

## **CM Exklusive Weine führt konvergentes Gigabit-Netzwerk ein**

### **Höhere Effizienz für den Wein-Vertrieb**

**Der Weindirektvertrieb CM Exklusive Weine wollte seine Effizienz steigern und weiter wachsen. Mit einem Netzdesign, das IP-Telefonie unterstützt, einem Call Manager sowie einem CRM-System, das in die Warenwirtschaft und Finanzbuchhaltung eingebunden ist, hat das junge Unternehmen die Grundlage gelegt, um seine Ziele zu erreichen.**

Die Firmeninhaber Stefan Culjak und Thomas Menthe können stolz sein, sind sie doch im vergangenen Frühjahr als „Unternehmer des Jahres“ geehrt worden. Die „Akademie für Führungskräfte“ in Leonberg vergibt diesen Titel an Firmen, die sich durch vorbildliche Mitarbeitermotivation hervorheben. Die Auszeichnung kommt nicht von ungefähr. Denn das Unternehmen „CM Exklusive Weine“ will anders sein als andere Weinhändler - nicht nur beim Betriebsklima.

Ein Beispiel: Alle Weine, die der Direktvertrieb anbietet, testen bekannte Sommeliers immer wieder auf Qualität und Geschmack. Ähnlich kompromisslos präsentiert CM seine Weine auf der Internet-Seite [www.cmweine.de](http://www.cmweine.de): nämlich gar nicht. Auf die übliche Sortimentsliste verzichten Culjak und Menthe ganz bewusst. Um ihre Weinraritäten aus Italien, Frankreich, Deutschland, Spanien, Afrika und der Neuen Welt zu verkaufen, setzen sie ausschließlich auf eine individuelle Beratung per Telefon.

#### **Ziele für das neue Netzwerk**

Der Kundenservice sollte aber weiter verbessert und die Produktivität erhöht werden. So dachten die Unternehmensgründer und ihr IT-Leiter Damir Culjak darüber nach, wie die Informationstechnologie dies unterstützen könnte. Denn das 2001 gegründete Unternehmen mit seiner Zentrale in Planegg bei München, seinen Standorten in Zagreb, Zürich und Aschaffenburg, an denen insgesamt 50 Mitarbeiter beschäftigt sind, wollte seine Effektivität steigern und weiter wachsen.

Bisher bestand die Infrastruktur für die 16 Nutzer in der Zentrale aus einem Switch von Allied Telesyn mit einem LWL-Converter sowie einem Cisco Router der Telekom. Als TK-Anlage standen zwei Siemens HiCom-Anlagen zur Verfügung, eine für den Vertrieb und eine für den Innendienst. Colt Telecom war der Provider. Damit verfügte das Unternehmen über die klassischen zwei Infrastrukturen: hier die TK-Anlage, dort das LAN.

„Zunächst einmal wollten wir diese beiden Welten über IP zusammenführen“, beschreibt Damir Culjak. „Damit bekommen wir nicht nur eine hervorragende Sprachqualität und viele Telefon-Funktionen, wir können auch das CRM-System, die Warenwirtschaft und die Finanzbuchhaltung sowie beliebige CTI-Anwendungen einfach und kostengünstig anbinden.“ Mit den TK-Anlagen war Culjak schon länger nicht mehr zufrieden: „Wir hätten an den verschiedenen Standorten langfristig mehrere Herstellersysteme zu pflegen gehabt.“ Außerdem waren die Kosten für die monatliche Wartung der Siemens-Anlage erheblich. „IP können wir mit unserem Know-how jedoch selber administrieren.“ Auch im Call Center gab es einiges zu verbessern. „Durch computergestützte Anwahlprozesse wollten wir unsere Effektivität steigern und damit schnell einen Return on Investment einfahren.“

Außerdem benötigte das Unternehmen eine neue CRM-Lösung. „Wir wollten die Kundendaten effizienter verarbeiten und so einen anderen Level der Kundenbetreuung erreichen.“ Und der Vertrieb sollte durch die Möglichkeiten von Power Dialing, Kampagnensteuerung, Database Management und anderen Vertriebscontrolling-Instrumenten seine Produktivität steigern. „Ziel war eine größtmögliche Automatisierung von Standardabläufen, damit unsere Kernprozesse weiter im Vordergrund bleiben können“, sagt Culjak.

