

**datasoft**

**CONSULT**

Beratungs- und Dienstleistungsgesellschaft mbH



# **CiS**

Customer Information System  
Für SAP<sup>®</sup>-Anwender



## Vorhandene Potentiale effektiver nutzen!

CiS - das integrierte Kunden- und Kontaktmanagementsystem für SAP-Anwender

Vertrieb und Marketing haben im Unternehmen die Schlüsselposition für das Kundenmanagement. Neben kompetenten Mitarbeitern sind detaillierte Informationen zum Kundenprofil die Basis für einen erfolgreichen Verkaufsprozess und die Kundenbindung.

Der Vertrieb benötigt ein Werkzeug, das ihm diese Informationen schnell und übersichtlich an Hand gibt und Kommunikation und Terminplanung erleichtert. Das Marketing muss in der Lage sein die richtige Zielgruppe mit einer aussagekräftigen Botschaft anzusprechen. Und die Geschäftsführung benötigt Auswertungen für Effizienzbeurteilung und Planung.

datasoft consult hat für SAP-Anwender die integrierte Lösung CiS entwickelt, um diesen Anforderungen gerecht zu werden.

## Direkter Datenzugriff auf das SAP®-ERP-System!

CiS präsentiert sich als benutzerfreundliche Lösung, mit kurzen und damit kostengünstigen Einführungszeiten.

Die Vorteile:

- SAP-Integration (SAP® R/3, ab Release 4.5)
- webbasierte Oberfläche
- keine Schnittstellen erforderlich
- Datenaktualität (Daten in Echtzeit)
- einmalige Firmenlizenz ohne Benutzerbeschränkung
- Service Integration optional
- kundenindividuelle Anpassungen optional

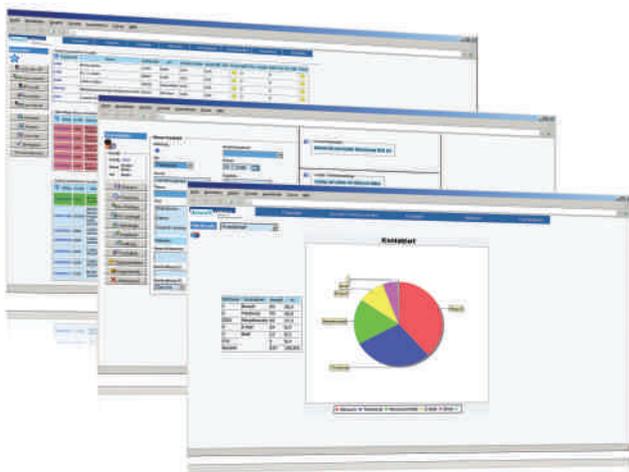


## Zielorientiertes Vorgehen, Aktualität und Überblick!

Mit CiS profitiert die Vertriebsorganisation bei der kontinuierlichen Entwicklung und Verbesserung des Kundenmanagements.

Die Funktionen:

- **Kunden und Interessenten**  
Pflege, Gruppierung und Auswertung
- **Kontakte**  
Dokumentation, Historie, CTI-Integration (Anruferkennung)
- **Termine**  
Wiedervorlage, grafischer Terminplaner, Outlook-Integration
- **Aktionen**  
Serienbriefunterstützung, Massengenerierung von Kontakten und Wiedervorlagen
- **Kampagnen**  
Planung, Termin- und Kostenverfolgung
- **Opportunities**  
Erfassung geplanter Umsätze
- **Auswertung**  
Listen für Kunden, Interessenten und Kontakte, grafische Auswertung von Kontakten





PACKAGING SOLUTIONS

Bischof + Klein GmbH & Co.KG  
D – 49525 Lengerich  
www.bk-packaging.de

#### Branche

Verpackungsindustrie

Bischof + Klein GmbH & Co.KG ist einer der führenden europäischen Komplettanbieter für flexible Verpackungen aus Kunststoff und Papier sowie für technische Folien. Die Produktpalette umfasst mehr als 10.000 Artikel. Das Unternehmen agiert weltweit. Der Stammsitz befindet sich in Lengerich.

