

# Referenz Bericht

| L O G I S T I K |

## SCHMALZ+SCHÖN Logistik-Gruppe

### Das Unternehmen

- Überregional agierende Holding mit Fokus auf Transport, klassische Kontraktlogistik und breit gefächerte logistische Mehrwertleistungen
- Gründung: 1959
- Umsatz 2007: EUR 176 Millionen
- Mitarbeiter 2007: 780

### Der Projektrahmen

- Prozessdefinition, Systemdesign, Implementierung, Mitarbeiterschulung
- September 2006 - März 2008
- Siebel 8.0
- Internationaler Rollout

### Die Schlüsselstellen

- Unternehmenskultur geprägt durch viele Tochtergesellschaften
- Diversifizierte Geschäftsprozesslandschaften
- IT-Insellösungen

### Die erzielten Erfolge

- Optimierung der Angebotsverwaltung
- Cross Selling durch organisationsübergreifende Kundenpotenzialbewertung
- Einheitliche Sicht auf Kunden und dessen Kontakte



CRM Gipfeltour  
SCHMALZ+SCHÖN Logistik-Gruppe

„Auf Basis des CRM-Systems Siebel und der langjährigen Erfahrung von curexus konnten wir in unserer Unternehmensgruppe eine organisationsübergreifende und durchgängige CRM-Strategie umsetzen.“

Frank Penkwitt  
Geschäftsführung SCHMALZ+SCHÖN



## Das Unternehmen

Das erste Transportunternehmen SCHMALZ+SCHÖN wurde 1959 gegründet. Im Laufe der Zeit hat das Unternehmen neue Märkte und Dienstleistungsbereiche erschlossen. Heute ist die SCHMALZ+SCHÖN Logistik-Gruppe eine überregional agierende Holding mit 13 Tochterunternehmen und befindet sich weiterhin auf internationalem Expansionskurs. Der Fokus der Unternehmenstätigkeiten liegt in den Bereichen Transport, Logistik und Service. Durch die enge Zusammenarbeit mit den Tochterunternehmen der SCHMALZ+SCHÖN Logistik-Gruppe, bietet das Unternehmen seinen Kunden die Abwicklung ihrer gesamten Projekte aus einer Hand an.

Die wichtigsten Dienstleistungsbereiche:

- Transport: Landverkehre, See- und Luftfracht, Kurierdienste
- Logistik: Kontraktlogistik, Messe- und Eventlogistik, Logistiklösungen für den Tourismus, Papierlogistik, Verpackungslogistik
- Service: Personalüberlassung, Weiterbildung, Special Team, Montage Team, IT-Services

Das familiengeführte Unternehmen verfügt über 100.000 qm Logistikfläche, 780 Mitarbeiter stehen ihren Kunden zur Verfügung.

## Die Ausgangssituation

Die SCHMALZ+SCHÖN Logistik-Gruppe ist in den verschiedenen logistischen Bereichen tätig. Diese Aufgaben verteilen sich auf derzeit 13 Tochterunternehmen, die teilweise gleichzeitig denselben Kunden betreuen. Die von Zukäufen geprägte Unternehmensorganisation war gezeichnet durch eine uneinheitliche Datenstruktur sowie eine inhomogene Geschäftsprozesslandschaft.

## Die Aufgabenstellung

Die CRM-Lösung soll vor allem die in den einzelnen Unternehmen vorliegenden Kunden- und Kontaktdaten zusammenfassen und somit eine einheitliche Datenstruktur schaffen. Ein weiteres Ziel war es, die Mitarbeiter der einzelnen Tochterunternehmen zu einem ganzheitlichen „Gruppendenken“ heranzuführen, um so schlummerndes Geschäftspotential ausnutzen zu können.

