

WebSphere software

## Bayer MaterialScience: mehr Qualität in der Kundenbetreuung mit IBM WebSphere-Portalplattform.



### Überblick

#### ■ Die Aufgabe

*Optimierung des Customer Relationship Management (CRM), Vereinfachung und Beschleunigung von Kundenbetreuungsprozessen*

#### ■ Die Lösung

*Entwicklung und Implementierung eines individuell angepassten Customer Interaction Center (CIC) auf der Basis der IBM WebSphere-Portaltechnologie mit Integration vorhandener, inhomogener Datenquellen*

#### ■ Die Vorteile

*Reduzierung von Bearbeitungs- und Reaktionszeiten im Bestellwesen, Kostensenkung durch mehr Effizienz, Investitionsschutz durch Nutzung bestehender DB-Systeme, Kundenbindung durch mehr Servicequalität*

### Bayer MaterialScience – weltweite Kundenorientierung.

Bayer MaterialScience ist ein führender Hersteller von hochwertigen Werkstoffen und innovativen Systemlösungen. Einen Großteil des Umsatzes erwirtschaftet das Unternehmen mit Produkten, die auf dem Weltmarkt Spitzenpositionen einnehmen. Hauptabnehmer sind die Automobil- und Bauindustrie, die Elektro- und Elektronikbranche sowie Hersteller von Sport- und Freizeitartikeln, Verpackungen und medizintechnischen Produkten. Das Unternehmen beschäftigt ca. 18.000 Mitarbeiter an über 40 Standorten in aller Welt. Im Jahr 2004 wurde dabei ein Umsatz von rund 8,6 Milliarden Euro erwirtschaftet und es wurden ca. 7 Millionen Tonnen Rohstoffe produziert. Für ein global agierendes Unternehmen wie Bayer MaterialScience hat es erste Priorität, dass sich die Kunden überall auf der Welt gut betreut fühlen. Dafür sorgt das eng gestrickte Netzwerk von Regional-Service-Centern und Kundenberatern.

### Von BayerOne zum CIC.

Die zunehmende Komplexität der Systemlandschaft veranlasste Bayer MaterialScience vor einigen Jahren dazu, die Arbeitsbedingungen im Bereich des Kundenservices zu optimieren. Die globale Web-Anwendung 'BayerOne' war der erste Schritt in diese Richtung. Sie stellte den Ansatz für ein internetbasiertes Kundenportal im Auftragswesen dar. Die Informationsplattform lässt Kunden mittels individuell konfigurierbarer Reports jederzeit den Status ihrer Aufträge online überwachen.

Ab 2004 entschied man sich bei Bayer MaterialScience für eine übergreifende Portallösung mit verknüpften, intelligenten Portlets. Die Kunden- und Auftragsdaten stammen aus SAP R/3-Systemen. Eine der Hauptanforderungen bestand im Investitionsschutz: Bestehende Systeme sollten einerseits nicht nachprogrammiert werden, andererseits musste die Datenkonsistenz aus völlig unterschiedlichen Quellsystemen wie SAP R/3, SAP Business Information Warehouse, IBM Domino, Oracle-Datenbanken, Web-Anwendungen und Altsystemen gewährleistet sein. So entstand auf der Basis der IBM WebSphere-Portaltechnologie das Customer Interaction Center CIC.

### Die Anwenderoberfläche.

Die typische Beratungssituation stellte den Kundendienst immer wieder vor eine komplexe Aufgabe: Zur Beantwortung konkreter Kundenanfragen

