

Straßenfeger

Ausgabe 19 – November 2012

... Abfallwirtschaft in Düsseldorf
Seite 2

... Neue Leitung im
 Customer Care Center **Seite 3**

... Der Deichgraf
Seite 4

EVI der CURSOR AG seit 1. Oktober 2012 produktiv

Innovatives CRM-System am Start

Projektrealisation in nur sechs Monaten

Professionelle Vertriebsorganisationen in der Industrie und Wirtschaft arbeiten schon länger mit CRM(Customer-Relationship-Management)-Systemen. Nun hat die AWISTA ebenfalls ein solches IT-System eingeführt. Warum?

Nachdem mit der CURSOR AG der richtige Einführungspartner gefunden worden war, wurde ein ambitionierter Projektplan abgestimmt. Insgesamt standen für dessen Umsetzung nur sechs Monate zur Verfügung. In dieser Zeit wurden der zu realisierende Leistungsumfang konkretisiert und die notwendigen technischen Details beschrieben. Nach Start der Programmierung wurde innerhalb von zwei Monaten ein Testsystem eingerichtet, das bereits die wesentlichen Elemente des Systems beinhaltet. Nach einer erfolgreichen Testphase durch das AWISTA-Projektteam wurden die Anwender geschult und EVI ging am 1. Oktober 2012 an den Start. Die CURSOR AG, vertreten durch ihren Vertriebsleiter Andreas Lange, beglückwünschte die AWISTA zum Erreichen des Projektziels und übergab dem stolzen Projektteam der AWISTA zur Erinnerung eine Ehrenauszeichnung.

Die AWISTA erwartet durch EVI eine deutlich verbesserte Transparenz im Bereich ihrer Kundenbetreuung. Informationen zu unseren Kunden sind jederzeit verfügbar und verschwinden nicht in individuellen Ablagesystemen. Eine Vielzahl von ihnen steht mit einem Mausklick zur Verfügung. Somit entfällt die Suche nach Unterlagen, und die Betreuung der Kunden wird verbessert.

Der Weg zur perfekten Kundenorientierung ist lang. Die AWISTA hat sich aufgemacht und ist unterwegs. ■

Bisher wurden alle relevanten Vertragsinformationen im SAP-System aufgenommen. Die komplexe Systemlandschaft bildet exakt die kaufmännischen Geschäftsprozesse von der Auftrags- und Vertragsanlage über die Fakturierung bis zum Forderungsmanagement ab.

Neben diesen Kernprozessen gibt es jedoch eine Vielzahl von Kundenkontakten, -wünschen und -anforderungen, die bisher nicht in einem EDV-System erfasst wurden. Hier unterstützt nun das Produkt EVI, eine CRM-Lösung der CURSOR AG, in idealer Weise den Vertrieb der AWISTA.



++ Editorial ++

Sehr geehrte Kundin,
 sehr geehrter Kunde,

in der letzten Ausgabe haben wir noch 150 Jahre Abfallwirtschaft in Düsseldorf gefeiert.



Heute wird bereits an der Zukunft gearbeitet. Mit der Einführung einer neuen CRM-Software werden künftig die vertrieblichen Prozesse im Kundenbeziehungsmanagement professionell unterstützt. Wie das Projekt durchgeführt wurde und welchen Nutzen es bringt, erfahren Sie im Titelbericht.

Ein weiteres Kapitel des geschichtlichen Rückblicks der Düsseldorfer Abfallwirtschaft, diesmal die Jahre 1882 bis 1910, finden Sie auf Seite 2.

Marco Buchler, neuer Leiter des Customer Care Centers und damit Ansprechpartner für die Haupteingangskanäle Telefonie und E-Mail, stellt sich Ihnen auf Seite 3 vor und präsentiert Ihnen sehr gute Werte einer Qualitätsabfrage, die im September 2012 durchgeführt wurde.

Schließlich gibt es Neues von unserem Betriebshof „Auf dem Draap“, der nach Auflösung des Standortes Fichtenstraße zusätzlich einige Kollegen, Fahrzeuge und Aufgaben übernahm. Was die Schwerpunkte des Deichhofes sind, erfahren Sie auf Seite 4.

Ich wünsche Ihnen eine kurzweilige Lektüre und verbleibe mit

besten Grüßen
 Ihr Norbert Pickl
 Abteilungsleiter Vertrieb