Des Weiteren soll eine einheitliche Arbeitsweise für Außendienstmitarbeiter geschaffen werden. Alle Informationen, die beim Kunden gewonnen werden, sollen einfach ins CRM-System eingegeben werden können. Durch diese standardisierten Wege werden anschließende Prozesse eingebunden, wodurch der Außendienstmitarbeiter signifikant entlastet wird. Durch die Anbindung der Speditionssoftware PAS soll bei den verschiedenen Tochterunternehmen eine höhere Transparenz erreicht werden, die z.B. neben den aktuellen Aktivitäten auch alle Abschlüsse bei den Kunden aufzeigt.

## Die Anforderungen an den CRM-Dienstleister

Die SCHMALZ+SCHÖN Logistik-Gruppe suchte einen Dienstleister mit speziellem CRM-Know-How und der Fähigkeit, sich schnell in neue Themengebiete einzuarbeiten sowie sofort neue CRM-Impulse für das Unternehmen generieren zu können. Neben den gewünschten technischen Anforderungen an den Dienstleister war es der SCHMALZ+SCHÖN Logistik-Gruppe wichtig, einen Dienstleister zu finden, der zur Unternehmenskultur im eigenen Unternehmen passt. curexus übernahm neben der Prozessberatung das System-Design, das Anpassen der Standardsoftware an die Kundenbedürfnisse, die Implementierung, die Inbetriebnahme, die Schulung der User sowie die nachgelagerte Betreuung.

## Das Projekt

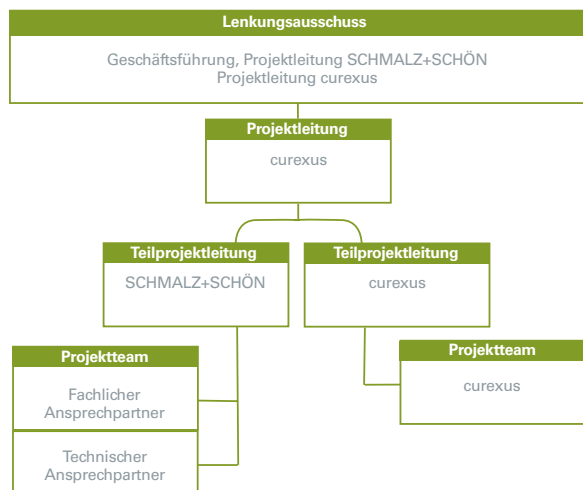
Nachdem sich die SCHMALZ+SCHÖN Logistik-Gruppe für die Einführung der CRM-Lösung Siebel von Oracle entschieden hatte, begann curexus im März 2007 mit den ersten Anforderungs-Workshops. Nach dem Abschluss der Prozessaufnahme und Erstellung des Feinkonzeptes im Juli 2007, begann curexus mit der Implementierung der kundenspezifischen Anforderungen. Da man sehr viele Best-Practices aus dem Standard der Anwendung übernahm, waren nur geringe Anpassungen erforderlich. Anfang Februar 2008 fand der Rollout der ersten Version statt. Im Zuge der weiteren Entwicklung werden spezifische Anpassungswünsche der Tochterunternehmen mit in die Anwendung aufgenommen. Die CRM-Lösung ist seit März 2008 produktiv und wird kontinuierlich in immer weitere Bereiche der Gruppe eingeführt.



## Projektphasen und Zeitrahmen



## Projektorganisation



## Implementierung

Die Lösung umfasst die folgenden Funktionalitäten zur Unterstützung eines einheitlichen und durchgängigen Kundenmanagements:

- Kontaktmanagement
- Kundenmanagement
- Aktivitätsmanagement
- Besuchsberichterfassung
- Verkaufsprojektmanagement
- Angebotsmanagement
- Kundenpotentialbewertung
- Anbindung der Speditionssoftware
- Abgleich von Kontakten und Terminen mit Microsoft Outlook
- Kampagnenmanagement
- Service Anfragen Management
- Vertragsmanagement

## Auswahl der CRM-Software

Zur Abbildung der gewünschten Prozesse entschied sich die SCHMALZ+SCHÖN Logistik-Gruppe für die CRM-Lösung Siebel der Firma Oracle, die alle Anforderungen in der Basis weitgehend abdecken konnte.

