



Ein Ziel. Ein Weg. Ein Partner.

 **InfoZoom**
Klick.Überblick.

**Von Übersicht und
Zuversicht in
komplexen Projekten:
GUI-Redesign einer
CRM-Lösung**

Referent:
Christian Wolf



CRM Gipfeltour
Kundenname

- **Von Übersicht und Zuversicht in komplexen Projekten: GUI-Redesign einer CRM-Lösung**
 - CRM-Anwendungen leben und verändern sich über die Zeit – auch und gerade im weltweitem Einsatz. Mithilfe von InfoZoom wurde die Benutzeroberfläche eines über 10 Jahre alten CRM-Systems verschlankt und die Usability optimiert – 3 Tage Workshop, mit allen Verantwortlichen an einem Tisch.
- Referenten
 - Christian Wolf: Bereichsleiter für Siebel CRM
 - Markus Alexander: Senior Consultant Siebel und Datenqualitätsprojekte

Eines der führenden Beratungshäuser für
kundenfokussierte Unternehmensführung:
Von der CRM-Strategie bis zur IT.

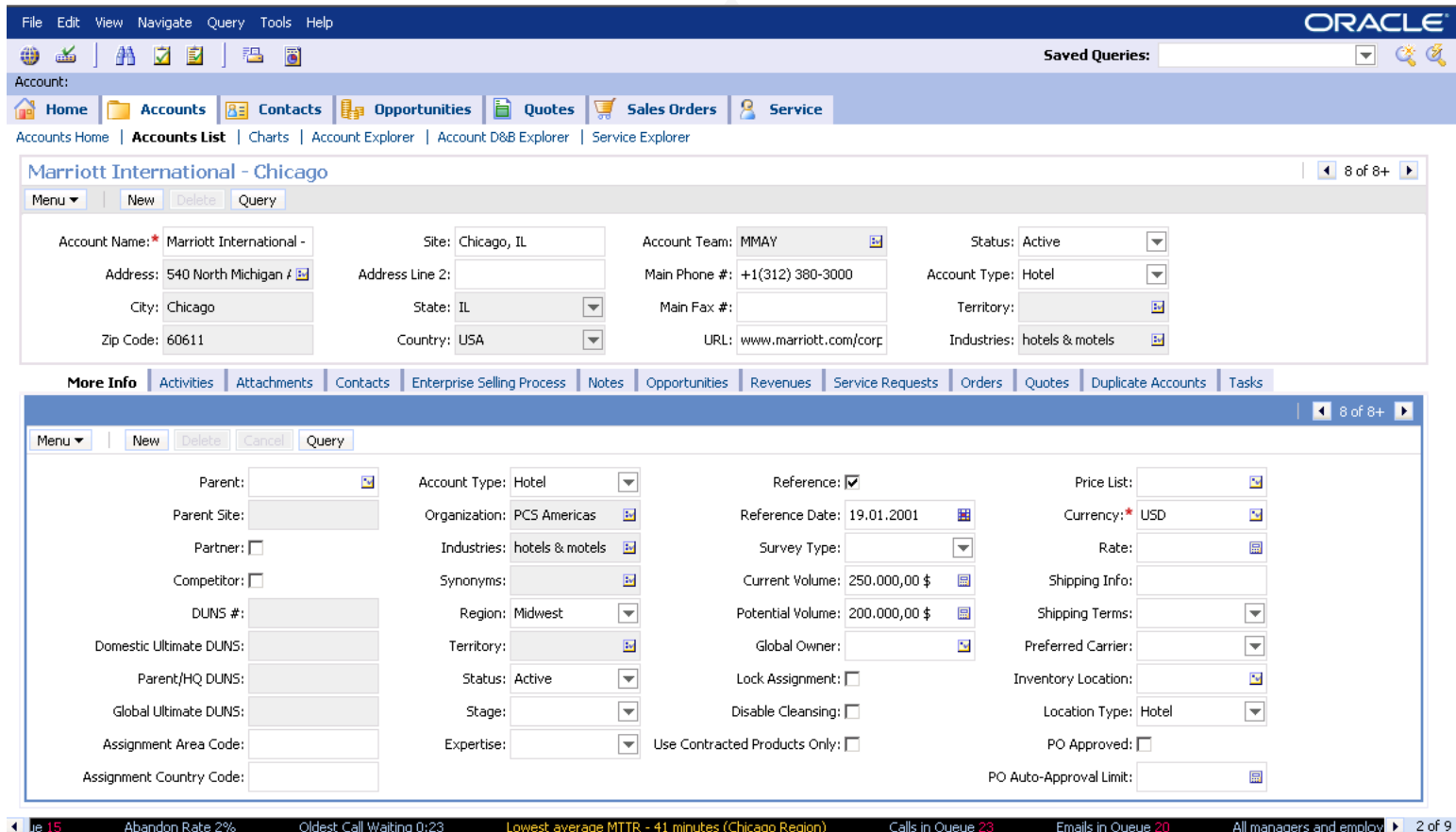
- CRM-Expertise seit: 1995
- Standorte /
Repräsentanzen: Nürnberg (HQ)
Karlsruhe
Budapest (HU)
- Mitarbeiter: ~ 50
- Partner:



