

informatik ag



---

---

## KOMPETENZFELD CRM



---

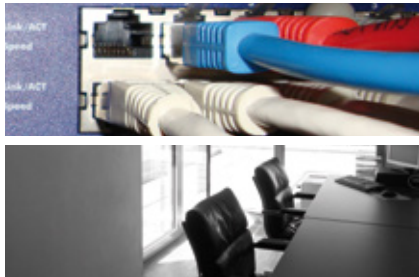
---

[www.ilume.de](http://www.ilume.de)

# KOMPETENZFELD CRM

---

---



## KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT, VERTRIEB & VERTRIEBSSTEUERUNG

Unsere langjährig erfahrenen CRM-Teams aus zertifizierten Projektmanagern und Projektleitern, IT-Architekten, fachlichen und technischen Beratern sowie Implementierungsspezialisten und Administratoren begleiten den gesamten Lebenszyklus Ihres CRM-Projekts. Wir bieten CRM-Systeme als On-Premise- oder auch als On-Demand-/Cloud-Lösung an. Dabei nutzen wir integrierte CRM-Lösungen und entwickeln individuelle Applikationen für Ihre unternehmensspezifische Anforderungen.

---

---

## CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Wir helfen Ihnen, Ihr Kundenbeziehungsmanagement nachhaltig zu verbessern und die richtigen Leute zur rechten Zeit mit den notwendigen Kundeninformationen und Aktivitäten auf einen Blick zu versorgen. Hierzu setzen wir die für Sie optimale Kombination aus individuellen Applikationen und kostensparenden Standardanwendungen marktführender Hersteller ein.

---

---

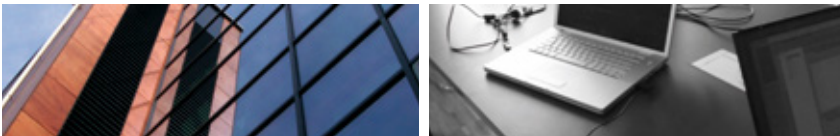
## BUSINESS INTELLIGENCE

In den Bereichen Business Intelligence und Datawarehousing unterstützen wir Sie bei der Konzeption und Einführung von State-of-the-Art-Technologie, die Ihnen einen synchronisierten Überblick über alle erfassten Informationen Ihres Unternehmens verschafft. Der Datenfluss wird von der Datenquelle bis zum Report leicht nachvollziehbar. Durch den geringeren Aufwand für die Erstellung und Pflege der Berichte sinken zusätzlich Ihre Prozess- und IT-Kosten.

Zur effizienten Realisierung unserer Lösungen für Ihr Unternehmen setzen wir Produkte aus dem Portfolio von Oracle/Siebel, Salesforce, QlikView und Microsoft ein.

---

---



# CRM BERATUNG & UMSETZUNG

---

---



Wir unterstützen Sie bei der Einführung und Weiterentwicklung von CRM Systemen auf der Basis von Siebel Applications und Salesforce.com für verschiedenste Anwendungsbereiche: vom Vertrieb über Marketing bis hin zu Lösungen für Ihr Controlling und Ihre Rechnungsstellung.

Die fachliche und technische CRM Beratung ist eine Kernkompetenz von ilum:e. Wir verfügen über deutlich mehr als 100 Mannjahre Projekterfahrung und unterstützen Sie gerne beim Projektmanagement, Fachkonzept, Studien und Analysen.

---

---

Darüber hinaus bieten wir Leistungen in den folgenden Bereichen an.

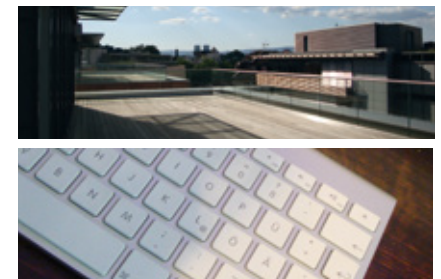
- >>> Administration
- >>> Schnittstellenentwicklung (EAI)
- >>> Performance Tuning
- >>> Testing
- >>> Entwicklung nach anerkannten „Best Practices“