### Entscheidung für das Siebel-CRM-System:

- Mandantenfähigkeit zur Abbildung der existierenden Organisationsstruktur
- Flexible Webapplikation
- Umfassende Funktionalitäten in der Basis
- Zukünftige Funktionsbereiche bereits im Standard der Anwendung vorhanden (Unterstützung des weiteren Wachstums)
- Vorgefertigte Datensynchronisierung mit Microsoft Outlook
- Einfache Administration des Systems
- Einfache Anbindung an Fremdsysteme
- Einfache Anpassung an sich ändernde Geschäftsprozesse



### DIE WESENTLICHEN SCHLÜSSELSTELLEN

- Unternehmensstruktur geprägt durch viele Tochtergesellschaften
- Unterschiedliche Unternehmenskulturen
- Diversifizierte Stammdaten und Geschäftsprozesslandschaften
- IT-System Insellösungen
- Inhomogene IT-Infrastruktur



### Die erzielten Erfolge

- Vereinheitlichung der Kunden- und Kontaktdaten
- Einheitliche Sicht aller Tochtergesellschaften auf den Kunden
- Unternehmensabhängige Kundenpotentialbewertung
- Erhöhte Datenqualität
- Einheitliche Behandlung von Service Anfragen
- Unternehmensübergreifende Kampagnenplanung und Durchführung
- Transparente Angebotsverfolgung
- Ausbreitung einer organisationsübergreifenden CRM-Kultur



### DIE WESENTLICHEN ERFOLGSFAKTOREN

- Die Geschäftsführung steht zu 150% hinter dem CRM-Projekt
- Klare Definition der abzubildenden Prozesse
- Klar definierte Verantwortlichkeiten innerhalb des Teams
- Enge Zusammenarbeit zwischen SCHMALZ+SCHÖN und curexus
- Umfassendes Siebel Know-How bei curexus

### Ausblick

Der CRM Gedanke in der ganzen Gruppe breitet sich seit der Einführung des Systems immer weiter aus. Die SCHMALZ+SCHÖN Logistik-Gruppe kann Kundenpotentiale ausschöpfen, die bis jetzt nicht transparent waren. Um das CRM System immer weiter im Unternehmen zu etablieren, werden in den nächsten Schritten Anforderungen aus den einzelnen 13 Tochterunternehmen in die CRM Software implementiert und den Bereichen zur Verfügung gestellt.

Durch die Einführung eines ganzheitlichen CRM stellt die Geschäftsführung sicher, dass keine weiteren Insellösungen entstehen und das ganze Potential der Oracle Siebel Lösung ausgeschöpft wird.

### Kurzportrait curexus

**Als eines der führenden CRM-Beratungshäuser im deutschsprachigen Raum ist curexus spezialisiert auf die Beratung und Umsetzung ganzheitlicher CRM-Strategien mit Schwerpunkt auf die Branchen Industrie, High-Tech, Logistik, Finanzdienstleistungen und Pharma.**

Unsere Kernkompetenzen reichen von der CRM-Strategieberatung über die Integration von CRM-Lösungen bis hin zum IT-Service & Datamanagement. Darüber hinaus beraten wir

bei den Begleitprozessen und Basisthemen Changemanagement, Lizenzmanagement und IT-Infrastrukturoptimierung. Größter Wert wird dabei auf eine stufenweise Umsetzung der CRM-Strategie gelegt. Von der Entscheidung bis zur Inbetriebnahme liegen kurzmöglichste Zeiträume. Durch eine iterative Vorgehensweise können schnell erste Erfolge erzielt und die Anwenderakzeptanz sichergestellt werden. Professionelle CRM-Prozesse in den Bereichen Vertrieb, Marketing und Service liefern den Schlüssel zum nachhaltigen Unternehmenserfolg.

#### **curexus GmbH**

Nordostpark 3, D-90411 Nürnberg

Fon: +49 911 99 987 0

Fax: +49 911 99 987 100

E-Mail: [info@curexus.com](mailto:info@curexus.com)

[www.curexus.com](http://www.curexus.com)

