



## Zeitersparnis bei Erstellung CI-gerechter Angebote

Seit der Einführung von C4 wurden nicht nur Geschäftsprozesse optimiert. Durch die qualitative Verbesserung der CI-gerechten Angebote und der Zeitersparnis bei deren Erstellung konnten Kosten reduziert und die Reaktionszeit verkürzt werden. Das Resultat ist die Kundenbindung, die durch die Erhöhung der Kundenzufriedenheit signifikant gesteigert werden konnte.

### KURZPORTRAIT DILLINGER HÜTTE

Die mehr als 300 Jahre alte, traditionsreiche AG der Dillinger Hüttenwerke mit ihrem Hauptsitz in Dillingen an der Saar hat aktuell knapp 6.000 Mitarbeiter in Deutschland und verzeichnete im letzten Geschäftsjahr einen Gewinn von 203 Millionen Euro. Die Dillinger Hütte GTS will gemeinsam mit dem Kunden Spitzenleistungen in Stahl verwirklichen. Sie ist Marktführer für Grobblech-Erzeugnisse aus Spezialstahl.

### HERAUSFORDERUNGEN

Bis zum Jahr 2006 war das Erstellen von Angeboten Handarbeit. Jeder Vertriebsmitarbeiter hat in MS Word die notwendigen Inhalte eingetippt. Die Daten wurden manuell aus Preislisten herangezogen und individuell für jeden Kunden aufbereitet. Der Zeitaufwand war enorm und eine konstante Qualität konnte in weiten Strecken nicht gewährleistet werden. Aus diesem Grund war der Leidensdruck für eine automatisierte Lösung des Problems hoch. Die Ziele des Projekts:

1. Eine verständliche und lesbare Angebotsstruktur zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und damit der Kundenbindung.
2. Einhaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen. So wird die Kundenspezifikation automatisch einem Angebot beigelegt.
3. Zeitersparnis und Effektivität bei der Erstellung von Angeboten durch einen vorkonfigurierten Angebotsprozess im CRM-System bis hin zur automatischen Erzeugung eines Angebotsdokuments.

4. Sicherstellung von CI/CD-konformen Angeboten in hoher Qualität
5. Unternehmensweite Erzeugung inhaltlich korrekter Angebote
6. Versionierung von Angeboten
7. Da die Dokumente in mehreren Landesgesellschaften genutzt werden, muss die Lösung in mehreren Sprachen zur Verfügung stehen.

Die Resultate können sich sehen lassen: so konnten seit der Einführung von C4 nicht nur die Geschäftsprozesse optimiert werden. Durch die qualitative Verbesserung der CI-gerechten Angebote und der Zeitersparnis

„C4 passt optimal in unseren Angebotssprozess. Wir erstellen heute Angebote sehr viel schneller als früher – und das bei gleichbleibender Qualität.“

Birgit Engel, Leitung CRM,  
AG der Dillinger Hütte

bei deren Erstellung konnten auch die Kosten reduziert und die Reaktionszeit verkürzt werden. Dies wirkt sich letztendlich auch auf die Kundenbindung aus, die durch die Erhöhung der Kundenzufriedenheit gesteigert werden konnte.

### HIGHLIGHTS

Die ec4u lieferte der AG der Dillinger Hüttenwerke C4 im Jahr 2006 aus und schulte die Administratoren auf dem C4-Designer. Seit Februar 2007 ist C4 nun live und 50 Endanwender arbeiten damit. Dillinger Hütte hat nach der Schulung das internationale Rollout eigenständig durchgeführt.



#### Kunde

AG der Dillinger Hüttenwerke

#### Branche

(Spezial-) Stahl

#### Ausgangssituation

- Komplexe Angebote werden manuell erstellt
- Zeit- und kostenaufwändige Erstellung der Angebote
- Sehr unterschiedliche Angebote in Abhängigkeit des zuständigen Vertriebsmitarbeiters

#### Rolle der ec4u

- Software Lieferant
- C4 Schulung

#### Nutzen

- automatische Erstellung komplexer, standardisierter Angebote
- Gewährleistung konstant hoher Qualität der Schreiben

#### Technologien

##### Software:

- Siebel 7.82
- C4 1.98

##### Datenbank:

- Oracle 9i

##### Hardware:

- Windows Server 2003

ec4u expert consulting ag  
Zur Giesserei 19-27B  
76227 Karlsruhe  
Tel.: +49 (0) 721 46 476-100  
Fax: +49 (0) 721 46 476-299  
info@C4-solution.com  
www.C4-solution.com