mussten die Servicemitarbeiter eine aufwändige Suche nach Informationen aus SAP Systemen zu Auftrag, Produktion und Logistik ausführen. Weiterhin kostete die Zuordnung von z. B. Zuständigkeiten, Notizen, Berichten und vereinbarten Terminen aus anderen Backend-Systemen oder Domino-Anwendungen weitere wertvolle Zeit. Anders die Übersichtsseite des CIC, die bei einem Kundenanruf automatisch aufgerufen wird: Sie ist so strukturiert, dass sie Informationen auf einen Blick in sieben Portlets liefert – so zum Beispiel SAP Stammdaten aus dem Kreditwesen. Allgemeine Informationen zu Kundenbeschwerden, Kontaktdaten, die Namen zuständiger Außendienstmitarbeiter, Besuchsberichte, Notizen und allgemeine Kundeninformationen werden übersichtlich und schnell angezeigt. In einem 'Order'-Portlet werden Aufträge nach verschiedenen Kriterien priorisiert und sortiert dargestellt. Der angeklickte Auftrag liefert dann die entsprechenden Daten aus der angeschlossenen SAP Anwendung. Besonderen Wert legten die Entwickler auf Aktualität und Überprüfbarkeit der Datenherkunft: Alle Daten können auf ihre Quelle und den Zeitpunkt ihrer Erfassung hin verifiziert werden. Als besonders wertvoll erwies sich die Übernahme von graphischen Symbolen bestehender Backendsysteme. Sie signalisieren automatisch verschiedene Zustände des Auftragsstatus. Service-Mitarbeiter erkennen durch ihnen bekannte Ampelfunktionalitäten frühzeitig kritische Stadien des Auftrages. Dieses proaktive Krisenmanagement vermeidet Eskalationen und damit verbundene Kosten, die etwa durch Sondertransporte entstehen.

#### **Messbarer Nutzen.**

„Die meisten Systeme bei BMS sind prozessoptimiert. Ein Customer Service Representative arbeitet jedoch nicht prozess-, sondern 'Anfrage'-orientiert. Dies bedeutet, dass er die relevanten Informationen aus einer Vielzahl

unterschiedlicher Backendsysteme herausfiltern muss“, so Dr. Helmut Hegger, Leiter Process Enabling & Improvement bei Bayer MaterialScience. In Sachen Realisierungszeit konnte Bayer Business Services, der IT-Partner von Bayer MaterialScience, mit dem 100-Tage-Projekt CIC neue Maßstäbe setzen und sowohl quantitativ wie auch qualitativ messbaren Mehrwert generieren. Antwortzeiten für einzelne Prozesse der Kundenbetreuung konnten auf unter eine Minute gesenkt werden. Service wird dadurch preiswerter und effizienter. Die Optimierung des Informationsflusses spiegelt sich darüber hinaus auch in so genannten 'weichen Faktoren' wider: Die Kompetenzdarstellung der Mitarbeiter gegenüber dem Kunden sowie das Firmenimage profitieren wesentlich vom CIC. „Wir haben in der Designphase des Projektes Anwender eng eingebunden. Nachdem wir zunächst mit Berührungsängsten rechneten, erfahren wir mittlerweile eine sehr hohe Akzeptanz. Unsere Gesellschaften im Raum Asien/Pazifik und in Nordamerika zeigen bereits großes Interesse an der Einführung des CIC“, erklärt Werner Borschbach, Head of eSales, Bayer Business Services GmbH. Eine zusätzlich interessante Variante erhält das CIC, wenn vorhandene Portlets mit neuen Funktionalitäten ausgestattet werden. Bayer MaterialScience arbeitet zurzeit an der Entwicklung von konfigurierbaren Anwendungen (Composite Applications), die die Kreativität der Mitarbeiter ansprechen, um deren Aufgabengebiet noch effizienter zu gestalten.

#### **Zusammenfassung.**

Das Customer Interaction Center ist als Service-Center-Portal eine optimierte, individuelle Software-Lösung für die Bearbeitung von Bestellungen, Aufträgen, Anfragen und Reklamationen etc. Servicemitarbeiter erhalten in kürzester Zeit ein Gesamtbild aller kunden-, produkt- oder servicerelevanten Informationen, zusammengefasst aus

unterschiedlichen Datenquellen. Die Anwendung wird auf der Bayer Shared Portal Platform betrieben. Hierdurch kann Bayer Business Services den Betrieb sehr kostengünstig sicherstellen.

#### **Eingesetzte Produkte:**

IBM WebSphere-Portalserver Version 5.0.2.3  
IBM Tivoli Access Manager Version 5.1  
IBM Tivoli Directory Server Version 5.2  
BBS Shared Portal Platform  
BBS Dynamic User Management



IBM Deutschland GmbH  
70548 Stuttgart  
**ibm.com/de**

IBM Österreich  
Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
**ibm.com/at**

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
**ibm.com/ch**

Die IBM Homepage finden Sie unter:  
**ibm.com**

IBM, das IBM Logo, das e-Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Tivoli und WebSphere sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

© Copyright IBM Corporation 2006  
Alle Rechte vorbehalten.

IBM Form GK12-4116-00 (05/2006)