

CRM - Zur richtigen Zeit am richtigen Ort

Ziel des CRM-Projektes „TIME“ der Degussa Bank war u. a. die Schaffung der technischen Voraussetzungen für eine Vernetzung der verschiedenen Kommunikationskanäle Telefon, Internet, Mailing und E-Mail. Damit kann zukünftig der Kommunikationsmix optimal auf den Kunden abgestimmt werden, d. h. die richtige Botschaft über den richtigen Kanal zum richtigen Zeitpunkt. Doppelbewerbungen und Kundenpenetration aufgrund falscher Basisinformationen werden vermieden und Kontaktchancen optimal genutzt.

ORDIX unterstützte hier vorrangig beim Projektmanagement sowie bei der Konzeption der CRM-Lösung. Zudem übernahmen ORDIX Entwickler die Implementierung sowie die Optimierung der Daten- und Systemseite.



Die ORDIX Leistungen im Überblick

Projektmanagement

- Projektinitialisierung
- Coaching der Projektmitglieder
- Projektmanagementunterstützung (Jour Fixes, Dokumentation)

Architektur, Prozesse & Konzepte

- Prozessberatung
- Architekturberatung
- Fachliche Beratung der Teilprojektleiter
- Unterstützung beim Erstellen von Projektsteckbriefen
- Ausarbeiten von Meilensteinplänen
- Unterstützung bei der Erstellung von Fachkonzepten

Implementierung

- Datenbank- und ETL-Entwicklung auf CRM- und DWH-Systemen
- Zusammenführung von Kundendoubletten für die personenbezogene Kundendarstellung am CRM-Frontend
- Generierung von anlassorientierten Kundenansprachen zur gezielten Unterstützung der Kundenberater auf Basis von Datawarehouse-Analysen
- Aufbau eines analytischen CRM-Datenbanksystems für die Marketing-Abteilung. Befüllung der Datenbank aus unterschiedlichen Quell-Systemen. Archivierung und Konsolidierung der gelieferten Daten
- Optimierung der Datenqualität
- Testmanagement
- Schnittstellenprogrammierung, Datenbanktuning und Datenbereinigung

Projektname/Umfang/Zeitraum

TIME, 550 Personentage, 2009 - 2010

Technik

Die Umsetzung der TIME-Anforderungen erfolgte in einer IBM DataStage 8.1 Umgebung mit Zugriff auf mehrere Oracle9 und Oracle10 Datenbankinstanzen. Die Fileserver wurden gleichzeitig von Windows- auf Unix-Systeme umgestellt. Die Client-Entwicklung wurde in gemeinsamer Zusammenarbeit mit einem weiteren Partnerunternehmen umgesetzt.



Das Unternehmen

Die Degussa Bank ist aus dem Bankgeschäft der ehemaligen Degussa entstanden. Heute ist sie Marktführer im Bereich Worksite Banking.

www.degussa-bank.de

Nutzen/Mehrwert für den Kunden

- Gezielte Kommunikationssteuerung
- Automatisierte Erfolgsmessung
- Verbesserung der Datenqualität
- Arbeitserleichterungen für den stationären Vertrieb und Basis für den Direktvertrieb
- Zielgerichtete Projektabwicklung
- Aufbau/Erweiterung von Projektmanagement-Know-how für die Projektmitarbeiter
- Nutzung neuer Kontaktchancen

Die Stimme des Kunden

„ORDIX hat das Projekt sauber aufgesetzt und durch strukturiertes Vorgehen kontinuierlich zum geplanten Ergebnis geführt. Sowohl das fachliche als auch das Projektmanagement Know-how haben uns überzeugt! Darüber hinaus schätzen wir besonders die gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit ORDIX - mittlerweile auch über das Projekt hinaus in anderen Bereichen.“

Christoph Hägele,
Projektleiter „TIME“, Marketing,
Degussa Bank, Frankfurt