#### Ansprechpartner

Herr E. Ehmann,  
Vertriebskoordinator für alle Sparten des Unternehmens

#### Führendes ERP-System

SAP® R/3, Release 4.7

#### Projektziel

Einführung eines Kundeninformationssystems für die Vertriebsorganisation, gefordert waren Datenaktualität und übersichtliche Darstellung aller vertriebsrelevanten Informationen aus SAP®. Das System hat zur Aufgabe sowohl den Innendienst als auch den Außendienst bei der aktiven Kundenbetreuung zu unterstützen.

## Erfahrungsberichte unserer Kunden

CiS ist branchenunabhängig und erfolgreich bei mittelständischen Unternehmen im Einsatz. Erfahrungsberichte unserer Kunden sprechen für sich:

### Erfahrungsbericht

„Wenn der Kunde am Telefon ist, benötigen unsere Vertriebsmitarbeiter schnell eine Übersicht mit kundenindividuellen Angaben“, erklärt Herr Ehmann, Vertriebskoordinator bei Bischof + Klein in Lengerich, und er bringt es auf den Punkt: „Die Mitarbeiter müssen wissen: wo stehen wir eigentlich mit dem Kunden?“

Die positive Geschäftsentwicklung bei Bischof + Klein und die wachsende Zahl der Kunden forderte 2008 eine Anwendung, die Daten aus dem SAP® ohne lange und umständliche Suche und mit wenig Bedieneraufwand abbildet. Zusätzlich benötigte man weitere Funktionen im schnellen Zugriff, wie z.B. Vorgangshistorie mit Verknüpfung zum Ansprechpartner, Terminplanung, Schriftwechsel und E-Mailverkehr.

Ein ausgewachsenes CRM-System mit umfangreichen Funktionen kam für Bischof + Klein jedoch nicht in Frage. Der Nutzen hätte keinesfalls im Verhältnis zum Aufwand und damit zu den Kosten gestanden, zumal Individualanpassungen unerlässlich geworden wären.

Man hatte bereits Anforderungen definiert und sich Kundeninformationssysteme angesehen, als im Gespräch mit dem langjährigen SAP-Betreuungspartner datasoft consult eine Idee positiv aufgenommen wurde: Einbindung einer Informationsplattform im SAP® ohne Schnittstellenkonfiguration.

Bereits in der kurzfristig angesetzten Präsentation von CiS wurde klar, dass das Regelwerk und etwa 60% der Abfragen Verwendung finden konnten. Darüber hinaus brachte die flexible Gestaltung zu moderaten Aufwänden weitere Pluspunkte.

Die Einführung verlief planmäßig und die ersten 30 Mitarbeiter konnten die Vorteile von CiS in der täglichen Arbeit testen. Außendienstmitarbeiter nutzen seither von unterwegs aus den webbasierten Zugang zu ihrem Kundenkreis und verfügen damit über ein wertvolles Informationsmedium für die Vorbereitung auf das Kundengespräch. Zusatzfunktion, wie z.B. Lagerbestandsangaben, erleichtern darüber hinaus die Auftragsabstimmung.

Der Innendienst profitiert in erster Linie beim telefonischen Kundenkontakt von der sofortigen Verfügbarkeit aller Kundenangaben und ist damit in die Lage versetzt, weitaus besser und schneller zu reagieren.

Bei Bischof + Klein ist man zufrieden mit dem Ergebnis. Herr Ehmann zieht das Fazit: „Die Anwendung läuft rund.“

### Und was ist geplant für die Zukunft?

Als weiterer Schritt ist die Anbindung der eigenständigen Tochtergesellschaften bereits im Gespräch.



