

## Referenzbericht Coding Technologies

Mails&More – CRM im HighTech Unternehmen

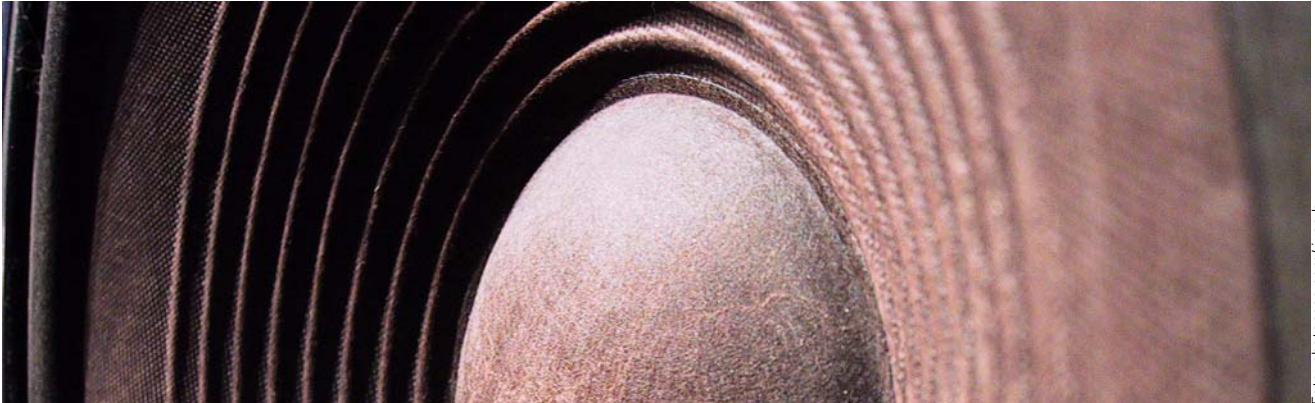


Foto: photocase.com/ Juan B.

Coding Technologies ist ein weltweit aufgestelltes Unternehmen und führend im Bereich der Audiokomprimierung. Mails spielen in diesem Umfeld eine wichtige Rolle. Sie standen bei der Einführung der CRM Software DocHouse sehr stark im Fokus.

Das HighTech-Unternehmen Coding Technologies ist Anbieter der hochwertigsten Audiokompressionstechnologien (nach EBU) für den Mobilfunk, den digitalen Rundfunk und das Internet. Die von Coding Technologies entwickelte Spectral Band Replication (SBR)-Technologie ist eine vorwärts- und rückwärtskompatible Methode zur Effizienzsteigerung von Audiokompressionsverfahren und wird bereits in mp3PRO (dem Nachfolger von MP3) und in MPEG-4 aacPlus, dem effizientesten Audio-Codec weltweit, erfolgreich eingesetzt. Die von Coding Technologies und Philips entwickelte Parametric Stereo-Technologie steigert die Codiereffizienz für Stereosignale mit niedriger Bitrate ein weiteres Mal deutlich. Produkte von Coding Technologies bilden Schlüsseltechnologien für offene Standards wie 3GPP, MPEG, Digital Radio Mondiale (DRM), HD Radio und das DVD Forum.

Coding Technologies wurde 1997 in Stockholm, Schweden gegründet und beschäftigt viele ehemalige Mitarbeiter des renommierten deutschen Fraunhofer-Instituts für integrierte Schaltungen, an dem bereits der MP3-Standard maßgeb-

lich entwickelt wurde. Das Unternehmen unterhält Standorte in Schweden, Deutschland und den USA.

„Aufgrund des großen Erfolges unserer Technologien in den Bereichen digitaler Rundfunk, Consumer Electronics und Mobile Communications hat sich in den letzten Jahren die Zahl unserer weltweiten Geschäftskunden und Geschäftspartner rapide erhöht“, so Martin Dietz, CEO von Coding Technologies. Das Team ist dabei nicht nur auf die drei Standorte verteilt, sondern zeichnet sich auch durch eine starke Mobilität aus, um die Kunden vor Ort zu besuchen und an den verschiedenen Standardisierungsgremien teilzunehmen. E-Mail ist dabei eines der wichtigsten Kommunikationsmittel.