- Systeme verändern sich über die Zeit.
 - Es kommen neuen Felder / Ansichten / Masken hinzu
 - Prozesse wandeln sich
 - Upgrades
 - Technische Änderungen
 - Es wird alles mitmigriert
 - Externe Systeme werden integriert und wieder abgelöst
 - Die Daten und Ansichten bleiben?
 - Altes bleibt bestehen

- Zeit zum Aufräumen?
 - Verbesserte Benutzbarkeit durch Klarheit und Reduktion
 - Weniger Datenfelder motivieren zur Pflege
 - Ach, das war dafür gemeint?
 - Neue Anwender finden sofort alles
 - Verringerung der Wartungskosten

- CRM System: Oracle Siebel Version 8.1.
- Objekt Unternehmen (Accounts):



The screenshot displays the Oracle Siebel CRM interface for account management. The top navigation bar includes 'File', 'Edit', 'View', 'Navigate', 'Query', 'Tools', and 'Help'. The main header shows 'Account: Marriott International - Chicago' and a 'Saved Queries' dropdown. Below this is a navigation menu with 'Home', 'Accounts', 'Contacts', 'Opportunities', 'Quotes', 'Sales Orders', and 'Service'. The account details form is divided into two sections. The first section contains fields for 'Account Name', 'Address', 'City', 'Zip Code', 'Site', 'State', 'Country', 'Account Team', 'Main Phone #', 'Main Fax #', 'URL', 'Status', 'Account Type', 'Territory', and 'Industries'. The second section, titled 'More Info', includes fields for 'Parent', 'Parent Site', 'Partner', 'Competitor', 'DUNS #', 'Domestic Ultimate DUNS', 'Parent/HQ DUNS', 'Global Ultimate DUNS', 'Assignment Area Code', 'Assignment Country Code', 'Account Type', 'Organization', 'Industries', 'Synonyms', 'Region', 'Territory', 'Status', 'Stage', 'Expertise', 'Reference', 'Reference Date', 'Survey Type', 'Current Volume', 'Potential Volume', 'Global Owner', 'Lock Assignment', 'Disable Cleansing', 'Use Contracted Products Only', 'Price List', 'Currency', 'Rate', 'Shipping Info', 'Shipping Terms', 'Preferred Carrier', 'Inventory Location', 'Location Type', 'PO Approved', and 'PO Auto-Approval Limit'. The bottom status bar shows various performance metrics: 'Je 15', 'Abandon Rate 2%', 'Oldest Call Waiting 0:23', 'Lowest average MTTR - 41 minutes (Chicago Region)', 'Calls in Queue 23', 'Emails in Queue 20', 'All managers and employ', and '2 of 9'.

Was macht Datenqualität im CRM aus?

„Wir haben schlechte Daten, denke ich mal, aber wie schlecht, kann ich nicht sagen.“
„Wir achten sehr darauf, dass alle Felder gefüllt werden!“
„Ich kann damit nicht arbeiten!“



- Klärung der Relevanz der Felder
 - Welche Information wird wirklich verwendet?
 - Was wollen wir in Zukunft wissen?
 - Was haben wir aktuell wie genutzt?
 - Füllgrad und Häufigkeit
 - Strukturierung der Ansichten
 - Inhaltliche Gruppierung der Felder
 - Vorsortierungen und -Abfragen
 - Reihenfolge der Masken
 - Verhalten des Systems
 - Hyperlinks und Drilldown
 - Standardeinsprünge
 - Sichtbarkeit
-
- => Verbesserung der Benutzbarkeit
 - => Verminderung der Wartungskosten

