

## REFERENZ-PROJEKTE

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Kunde</b>        | <b>EPSON Deutschland GmbH</b>   |
| <b>Ziele</b>        | Aufbau eines eCRM-Systems zur Unterstützung einer klassischen CRM-Maßnahme zur Bindung der Fach-Händler des direkten und indirekten Vertriebs-Kanals an die Marke EPSON.  |
| <b>Lösungen</b>     | <p>Das eCRM-System wurde durch eine Vielzahl an technischen Lösungen realisiert. Im Wesentlichen bestand das System aus folgenden Komponenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CTI (Computer Telephone Integration): Unterstützung des Service-Centers durch eine in das bestehende ERP-System integrierte Telefon-Anbindung.</li> <li>• CRS (Customer Relationship Services): Alle Leistungen, die über das Service-Center abgerufen werden, werden über ein zentrales System verwaltet, automatisch nach Freigabe im ExtraNet publiziert und nach Bestellung automatisch über das bestehende ERP-System abgerechnet.</li> <li>• ISRS (Indirect Sales Reporting System): Bereitstellung des Daten-Materials über die Absätze und Umsätze der Händler in Deutschland für statistische Auswertungen und Steuerung der CRM-Maßnahme. In einer zweiten Verwendung werden die Daten dem Vertrieb sowie der Produktions-Steuerung zugeführt.</li> <li>• ISAS (Indirect Sales Accounting System): Generierung der Punkte aus den Umsätzen der Händler – diese Punkte dienen als Währung innerhalb der CRM-Maßnahme um die verschiedenen Leistungen des Service-Centers zu bezahlen.</li> <li>• PIPS (Product Information Publishing System): Bereitstellung detaillierter und besonders aktueller Produkt-Informationen über die Produkte für die Händler und Distributoren.</li> <li>• InterNet- und ExtraNet-Portale: Für jede Zielgruppe (direkte und indirekte Händler sowie Distributoren) wurde ein Portal geschaffen, über das diese sich zu dem CRM-Maßnahme anmelden und anschließend alle Leistungen abrufen und bestellen können. Außerdem sind die Produkt-Datenbank (PIPS) sowie die Konto-Verwaltung (ISAS) darüber erreichbar. Zuletzt dienen die Portale als Kommunikations-Schnittstelle zwischen EPSON und den Händlern und Distributoren.</li> <li>• eMail-Newsletter: Für jede Zielgruppe und Differenziert nach aktuellem Status eines Händlers bekommt dieser einen personalisierten Newsletter mit für ihn relevanten Informationen, seinem Punkte-Stand und für ihn interessante Leistungen oder Prämien.</li> </ul> |
| <b>Technologien</b> | <p>Back-Ends</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oracle SQL</li> <li>• Apple WebObjects</li> <li>• Microsoft Terminal-Services</li> <li>• Citrix Metraframe</li> <li>• Java, PHP</li> </ul> <p>Front-Ends</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Access</li> <li>• HTML, JavaScript</li> </ul>   |

## REFERENZ-PROJEKTE

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Zeitraum</b> | Februar 2000 bis Dezember 2001  |
| <b>Aufgaben</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Aufnahme der Bedürfnisse und Beratung des Kunden</li><li>• Konzeption und Realisierung des gesamten technischen Systems</li><li>• Betriebs des gesamten technischen Systems im Rechenzentrum</li><li>• Kontinuierliche Berichterstattung beim Kunden</li><li>• Beratung und Koordinierung der Aufgaben mit anderen externen Partnern des Kunden</li></ul> |

Diese Informationen sind vertraulich und dürfen Ihnen nur zur Beurteilung unserer Erfahrung dienen. Unberechtigte Vervielfältigung oder Weitergabe dieser Informationen ist verboten.