Diese Ausgangssituation erzeugte Handlungsbedarf. Eine CRM Lösung sollte die internen Abläufe unterstützen, die Informationen besser verteilen und die individuellen Verantwortlichkeiten transparenter darstellen.

Durch ein Projektteam bestehend aus der Firmenleitung und je einem Vertreter aus den verschiedenen Abteilungen wurde zunächst ein sechsmonatiger Projektplan erstellt, sowie die Ziele und Prioritäten definiert. Der Schwerpunkt wurde dann auf das operative Kundenmanagement gelegt.

Insbesondere der Informationsaustausch zwischen Mitarbeitern der verschiedenen Abteilungen und Standorte und das

Prinzip des „Single Point of Information“ standen von da an im Vordergrund.

Mit Hilfe einer Internet-Datenbank wurden aus über 120 Anbietern zunächst 15 Kandidaten ausgewählt, die dann nach Einsicht einer Ausschreibung und einem begleitenden Anbieterbriefing ein Angebot einreichen konnten. Nach Durchsicht dieser Angebote wurden sechs Anbieter zu Präsentationen eingeladen, die in einem fest vorgegebenen Zeitraaster innerhalb von zwei Tagen vor Ort durchgeführt wurden. Schließlich wurden zweite Testinstallationen von einer erweiterten Gruppe vier Wochen lang getestet.

Nach diesem intensiven Auswahlverfahren fiel die Entscheidung bezüglich des CRM-Systems auf das Lotus Notes-basierte DocHouse, da sich hiermit die Anforderungen in Bezug auf Offline-Funktionalität und E-Mail-Integration am besten und zu einem günstigen Preis-/Leistungsverhältnis umsetzen ließen.

Dass dazu die bestehende und bis dahin bewährte E-Mail-Lösung (IMAP-Server mit freier Wahl des Clients) aufgegeben werden musste, hat im Allgemeinen allerdings nicht positiv zur Endnutzerakzeptanz beigetragen. Für viele Anwender stellte dieser Eingriff in den täglichen Arbeitsablauf eine signifikante Beeinträchtigung dar. Insbesondere sind dabei die Performance und das Benutzer-Interface des Clients beanstandet worden. Die starke Integration zwischen Mail- und

CRM-System bietet hingegen auch signifikante Vorteile.

„Entscheidend für die erfolgreiche Einführung waren die Flexibilität des DocHouse-Systems verbunden mit der optimalen Betreuung durch Dallmayer Informationssysteme“, fasst Martin Wolters, Group Manager Customer Support und Projektleiter bei Coding Technologies, das Projekt zusammen.

Die Organisation und der Geschäftsbereich von Coding Technologies zeichnen sich durch eine hohe Dynamik aus. Die Mitarbeiter benötigen ein System, welches sich ihren Arbeitsweisen anpasst und somit erst ein effektives Tool zur Informationsverarbeitung darstellt. Die Standard-Funktionalitäten reichten dazu bei weitem nicht aus. Zusammen mit der Firma Dallmayer wurden daher eine Reihe von Anpassungen und Zusatzfunktionalitäten spezifiziert und umgesetzt.

Der DocHouse-Standard bietet darüber hinaus bereits viele Pluspunkte, um die Effizienz im Unternehmensablauf zu steigern: klar strukturiertes Adressmanagement mit direktem Überblick über sämtliche Dokumente und Korrespondenz und alle anstehenden Aktivitäten; Erstellen und Verwalten aller möglichen Arten von Dokumenten und Notizen bis hin zum Vorlagenmanagement unter Einhaltung des Corporate Design; Kampagnenmanagement bis hin zur Serienjob-Funktionalität.