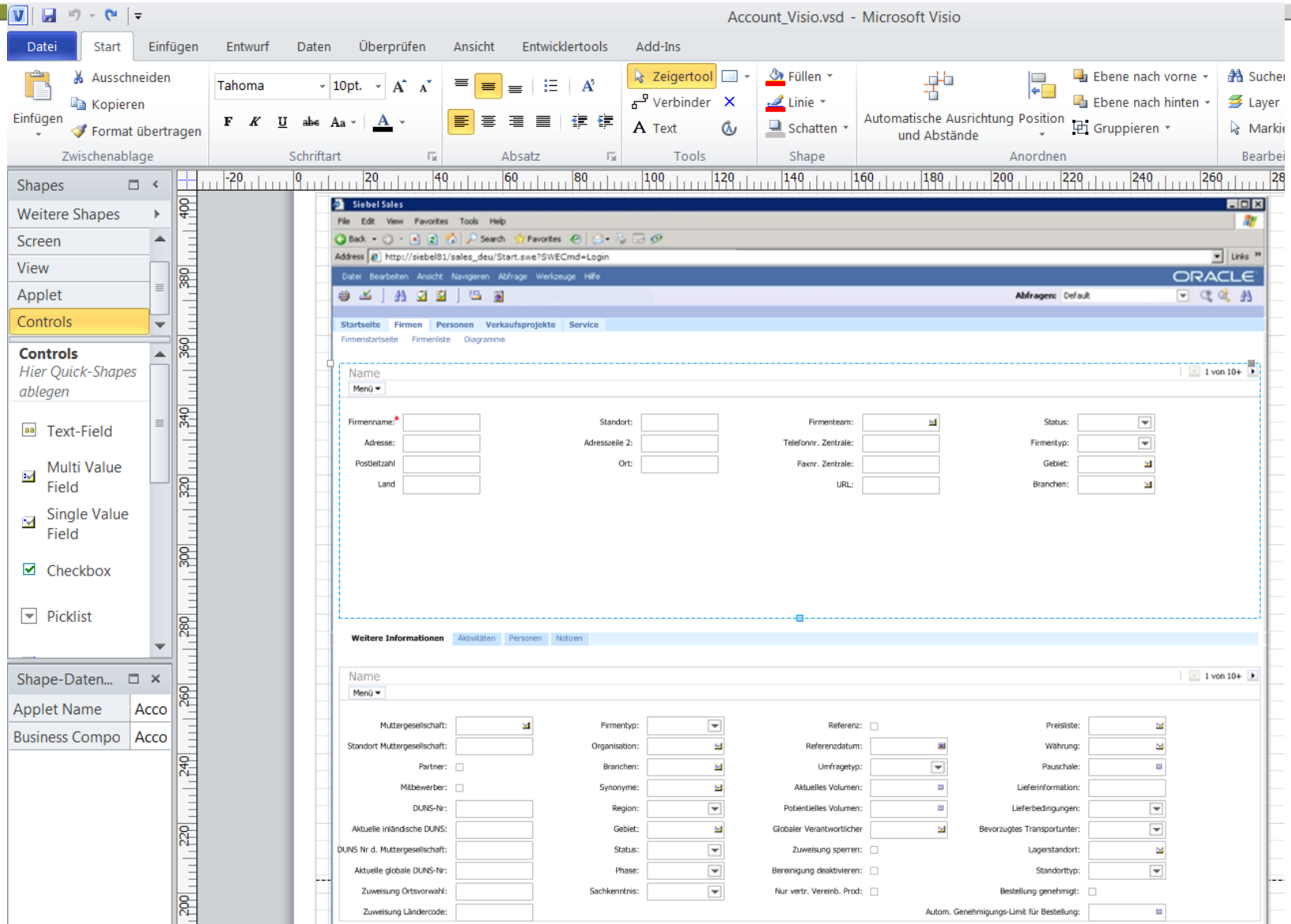
- Ausgangslage und Problemstellung
 - Große Datenmengen mit unterschiedlichen Regelwerken
 - Unklarheiten über die Gesamtprozesssicht (z.B. verschiedene Organisationen)

