



Computer Creativ GmbH, Buchen  
CRM 2007: optimal für  
die systematische Kundenbetreuung

»Mit der neuen Oberfläche wurde die Basis geschaffen, um weitere Vertriebsbereiche in unser CRM-System einzubinden. Die Akzeptanz ist gestiegen, da die Arbeitsabläufe wesentlich effizienter geworden sind. Die einfache Bedienung und die zusätzlichen Funktionen haben unser Vertriebsteam überzeugt.«

Martin Knörzer, Projektleiter, Computer Creativ GmbH

SAP, Controlling, Finanzbuchhaltung, IT, Facility Management und Personalaufgaben: In diesen Bereichen unterstützt Computer Creativ eine Vielzahl von Kunden aus dem Mittelstand. Um dabei das systematische Management der Kundenbeziehungen beständig weiter auszubauen, setzt das Unternehmen aus Buchen seit dem Jahr 2006 auf die Systemunterstützung von SAP CRM 5.0 in Kombination mit dem Customer Interaction Center (CIC). Sämtliche Informationen zu einzelnen Kunden können damit über alle Vertriebswege hinweg gepflegt und bearbeitet

werden. Die Spezialisten von Computer Creativ sind inhaltlich und funktional mit der Lösung hoch zufrieden, weil sie den gestellten Anforderungen exakt entspricht: Schließlich legt das Unternehmen insbesondere auf die Qualität der Stammdaten und die Prozessgenauigkeit höchsten Wert.

Optimierungsbedarf sahen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Vertrieb allerdings rund um die Benutzeroberfläche und die Bedienbarkeit des Systems. Und genau an dieser Stelle setzte das

## Computer Creativ GmbH

Prozesse analysieren und einfache, durchgängige, zuverlässige Lösungen finden – mit diesem Leistungsspektrum ist der Datenverarbeitungs-Dienstleister Computer Creativ vielen mittelständischen Unternehmen ein starker Partner. Ganz gleich, ob es um die SAP-Beratung, Personalfragen, die Finanzbuchhaltung, Controlling, IT oder Facility Management geht: Mit 13 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bietet das Unternehmen maßgeschneiderte Lösungen, die einen reibungslosen Verlauf im Geschäftsalltag garantieren.

COMPUTER  
CREATIV

**Name:**  
Computer Creativ GmbH

**Branche:**  
Datenverarbeitungs-  
Dienstleister

**Unternehmensgröße:**  
200 Mitarbeiter  
(OKW Gruppe),  
davon 20 SAP-User

**Stammsitz:**  
Buchen

Unternehmen auf die Unterstützung eines bereits bekannten Partners: die itelligence AG – schließlich hatten itelligence und Computer Creativ schon bei der Einführung der SAP CRM-Lösung erfolgreich zusammengearbeitet.

### Mehr Übersichtlichkeit durch das Upgrade auf SAP CRM 2007

itelligence sah die Lösung in einem Upgrade auf SAP CRM 2007 und setzte dabei auf wesentliche Lösungsbausteine: den IC WebClient, das Kampagnen Management, das Opportunity- und Aktivitäten Management sowie der Groupware Integration. Mit diesen Lösungsbestandteilen sollten die Übersichtlichkeit, Durchgängigkeit und die Bedienbarkeit des Systems gesteigert werden. Im Projektverlauf spielten die Wünsche und Anforderungen der Nutzerinnen und Nutzer nicht nur bei der neuen Oberflächengestaltung eine wesentliche Rolle. Das itelligence-Team vermittelte auch das richtige Wissen an die verschiedenen Benutzergruppen und setzte bei dem Know-how-Transfer auf einen ausgereiften Coaching-Ansatz. Diese Projektmethodik ging sogar so weit, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Computer Creativ möglichst viele der notwendigen Arbeiten selbst umsetzten. Tauchten dabei Fragen auf, so standen ihnen die itelligence-Berater sofort kompetent mit Rat und Tat zur Seite. Auf diese Weise gab es zu keinem Zeitpunkt einen Stillstand im Projekt. Eine Key-Userin wurde zudem so intensiv im Umgang mit der neuen Oberfläche geschult, dass sie in der Lage ist, kleinere Einstellungen am System selbst vorzunehmen: So lassen sich die Performance und Leistungsfähigkeit auch zukünftig weiter steigern.

### Prozesse beschleunigen, Zeit sparen, Kosten sparen

Doch der Coaching-Ansatz brachte noch einen weiteren positiven Aspekt mit sich: Die User kennen sich mit dem SAP CRM 2007 inzwischen sehr gut aus und entwickelten eine hohe Akzeptanz. Schließlich erleichtert auch das neue Interface den

täglichen Umgang mit der Lösung. Die weiteren positiven Folgen: Anfragen und Aufträge werden schneller bearbeitet – das bringt eine erhebliche Zeit- und Kostenersparnis mit sich. Für nochmals beschleunigte Prozesse sorgt darüber hinaus die E-Mail-In Funktionalität, die schnell und kostengünstig umgesetzt werden konnte: Schon bei der Einführung der SAP CRM-Lösung hatte itelligence und Computer Creativ über diesen nützlichen Lösungsbestandteil nachgedacht, damals erschien sie allerdings als zu aufwändig. Doch mit dem Upgrade konnte E-Mail-In nun leicht umgesetzt werden – ein besonderes Highlight für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

„Wir haben unsere Ziele erreicht“, resümiert Projektleiter Martin Knörzer zufrieden. „Selbst das Berichtswesen kommt nun verstärkt bei uns zum Einsatz. So erzielen wir bei unserer systematischen Kundenbetreuung in allen Vertriebsbereichen noch einmal mehr Transparenz.“

### Facts & Figures

**Lösung:** Upgrade von SAP CRM 5.0 auf SAP CRM 2007

**Projektlaufzeit:** 2 Monate

**Eingesetzte Lösungsbestandteile:** Interaction Center, Marketing- und Kampagnen Management, Opportunity Management, Aktivitäten Management und Groupware Integration

#### Die Vorteile:

- Hohe Userakzeptanz durch anwenderfreundliche Bedienoberfläche
- Zeit- und Kostenersparnis durch schnellere Bedienung
- Messbar beschleunigter E-Mail-Prozess durch E-Mail-In-Funktionalität
- Optimaler Know-how-Transfer durch Coaching Ansatz

