Link: https://www.computerwoche.de/a/fusion-erzwingt-neuorientierung,2365535

Wiederverwertung bei Interseroh SE

Fusion erzwingt Neuorientierung

Datum: 28.02.2011
Autor(en): Buxton Ima

Ein CRM-On-Demand-System sei ebenso funktional und flexibel wie eine On-Premise-Lösung, behauptet der CIO von Interseroh Uwe Dmoch. Allerdings erfordert die Anbindung der Applikation an die internen Systeme über Webservices ein Umdenken. Ein Werkstattbericht.

eMagazin SPOT zum Thema CRM On Demand

Foto: Rika Beisenherz

In den anglo-amerikanischen Ländern ist CRM als Software-as-a-Service in der Cloud schon auf einem guten Weg. Datenschutz und Sicherheit sind hingegen in Deutschland die Themen, die nicht wegzureden sind und zudem das Wachstum bremsen. Dennoch: In Hinsicht auf das Kundenbeziehungsmanagement sind inzwischen schon einige Unternehmen in großem Stile eingestiegen.

Gerade vor vier Jahren gestartet arbeiten beim Recyclingspezialisten Interseroh SE derzeit schon über 1000 Mitarbeiter mit CRM On Demand. Mittelfristig, so ist der CRM-Experte von Oracle Elmar Neuwirth überzeugt, haben beide Modelle - on demand wie on premise - ihre Berechtigung.

- **Mehr**[1] dazu in der aktuellen SPOT

Mehr Transparenz in den Beziehungen zu ihren Kunden - das ist für gewöhnlich der Grund, weshalb Unternehmen CRM-Systeme einsetzen. Auch im Falle der europäischen Aktiengesellschaft Interseroh (SE) war der Wunsch, mehr Einsicht in die Bedürfnisse der Kunden zu bekommen, Antrieb für den Einsatz einer Kunden-Management-Lösung. Was das Projekt von ähnlich gelagerten Vorhaben unterscheidet, sind die strukturellen Voraussetzungen bei der Interseroh SE mit ihrem breit angelegten Geschäftsmodell und der weit aufgefächerten Kundenstruktur.

Deutsche 360-Grad-Sicht auf Aldi & Co.

Zu Hause im rheinischen Köln agiert der Umweltdienstleister vorrangig in drei Hauptgeschäftsfeldern: Das Recycling von Stahl und Metall ist der größte Geschäftsbereich bei Interseroh. Das Unternehmen kauft Stahl-, Gießerei- sowie NE -Metallschrotte von Schrotthändlern, aber auch aus der Industrie auf und bereitet diese in eigenen Maschinenparks wieder auf. Die Abnehmer der wiederverwerteten Metalle sind Kunden unterschiedlicher Größen aus der stahl- und metallverarbeitenden Industrie. Ein weiteres Standbein des Kölner Umweltdienstleisters ist der Handel mit sogenannten Sekundärrohstoffen, die meist aus der Entsorgung von Privathaushalten stammen. Dazu zählen PET - Flaschen, Glas und Plastikmaterialien ebenso wie Papier. Die Kunden in diesem Bereich repräsentieren die breite Palette des produzierenden Gewerbes - überall, wo Rohstoffe, auch in Form von Sekundärrohstoffen, benötigt werden.

Interseroh-CIO Uwe Dmoch hat in wenigen Wochen ein CRM-On-Demand-Projekt erfolgreich abgeschlossen. Foto: Michael Klinksik

Der zweitgrößte Anteil des Geschäftsvolumens entfällt auf das Dienstleistungssegment: Hier agiert Interseroh als Komplettlösungsanbieter für alle Aufgaben, die sich aus der Verpackungsordnung mit ihrem komplexen Rücknahmesystem ergeben. Interseroh übernimmt dabei nicht nur die Rücknahme etwa von Verpackungen von der Schuhschachtel bis zur Hamburger-Box, sondern hat inzwischen ganz eigene Geschäftsmodelle entwickelt, etwa ein Logistikkonzept für den Transport von Gemüse vom Produzenten in den Handel auf Basis einer eigens entwickelten Kunststoffkiste. So vielfältig die Einsatzbereiche für Verpackungsmaterialien, so verschiedenartig ist mit Unternehmen wie Aldi oder auch Burger King der Kundenstamm in diesem zentralen Geschäftsbereich von Interseroh.