- Vorgehensweise
 - Vorbereitung
 - Datenexport und Schnellanalyse und Bereitstellung mit InfoZoom
 - Dokumentation der Ansichten mit Visio
 - Intensiv - Workshop mit Kompetenzträgern
 - Live Design mit Visio
 - Live Analyse mit InfoZoom
 - Protokollierung der Entscheidungen
 - **In kurzer Zeit die richtigen Entscheidungen treffen**
 - Realisierung
 - Umsetzung der Anpassungen
 - Anpassung der Schulungsunterlagen
 - Test
 - Rollout

- InfoZoom auf Accounts.csv
- Visio modellieren
- Die Anwendung öffnen



Redesign einer Ansicht



The screenshot shows the Microsoft Visio application interface. The title bar reads "Account_Visio.vsd - Microsoft Visio". The ribbon includes tabs for "Datei", "Start", "Einfügen", "Entwurf", "Daten", "Überprüfen", "Ansicht", "Entwicklertools", and "Add-Ins". The "Start" ribbon is active, showing options for font (Tahoma, 10pt), paragraph alignment, and shape tools. The left sidebar shows the "Shapes" task pane with "Controls" selected. The main canvas displays a Siebel Sales form with the following fields:

Name			
Firmenname:	Standort:	Firmenteam:	Status:
Adresse:	Adresse 2:	Telefonn. Zentrale:	FirmenTyp:
Postleitzahl:	Ort:	Faxnr. Zentrale:	Gebiet:
Land:		URL:	Branchen:

Below the main form, there is a section for "Weitere Informationen" with sub-tabs for "Aktivitäten", "Personen", and "Notizen". This section contains a second form with fields for:

Name			
Muttergesellschaft:	FirmenTyp:	Referenz:	Preisliste:
Standort Muttergesellschaft:	Organisation:	Referenzdatum:	Währung:
Partner:	Branchen:	Umfragetyp:	Pauschale:
Mitbewerber:	Synonymie:	Aktuelles Volumen:	Lieferinformation:
DUNS-Nr.:	Region:	Potentiellles Volumen:	Lieferbedingungen:
Aktuelle inländische DUNS:	Gebiet:	Globaler Verantwortlicher:	Bevorzugtes Transportunter:
DUNS Nr d. Muttergesellschaft:	Status:	Zuweisung sperren:	Lagerstandort:
Aktuelle globale DUNS-Nr.:	Phase:	Bereinigung deaktivieren:	Standorttyp:
Zuweisung Ortsvorwahl:	Sachkenntnis:	Nur vertr. Vereinb. Prod.:	Bestellung genehmigt:
Zuweisung Ländercode:			Autom. Genehmigungs-Limit für Bestellung:

InfoZoom Business 8.0 - [Accounts.csv]

Datei Start Daten Bearbeiten Analyse Ergebnisse Überprüfen Ansicht

Werteliste Tabelle Komprimiert Übersicht
Zoom in Zoom out Ausschließen
Zurück Vor Reset
Ausführen Definieren Ändern Löschen
Import Export Suche

Phase =

274 von 274 Objekten
50 Attribute

Markierten Wert editieren

Phase	A Mair Rcl	
Region	ASL EMEA J/ALA	NORTHAM W
Teambereich	TeamSpaceNone	
Gebiete	Europe	
Neu	Y	
Firmenname	A. B. C. D. E. F. G. H. I. J. K. L. M. N. O. P. Q. R. S. T. U. V. W. Y.Z.	
Standort	A. B. C. D. E. F. G. H. L. M. N. O. P. R. S. T. U. W.	
Telefonnr. Zentrale	France HQ	
Faxnr. Zentrale	NY Par Sa	
Firmentyp	Commercial	Competitor Cons Cus d F OE Partn Res Retai
URL	htl www...	
Sachkenntnis	C No Match R Qu Technolog	

- 3 Tage Workshop
- Durchsprache von 80 Ansichten
- 250 faktenbasierende Entscheidungen
- Hohe Akzeptanz bei den Anwendern
- Übersichtliche Dokumentation
- Nebenbei: weitere Datenqualitätsideen entwickelt
- **Ohne InfoZoom unmöglich!**

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!

Christian Wolf

curexus GmbH
Nordostpark 3
90411 Nürnberg

Telefon: +49 (911) 99 987 - 0

Telefax: +49 (911) 99 987 - 100

E-Mail: info@curexus.com

www.curexus.com