Schnittstelle zum bereits bestehenden SAP-System bieten.

Aus einem Feld von 17 Anbietern, die im Juli 2001 angeschrieben wurden - unter anderem auch Peoplesoft, SAP und Siebel - wählte Freudenberg Simrit schließlich Oracle. Ausschlaggebend war dabei vor allem, dass die CRM-Lösung von Oracle eine benutzerorientierte Oberfläche bietet, webbasierend ist und die technologischen Voraussetzungen für eine erforderliche SAP-Integration am besten erfüllte.

"Wir haben uns vor allem aufgrund der Technologieführerschaft für Oracle entschieden und weil Oracle mit Hilfe der Fast Forward Flows eine einfach zu bedienende und schnell zu implementierende CRM-Lösung bietet. Wir sind davon überzeugt, dass wir durch den Einsatz von Oracle CRM unsere Kundenorientierung weiter optimieren und die Kommunikation intern sowie extern mit unseren Kunden, Partnern und Lieferanten noch effizienter gestalten können", begründet Rainer Seibel, Projektleiter für die CRM-Einführung bei Freudenberg, die Entscheidung für Oracle.

Als Implementierungs- und Beratungspartner wählte Freudenberg Simrit HP Services. Die Gründe waren unter anderem, dass HP über viele Jahre Projekte gemeinsam mit Oracle geleitet hat und zudem über umfangreiche Erfahrung mit SAP-Infrastrukturen verfügt. Dieser reiche Schatz an Erfahrungen - vor allem aus dem CRM-Projekt im eigenen Haus - gab Freudenberg ein hohes Maß an Sicherheit, das eigene Projekt erfolgreich zu machen. Bei Freudenberg hat HP Services die Projektleitung inne, leistet Management-of-Change sowie Prozess- und auch Einführungsberatung. "Die HP Berater bieten wertvolle Unterstützung durch effektive und gut vorbereitete Workshops", so Rainer Seibel.

Zum Auftragsvolumen gehört neben **Oracle CRM** (Oracle Sales Online und Oracle Marketing Online) auch die **Internet-Plattform** mit Oracle9i Datenbank, Oracle9i Application Server und Oracle9i Developer Suite sowie der **Oracle Interconnect Adapter für SAP** für die Anbindung der Lösung an das bestehende SAP-System.

Die erste Projektphase startete im März 2002 mit einem Prototyp. Dieser wurde mit der "CRM Fast Forward Flow"-Methode realisiert, bei der spezifische Standardprozesse an bestehende Unternehmensprozesse angepasst werden (beispielsweise bei der Einbindung von Datenblättern für die Besuchsnachbereitung). Nach Anpassung des Prototyps, Tests und Konfiguration sowie Integration des e-Business-Tools von Freudenberg Simrit begann Ende 2002 die eigentliche Pilotphase für das neue CRM-System. Die Trainings wurden von HP Services geplant, vorbereitet und begleitet. Seit dem ersten Quartal 2003 wird die Lösung im Vertriebs- und Produktmarketing-Bereich von Freudenberg Simrit deutschlandweit von 200 Usern erfolgreich angewendet.