

Kunde:	Ricoh Austria GmbH
Ort:	Österreich, Wien
Anwender:	170 (50 Zentrale/120 Verkäufer)
Entwicklung:	7 Monate (Analyse bis Echtbetrieb)
Aufgabenstellung:	Entwicklung eines CRM-Systems zur Vertriebssteuerung mit integrierten Konfigurations-Kalkulator im online/offline-Betrieb mit Zentralsynchronisation und Anbindung an das ERP-System <i>Viking</i>

RICOH Austria GmbH hat in Österreich acht Niederlassungen sowie zahlreiche Service- und Vertriebspartner, und gewährleistet damit exzellenten Kunden-service und -support: bundesweit, mit kurzen Reaktionszeiten und auf höchstem Niveau. Ricoh implementiert Lösungen in den Bereichen digitale Archivierung, intelligentes Content-Capturing, Druckkosten-Controlling sowie Accounting, modernes Administrations-Management oder effizientes Print-Management via Web-to-Print.

Projektumfang:

- Errichtung eines modernen Systems zur Pflege der Kundendaten (CRM – Customer Relationship Management) mit folgenden Schwerpunkten:
 - Konsolidierung der aus dem ERP-System importierten Kundendaten
 - Dokumentation von Ansprechpartnerzuständigkeiten sowie installierter Produkte/Systeme
 - Abbildung der Kontaktpflege durch Besuchsberichte
 - Erfassung des Status Quo in der Neukundengewinnung (Akquise)
- Entwicklung eines Angebotskalkulators mit folgenden Merkmalen
 - Einfachste Produktkalkulation zur möglichst raschen Erstellung von Angeboten in den Bereichen *Neugerät*, *Greenline* (gebrauchte Geräte) und *Solution* mit Möglichkeit für den Verkäufer, offline beim Kunden Vorort zu arbeiten und Daten zu synchronisieren
 - Automatische Vervollständigung der erstellten Konfiguration (What Needs What?)
 - Automatische Berücksichtigung der jeweils benötigten Service- und Installationskosten
 - Vermeidung von Falschkonfigurationen durch Plausibilitätschecks
 - Automatische Variantenrechnung der Vertragsgestaltung für Kauf, Miete oder PayPerPage
 - Zielwertsuche durch Vorgabe des kundenseitig möglichen Projektbudgets mit Rückrechnung auf rabattierfähige Positionen
 - Unterstützung von Spezialrabattlisten für Kalkulationen im Bereich Major Account
 - Excel-Schnittstelle zur Aufnahme und Einbindung extern vorkalkulierter komplexer Solutions
 - Erstellung von Word-Dokumenten aus der konfigurierten Kalkulation mit Aufnahme der definierten Artikelgrafiken und –textbausteine
 - Automatische Ausgabe eines Ist/Soll-Vergleichs zur Darstellung des Kundennutzens
 - Archivierung erstellter Kalkulationen und Angebote in einem Dokumentsystem
 - Ausgabe einer Kalkulationszusammenfassung in Excel zur Überleitung in das ERP-System *Viking* und zur Darstellung des Verkaufsergebnisses auf Basis Landed Cost
 - Erstellung und Ausdruck von Produkt-Staffelpreisblättern und -listen
 - Verwaltung von Vertragstypen, Mietfaktoren, URA-Codes und -Pauschalen, Angebotstexten, Servicepreisen für S/W und Color, Zahlungs- und Lieferkonditionen
 - Berechtigungssystem zur Eingrenzung erlaubter Funktionalitäten und einsichtiger Daten in den Rollen Verkäufer, Vertriebsleiter, Geschäftsleitung und Administration
 - Excel-Schnittstelle zum Import neuer Artikel bzw. zur Pflege von Preisen bzw. deren Weiterleitung in das AS/400-basierende ERP-System *Viking*
 - Auswertungen für die Vertriebs- und Geschäftsleitung hinsichtlich erstellter Angebote und bewerteten Angebotsstand pro Verkäufer bzw. Vertriebsgruppe