# SIEBEL BERATUNG & UMSETZUNG

---

---

- >>> Planung und Konzeption von Multikanal-CRM Plattformen, speziell auf der Basis Siebel 7.x/8.x inklusive von z.B.
  - > Analyse der IST-Situation und Aufnahme der notwendigen Anforderungen, Fit/Gap
  - > Definition des zukünftigen CRM Geschäfts-/Prozessmodell (z.B. ARIS, Use-Cases)
  - > Planung der Integration des Systems in die IT-Architektur Ihres Unternehmens
  - > Spezifikation des Siebel Design Blueprints mit:
    - > Definition & Dokumentation des operationalen Siebel Prozessmodells
    - > Definition des zukünftigen CRM Produktionsprozesses (SOLL) mit
      - > allen relevanten Siebel Prozessobjekten
      - > allen relevanten Schnittstellen zu Legacy Systemen
      - > der genutzten Siebel Technologie/ Komponenten
  - > Vorgehensmodell für die technische & organisatorische Neuausrichtung
  - > Festlegung der Strategie für den Aufbau des Gesamtsystems
  - > Aufteilung des Gesamtsystems in funktionale & fachliche Module
  - > Informationsbedarfsanalyse: Analyse und Definition von Informationsanforderungen
  - > Informationspyramide incl. Quellsysteme und Zielsysteme des CRM Systems



# SIEBEL BERATUNG & UMSETZUNG

---

---

- >>> Neueinführungen von Siebel und Migration von älteren Versionen auf aktuelle Releases, Umstellung auf Open UI.
    - > Fachliche (Pre-) Assessments
    - > Fachliche Bewertung von Einführungsszenarien & Migration Approaches
    - > Erstellung von Siebel Design Blueprints mit operationalen Siebel Prozessmodellen
  - >>> Implementierung von einzelnen Arbeitspaketen bis hin zu kompletten Systemen durch unsere technischen Experten
    - > Erstellung technischer Dokumentation
    - > Umsetzung der Anforderungen
    - > Übergabe von technisch getesteten Paketen
    - > Deployment der Entwicklungsergebnisse in QA- und Produktionsumgebung
- 
- 



- >>> Betrieb der Siebel-Systemlandschaft
  - > Installation und Konfiguration
  - > Monitoring der Umgebung
  - > Durchführung von administrativen Aufgaben

# SALESFORCE.COM BERATUNG & UMSETZUNG

---

---

Die Nutzung eines Cloud basierten Kundenmanagementsystems ermöglicht neue und vereinfachte Formen der Datennutzung. Wir begleiten Sie bei der Einführung und Erweiterung von Salesforce.com und der damit verbundenen digitalen Transformation der Arbeitskultur. Dafür entwickeln wir für Sie die optimal passende Unternehmenslösung.

Neben der Bedarfs- und Anforderungsanalyse, Konzeptionierung und Erstellung eines Umsetzungskonzeptes bieten wir folgende Leistungen an.

- >>> Planung und Konzeptionierung von Sales, Service, Purchase, Marketing, Buchhaltung, Projektmanagement und Personal Lösungen
- >>> Einbindung von On-Premise und weiteren Cloud Systemen (z.B. Exchange, Google Analytics)
- >>> Definition, Umsetzung und Launch der zukünftigen Geschäftsmodelle und Prozesse
- >>> Definition und Dokumentation der aktuellen Prozesse



- >>> Vorgehensmodell für die technische und organisatorische Neuausrichtung
- >>> Bewertung und Umsetzung von Anbindungen oder Erweiterungen zu weiteren Anwendungen
- >>> Strategieberatung zur Umsetzung der Einführung
- >>> Erstellen der Sicherheits- und Rechtekonzepte
- >>> Planung der Controlling und Bewertungsgrundlagen auf Grundlage der Informationssysteme
- >>> Beratung zur richtigen Lizenz und den Modulen für Ihren Bedarf
- >>> Umsetzung nach agilen Entwicklungsmethoden
- >>> Beratung zum Umgang Ihres Datenmanagements und ggf. Anpassung an Datenschutzrichtlinien