**CYKLOP**  
INTERNATIONAL

THE  
STRAPPING  
COMPANY

Cyklop GmbH  
D – 50996 Köln  
www.cyklop.de

**Branche**  
Fertigungs- und Prozessindustrie

Cyklop zählt zu den führenden Anbietern von Systemen zur Transportgutsicherung. Das Stammhaus von Cyklop International hat seinen Sitz in Köln. Hier befinden sich auch das Logistikzentrum sowie der deutsche Produktionsstandort für Maschinen und Bänderfertigung. Cyklop ist weltweit vertreten und beschäftigt insgesamt 1.200 Mitarbeiter.

**Ansprechpartner**  
Herr Lars Bobert, Leiter des Bereiches ORG & IT

**Führendes ERP-System**  
SAP® R/3, Release 4.7

**Projektziel**  
Bereitstellung einer Anwendung mit strukturiertem Datenzugriff aus dem SAP-System für Unternehmensbereiche, die am Kundenbindungsprozess beteiligt sind.

## Erfahrungsberichte unserer Kunden

CiS ist branchenunabhängig und erfolgreich bei mittelständischen Unternehmen im Einsatz. Erfahrungsberichte unserer Kunden sprechen für sich:

### Erfahrungsbericht

Als Komplettanbieter von Systemlösungen hat das Thema Kundenbindung für die Cyklop GmbH einen hohen Stellenwert. Professionelle Beratung, Projekt-Engineering und Service müssen jederzeit die Kundenanforderungen erfüllen. Dieser Anspruch gilt auch für den Einsatz von IT-Anwendungen, die zur Prozessunterstützung eingesetzt werden.

Mit dem Kundeninformationssystem CiS von datasoft consult GmbH hat sich Cyklop bewusst für eine SAP® integrierte Lösung entschieden. „Rund 100 Mitarbeiter in den Abteilungen Vertrieb, Kundenservice, Marketing und Projektmanagement benötigen Informationen zum Kunden“, erzählt Lars Bobert, Bereichsleiter IT.

Klare Strukturen für Archivierung, Terminführung mit Wiedervorlage, Opportunities- und Angebotsverfolgung sind für die erfolgreiche Kundenbindung des Unternehmens unerlässlich. Konsequenterweise wurde CiS deshalb in die Arbeitsabläufe integriert. Keyuser sind von Anfang an aktiv einbezogen worden in die Gestaltung von individuellen Programmänderungen und in die Testphase.

Bereits kurze Zeit nach Einführung im Vertrieb zeigte sich, dass es möglich wurde den Aussendienst stärker in das Vertriebsgeschehen einzubinden und mehr Transparenz zu erzielen.

Innen- und Aussendienst haben jetzt zeitgleich Zugriff auf relevante Daten und die Keyuser freuen sich: häufiges Nachfragen erübrigt sich nun. Auch in Ausnahme-Situationen, so z.B. bei Urlaubsvertretung, kann sich der Mitarbeiter schnell einen Überblick über den aktuellen Stand und die bisherigen Aktivitäten verschaffen. Die kompetente Beratung und laufende Vorgangsbearbeitung bleibt gewährleistet.

Cyklop unterstützt den reibungslosen Umgang mit dem System durch interne Schulungen. Sobald die Mitarbeiter CiS kennengelernt haben, schätzen sie die einfache Bedienbarkeit. Die Akzeptanz der Anwendung beruht darüber hinaus auf einer schnellen Wiedererkennung der abgebildeten Daten, denn die unternehmensspezifischen Anforderungen wurden maßgeschneidert umgesetzt.

### Ausblick:

Weitere Anforderungen, die sich aus der täglichen Arbeit ergeben, werden erfasst und dokumentiert. Eine Anpassung des Kundeninformationssystems CiS kann Cyklop somit bei Bedarf vornehmen.



### Mehr Informationen zu CiS

Weitere Details und Demo-Termine unter:

Siemensstraße 43  
25462 HH-Rellingen

Tel. +49 (0) 4101-6 96 63 50  
Fax +49 (0) 4101-5 99 98 21

[www.datasoft-consult.de](http://www.datasoft-consult.de)  
[info@datasoft-consult.de](mailto:info@datasoft-consult.de)