Coding Technologies legt zusätzlichen Wert auf die sehr enge Verzahnung von DocHouse und der Notes E-Mail-Datenbank. Alles rund um das E-Mail soll schnell, flexibel, integriert und konsistent nutzbar sein. Entsprechende Änderungen im E-Mail-Template von Lotus Notes haben die Flexibilität in diesem Bereich noch unterstützt.

Diverse spezielle Prozesse werden im DocHouse-System durch entsprechende Erweiterungen unterstützt und weitestgehend automatisiert: Rechnungsstellung mit diversen Anpassungen; Vertragsmanagement; Management der Lizenzierungen mit Workflows zur Überwachung der Eingänge; Sales Forecasts mit enger Verknüpfung zu Rechnungen und Verträgen; Verwaltung von Informationen über gelieferte Software mit direkter Schnittstelle zum firmeneigenen https Download-Server.

Sehr wichtig sind auch die strukturierten Einstiege über Projekte oder Konzerne in Bezug auf Dokumente und Aktivitäten. Hier geht es darum, alle wichtigen Informationen auch auf diesen Ebenen sofort auf einen Blick zur Verfügung zu haben.

„Der modulare Ansatz von DocHouse hat ermöglicht, die diversen individuellen Anpassungen so vorzunehmen, dass das System mit einem geringen Aufwand releasefähig bleibt“, erläutert Irene Dallmayer, Geschäftsführerin und Key Account Managerin von der Dallmayer Informationssysteme.

Anfang Mai 2004 wurde das Projekt DocHouse initiiert. Grobkonzept und Testinstallation waren innerhalb weniger Wochen durchgeführt. In Workshops wurden die prozessspezifischen Anpassungen intensiv besprochen, dokumentiert und in Prototyping-Zyklen umgesetzt. Martin Wolters sagt dazu: „Besonders hilfreich für uns war in dieser Phase die fundierte Beratung, das Engagement und das detaillierte Fachwissen der Firma Dallmayer.“ Innerhalb von acht Monaten Projektlaufzeit wurden alle Anpassungen entsprechend umgesetzt und die neue Software komplett in dem HighTech-Unternehmen ausgerollt.

Irene Dallmayer hebt die gute Zusammenarbeit mit dem Projektteam hervor: „Die intensive Beschäftigung mit dem neuen Thema CRM auf der Seite von Coding Technologies hat wesentlich zum Erfolg dieses Projektes beigetragen. Die Arbeit hier war sehr spannend und interessant und die Atmosphäre ist gut.“

Mit der Einführung von DocHouse hat Coding Technologies nun Voraussetzungen geschaffen, um die wachsende Zahl an Kunden optimal zu betreuen: Die internen und externen Kommunikationsflüsse sind verbessert, Informationen sind für jeden Mitarbeiter verfügbar, Arbeitsabläufe sind definiert und elektronisch unterstützt, Verantwortlichkeiten sind besser erkennbar. Und damit Offline auch alles funktioniert und die Daten immer aktuell sind, greift man auf die Basisfunktionalität der Plattform Lotus Domino zurück – der Replikation.

„Die Zusammenarbeit mit Dallmayer war hervorragend. Innerhalb der vorgegebenen Zeit haben wir es erreicht, unsere Standorte in Deutschland, Schweden und USA auf der Informationsebene zusam-

men zu führen. Wir sind überzeugt mit DocHouse und Dallmayer eine gute Wahl getroffen zu haben“, erklärt Martin Wolters abschließend. Zukünftige Erweiterungen sind geplant.

**KUMAsoft**  
Business Relationship Management

KUMATronik Software GmbH  
Hähnlehofstraße 5  
88250 Weingarten  
Germany  
Telefon +49 751 560926-0  
vertrieb@kumasoft.de  
www.kumasoft.de

**IBM**  
Premier  
Business  
Partner

Ready for  
**IBM** | **Lotus**  
software