

# Meggle verbessert Kundenbeziehungsmanagement mithilfe von IBM und SoftM




---

## Overview

---

### ■ Die Herausforderung

Stark formularbasierte Prozesse und interne CRM-Datenbanken erschwerten die Geschäfts- und Marketinganalyse. Durch eine effizientere Erfassung, Analyse und Verarbeitung der Daten ergäbe sich ein positiver Effekt auf die Entwicklung neuer Produkte und Umsatzmöglichkeiten.

### ■ Die Lösung

Implementierung der auf IBM Lotus Notes und Domino basierenden Lösung GEDYS IntraWare 7 mithilfe des IBM Premier Business Partners SoftM Communications ([www.softm-communications.com](http://www.softm-communications.com)). Die Lösung umfasst ein Beschwerdemanagement-System des IBM Premier Business Partners GEDYS IntraWare ([www.gedys-intraware.de](http://www.gedys-intraware.de)).

### ■ Die Vorteile

Durch den effizienteren internen Informationsfluss kann Meggle schneller auf Kundenanfragen reagieren. Verbesserte Reporting- und Analysefunktionen ermöglichen individuelles Marketing für reguläre Kunden; Automatisierungsfunktionen sparen Zeit; die eingängige Benutzeroberfläche erfordert kaum Schulung; die flexible Umgebung lässt sich einfach durch das Personal an interne Bedürfnisse anpassen, was Geld für externe Dienstleister spart.



*„Diese Vorbereitungsphase überzeugte uns, dass SoftM und Meggle produktiv zusammenarbeiten können und wir haben recht behalten.“*

*Christoph Adler*

*CRM-Projektleiter*

*Meggle*

Die Unternehmensgruppe Meggle mit Sitz im bayerischen Wasserburg beschäftigt rund 1.700 Mitarbeiter und erzielt einen Jahresumsatz von ca. 560 Mio. Euro. Sie ist allen Bereichen der Milch- und Molkeherstellung engagiert: Die Gesellschaften in Deutschland und Osteuropa produzieren Milcherzeugnisse für Endverbraucher und Lebensmittelhersteller und beliefern die Pharmaindustrie mit Produkten wie pharmazeutischer Laktose.

Über die letzten Jahre war Meggle bestrebt, durch eine Abkehr von formularbasierten Prozessen und internen Systemsilos und die Hinwendung zu einer integrierten, automatisierten IT-Infrastruktur die operativen Kosten und den Verwaltungsaufwand für das Personal zu senken.

„Der Startschuss für diese Strategie fiel vor drei Jahren, als klar wurde, dass wir ein besseres Beschwerdemanagement-System benötigen“, erklärt Christoph Adler, CRM-Projektleiter bei Meggle. „Bis dahin hatten wir GroupWise als Kommunikationsplattform genutzt, entschieden uns dann aber für den Wechsel auf IBM Lotus Notes, vorrangig weil es uns den Einsatz des Lotus-basierten Qualitätsmanagement-Systems Xeri der Plato AG (im Vertrieb durch GEDYS IntraWare) ermöglichte.“

Die Qualitätsmanagement-Lösung bot Meggle einige Vorteile, vor allem beim Beschwerdemanagement.

Die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Abteilungen war aber immer noch zu kompliziert. Ohne eine effiziente Möglichkeit zur Analyse von Kundendaten war es schwierig, neue Produkte oder Marketingkampagnen für die verschiedenen Märkte von Meggle zu entwickeln.

#### **Leistungsstarke Collaboration-Funktionen**

Meggle erkannte das Potenzial, das IBM Lotus Domino mit seinen leistungsfähigen Collaboration- und Kommunikationsfunktionen als CRM-Plattform bot.

„Ein weiterer Vorteil von IBM Lotus ist die einfache Bedienung“, so Christoph Adler. „Uns war klar, dass eine Lösung auf Basis von Lotus Notes und Domino kaum Schulungen erfordern würde und relativ leicht von unserer internen IT-Abteilung modifiziert und angepasst werden könnte, ohne dafür die Dienstleistung eines externen Anbieters beanspruchen zu müssen.“

Das Unternehmen wandte sich mit seinem Anliegen an den IBM Premier Business Partner SoftM, der ein System entwickeln sollte, das den geschäftlichen Anforderungen von Meggle genüge.

„SoftM führte uns die CRM-Anwendung GEDYS IntraWare 7 vor und hielt mit uns einen Workshop zur Erstellung des groben Designkonzepts ab“, erzählt Christoph Adler. „Diese Vorbereitungsphase überzeugte uns, dass SoftM und Meggle produktiv zusammenarbeiten können und wir haben recht behalten.“

Design, Entwicklung und Implementierung wurden ganz von SoftM übernommen, die dabei Hand in Hand mit dem firmen internen Team zusammenarbeiteten, um sicherzustellen, dass Meggle die benötigte Lösung bekam. Im Anschluss an die Implementierung hielt SoftM mehrere Schulungen für Systemadministratoren und Endanwender ab und hilft Meggle beim Systemsupport.