# REFERENZEN IM CRM UMFELD

---

---

- >>> Social-Media Branche: Internationale Implementierung
  - >>> Finanz Branche: Überarbeitung der Ist-Prozesse und Einführung der Service Cloud.
  - >>> Media Branche: Systemerweiterung für mehrere Tochterunternehmen
  - >>> Versicherung: Administration und Controlling eines bundesweit agierenden Unternehmens
  - >>> Healthcare Branche: Schnittstellenanbindung mit ERP-Systemen (Bsp. SAP, Oracle)
  - >>> Weitere Branchen: Schulung der Mitarbeiter zur Optimierung der Vertriebsprozesse
- 
- 



- >>> Sales-, Service- & Marketing-Automatisierung
- >>> Angebots- und Rechnungserstellung
- >>> Erweiterung von Sales & Service Cloud für Lösungen in unterschiedlichsten Abteilungen
- >>> Mobile Erweiterungen und Einbindung von Telefonsystemen
- >>> Data Management (Massendaten), Überprüfung und Korrektur der Datenqualität
- >>> Vorbereitung von Entscheidungsvorlagen für Controlling und Prozess-erweiterungen
- >>> APEX und Webinterface Entwicklung



# PROJEKTREFERENZEN

---

---



- >>> Internationales Siebelprojekt im Retail-Bereich mit Roll-out in 34 Ländern
- >>> Internationales Marketingprojekt mit Oracle BI und Siebel (Food)
- >>> Migration von mehrsprachigen Siebel-Anwendungen auf Siebel Open UI in verschiedenen Branchen (Finanzen, Medizin, Logistik)
- >>> Customizing, Integration und Einführung einer multikanalfähigen Siebel-Vertriebsplattform mit Systemtest und QA für 15.000 Endnutzer (Banking)
- >>> Analyse, Design und Entwicklung von CRM Telekommunikationsanwendungen mit Systemtest und QA für 20.000 Endnutzer (Telekommunikation)
- >>> Administration, Release-Wechsel, Migration sowie Einführung von komplexen Siebel Systemlandschaften (Versicherung und Pharma)
- >>> Fach- und DV-Konzeption, Anforderungsmanagement, QA/Test für unterschiedliche Anwendungen (Unterschiedliche Branchen, auch Handel)

- 
- 
- >>> Einführung einer Call Center Applikation mit adaptiver CTI-Anbindung mit Eigenentwicklung für den Last- u. Performance Test (Banking)
  - >>> Administration und Support von komplexen Systemlandschaften auf der Basis von SAP, DB/2, MQ (diverse Branchen)
  - >>> Java Enterprise Entwicklung und Test von Intranet Portalen auf unterschiedlichen Web Application Servern (Banking) und Versicherung
  - >>> Entwicklung und Test sowie Performancetuning webbasierter Intranetanwendungen auf Basis von Websphere (Banking)
  - >>> Projektmanagement und Projekt Office für komplexe Multi-Team/Multi-Development Projekte (diverse Branchen)
  - >>> Data Management (Massendaten), Überprüfung und Korrektur der Datenqualität, Performancetuning des DWH (Telekommunikation)

# ILUM:E INFORMATIK AG

---

---



ilum:e ist ein IT-Beratungshaus mit den Schwerpunkten Systemintegration, Softwarevertrieb und IT-Expertenvermittlung.

ilum:e konzipiert IT-Projekte, integriert Standardsoftware in bestehende Anwendungslandschaften und entwickelt individuelle, interaktive Softwarelösungen für Intranet und Internet. ilum:e berät und unterstützt beim Einkauf von Softwareprodukten der marktführenden Anbieter. In der Expertenvermittlung beschafft ilum:e IT-Spezialisten, je nach individuellem Bedarf der Kunden.

ilum:e ist seit dem Jahr 2000 erfolgreich am Markt und beschäftigt heute über 100 festangestellte Mitarbeiter. Kunden profitieren vom Wissen zertifizierter Berater, sowie einem umfangreichen Netzwerk freiberuflicher IT-Spezialisten.

---

---



ilum:e informatik ag | holzhofstraße 3 | 55116 mainz  
tel. +49 6131-25006-0 | fax +49 6131-25006-29  
info@ilume.de | www.ilume.de

---

---