Neue Struktur für das Kunden-Management

Als das Unternehmen im Jahre 2006 im Zuge der Eingliederung in die Alba Group neu ausgerichtet wurde, stand die Neustrukturierung des Kunden-Managements ganz oben auf der Agenda. "Uns kam es darauf an, nicht als Anbieter für einzelne Entsorgungslösungen verstanden zu werden. Wir wollten uns als kompetenter Ansprechpartner mit Komplettlösungen für alle Belange des Recyclings positionieren", sagt Uwe Dmoch, CIO bei Interseroh. "Die Voraussetzung dafür war ein CRM-System, das eine Rundumsicht auf den Kunden bietet, um so die Kundenbedürfnisse besser zu verstehen und die Kundenpartnerschaft ausbauen zu können. Bei der Auswahl der Anbieter hat schließlich Oracle das Rennen gemacht."

Neues Know-how musste her

Wesentliches Kriterium bei der Wahl einer CRM-Lösung war für Dmoch die Geschwindigkeit der Einführung. Deshalb entschied sich der IT -Leiter für eine On-Demand Lösung, bei der Oracle die Anwendung über das Internet auf eigenen Servern als Software-as-a-Service betreibt. Der Zugang zum System erfolgt über ein zentrales Portal, über das alle Kundeninformationen zugänglich sind. "Schon innerhalb weniger Wochen hatten wir das On-Demand-System im Einsatz", erläutert Dmoch. "Eine von uns selbst betriebene On-Premise-Lösung hätte schon eine Projektvorlaufzeit von drei bis sechs Monaten gehabt, ohne dass wir den Anwendern irgendein Ergebnis hätten zeigen können.

"Interseroh konnte nach zwölf Wochen Projektdauer und mit 120 Lizenzen im Sommer 2006 mit dem neuen Kunden-Management- System produktiv gehen. Heute arbeiten mehrere tausend Mitarbeiter mit der Oracle-On-Demand-Lösung, die den gewünschten 360°-Blick auf die divergente Interseroh-Klientel schuf. Heute bekommt CIO Dmoch etwa Umsatzdetails auf den Schirm, durch Einbindung von ERP-Systemen. Daten aus sozialen Netzwerken geben Einblicke in die Vernetzung einzelner Personen etwa mit Verbänden, und über RSS-Feeds fließen immer aktuelle Informationen zum Branchen- und Wirtschaftsgeschehen in das CRM-System.

Neue Philosophie erfordert neue Mitarbeiter

Die hohe Flexibilität des Systems hat jedoch ihren Preis: Denn Anpassungen im System sind zwar über Webservices realisierbar. Doch die Anbindung der On-Demand-Applikationen an eigene Systeme erfordern neues Know-how, das erst aufgebaut werden muss. "Es ist nicht leicht, Fachkräfte zu finden, die nach dieser neuen Philosophie denken und agieren", sagt Dmoch. Die Lösung des Problems sieht der IT-Chef in der Schaffung von SOA-Schnittstellen, über die alle Systeme gleichermaßen integrierbar sind. "Davon sind wir zwar noch weit entfernt", räumt Dmoch ein. "Doch wir werden den SOA-Aspekt bei Interseroh künftig mit Sicherheit stärker betonen, um das Thema der Integration leichter bewerkstelligen zu können."

Links im Artikel:

[1] **https://www.computerwoche.de/aktionen/oracle-crm/spot201102/**

IDG Tech Media GmbH
Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.