„SoftM passte die Lösung an unsere Erfordernisse an und baute unsere Workflows und Dokumentvorlagen ein. Außerdem integrierten sie die vorhandene Qualitätsmanagement-Software und eine Schnittstelle für unsere ERP-Systeme im Backend“, ergänzt Christoph Adler. „Das Ergebnis ist eine CRM-Plattform, die perfekt auf unsere Bedürfnisse und Abläufe zugeschnitten ist, wodurch wir schneller reagieren und eine aktivere, zielgerichtete Rolle in der Pflege unserer Kundenbeziehungen spielen können.“

### **Einheitliche Informationsumgebung**

Die Lösung von SoftM und IBM bringt alle Kundenbeziehungsdaten von Meggle in einer einzigen Umgebung zusammen und stellt sie dem gesamten Unternehmen zur Verfügung. Verzögerungen in der Informationsbereitstellung aufgrund formularbasierter Prozesse oder Systemsilos gehören damit endlich der Vergangenheit an. Die Prozessautomatisierung senkt die operativen Kosten und erspart dem Personal lästige

Verwaltungsaufgaben, sodass mehr Zeit für wichtigere Aufgaben bleibt.

GEDYS IntraWare 7 stellt dem Vertrieb alle wichtigen Kundeninformationen übersichtlich zusammen und erleichtert dadurch die Verwaltung einer großen Kundenzahl. Geschäftsanalysten und Marketingmanager profitieren von leistungsfähigen Reporting-Tools, mit denen sich Prozesse, Produkte und Werbeaktionen gestalten lassen, die zielgerichtet Kundenbedürfnisse erfüllen.

„IBM Lotus ist weitaus mehr als eine simple Kommunikationsplattform – es ist das Herz unserer IT-Infrastruktur, das sowohl unser Qualitätsmanagement als auch die CRM-Funktion antreibt“, resümiert Christoph Adler. „Die Flexibilität von Lotus, das Know-how von IBM Premier Business Partner SoftM Communications und die Lösungen von GEDYS IntraWare ergeben zusammengenommen eine leistungsfähige Business-Engine, die uns hilft, Kosten einzusparen und unsere Produktivität zu steigern.“

*„Die Flexibilität von Lotus, das Know-how von IBM Premier Business Partner SoftM Communications und die Lösungen von GEDYS IntraWare ergeben zusammengenommen eine leistungsfähige Business-Engine, die uns hilft, Kosten einzusparen und unsere Produktivität zu steigern.“*

*Christoph Adler  
CRM-Projektleiter  
Meggle*



**IBM United Kingdom Limited**

PO Box 41  
North Harbour  
Portsmouth  
Hampshire  
PO6 3AU

IBM, das IBM Logo, Domino, Lotus und Lotus Notes sind Handelsmarken von International Business Machines Corporation in den USA, anderen Ländern oder beiden.

Andere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Waren- oder Servicemarken anderer Unternehmen sein.

SoftM Suite ist ein Produkt von SoftM Communications. IBM und SoftM Communications sind separate Unternehmen und jedes ist für seine eigenen Produkte verantwortlich. Weder IBM noch SoftM Communications gewähren Garantien, ausdrücklich oder stillschweigend, für die Produkte des anderen.

GEDYS IntraWare 7 Workflow ist ein Produkt von GEDYS IntraWare. IBM und GEDYS IntraWare sind separate Unternehmen und jedes ist für seine eigenen Produkte verantwortlich. Weder IBM noch GEDYS IntraWare gewähren Garantien, ausdrücklich oder stillschweigend, für die Produkte des anderen.

Verweise auf IBM Produkte, Programme oder Serviceleistungen in diesem Dokument bedeuten nicht, dass IBM diese in allen Ländern, in denen IBM vertreten ist, anbietet. Alle Verweise auf ein IBM Produkt, Programm oder eine IBM Serviceleistung bedeuten nicht, dass ausschließlich ein IBM Produkt, Programm oder eine IBM Serviceleistung genutzt werden kann. Es können alternativ Produkte, Programme oder Serviceleistungen mit entsprechender Funktionalität verwendet werden.

Alle zitierten Kunden-Beispiele beschreiben die Verwendung von IBM-Produkten durch einige Kunden, sowie die Ergebnisse, die sie erzielt haben. Die tatsächlichen Umgebungskosten und Leistungscharakteristiken variieren entsprechend den Konfigurationen und Voraussetzungen der einzelnen Kunden.

IBM Hardwareprodukte werden aus Neuteilen oder Neu- und Gebrauchtteilen gefertigt. In einigen Fällen können Hardwareprodukte nicht fabrikneu, sondern bereits in einer Installation genutzt worden sein. Es gelten in jedem Fall die IBM Garantiebestimmungen.

Das vorliegende Dokument soll lediglich einer allgemeinen Orientierung dienen.

Die dargestellten Fotos können Designmodelle darstellen.

© Copyright IBM Corp. 2007. Alle Rechte vorbehalten.