#### **Skalierbarkeit und Zuverlässigkeit**

Auf der Suche nach einer Lösung für die zahlreichen Anforderungen landete der IT-Leiter schließlich bei den Produkten von Cisco. „Die Skalierbarkeit, Performance und die Zuverlässigkeit der Cisco-Anlagen sind sehr vorbildlich; auch die IP-Telefonielösung erfüllt unsere Qualitätsansprüche voll.“ Als Lösungspartner holte sich der Weinvertrieb die Experten des

Systemhauses Bechtle. „Sie überzeugten uns durch ein gut geplantes und stark präsentiertes Konzept, einen exzellenten Service, gute Erreichbarkeit, großes Know-how und nicht zuletzt durch sehr gute und transparente Preise.“

Als Grundlage für das neue Netzdesign und die IP-Telefonie wurden zunächst neue Cat.6-Kabel verlegt. Mit zwei Cisco Catalysts 2950EMI wurde eine geswitchte LAN-Infrastruktur aufgebaut, die über eine Glasfaserleitung mit 1 GBit/s Durchsatz verbunden sind. Die beiden Switches leiten die Sprachdaten vorrangig weiter und stellen so die für die IP-Telefonie nötige Quality of Service bereit. Das neue Windows-Netzwerk wurde auf modernsten Serversystemen installiert und die Systeme des früheren Netzwerks integriert. „Wir haben außerdem 35 neue Clients eingebunden und sie mit TFT-Monitoren sowie sehr hochwertigen USB-Headsets ausgestattet.“ Der Zugang zum öffentlichen Telefonnetz wird durch zwei Gateways vom Typ Cisco 2651 XM-V mit jeweils einem E1-Interface sichergestellt. Sie sind, als Ausfallschutz, an den beiden Switches angeschlossen, die an unterschiedlichen Stromkreisen hängen und durch USVs abgesichert sind.

Das zentrale Call Processing wickelt jetzt ein Cisco Call Manager der Version 3.3.4 ab. Die Redundanz gewährleistet hier die spezielle Funktion „SRST“ auf einem der beiden Gateways. Auf Management-Ebene sorgen ein Wireless LAN sowie Notebooks und Smartphones zudem dafür, dass die Geschäftsführer, obwohl ständig im Haus unterwegs, gut erreichbar sind. „Die IP-Telefonie mit den Smartphones funktioniert selbst auf Wireless-Basis hervorragend“, sagt Culjak.

### **Rundum zufrieden**

„Bei der Umsetzung des Projekts liegen wir genau im Plan. Mit dem neuen Netz und seinen Funktionen ist CM für die Zukunft gut gerüstet“, bestätigt Gerald Anders, IT-Consultant bei Bechtle. Im Mai 2004 hatten er und Culjak mit den Vorbereitungen begonnen, im Juni wurde das Netzwerk aufgebaut. In der ersten Stufe liefen die Warenwirtschaft und die Finanzbuchhaltung sowie die Office-Anwendungen. Anfang Juli war dann das CRM-System mit der Power-Dialer-Anwendung über den Call Manager startklar. Im August stand die SQL-Verknüpfung, die den Stammkunden-Betreuern Zugriff auf die Online-Kundendaten gibt, und das CRM-System war in die Warenwirtschaft und Finanzbuchhaltung integriert. Bis Ende 2004 war der Aufbau des Management-Information-Systems und die Anbindung der Niederlassung in Zagreb erledigt. Im Januar 2005 wird das gesamte Projekt mit der Integration der Filiale in Aschaffenburg abgeschlossen. Ganz reibungslos geht es bei so großen Veränderungen natürlich nicht ab, bestätigt Damir Culjak. Bei der Endgerätekonfiguration gab es diverse Herausforderungen, verschiedene IOS-Fehler mussten mittels Patching behoben werden, dazu kamen Schnittstellenanpassungen und die Umstellung auf den Provider TCOM.

„Das Ergebnis entspricht trotz der kleineren Anpassungen absolut unseren Vorstellungen“, sagt Culjak. „Vor allem mit der Qualität der Sprachübertragung – einer Schlüsselanforderung im Call Center – sind wir sehr zufrieden.“ Auch die Projektkosten von 200.000 Euro dürften sich bald amortisiert haben: Culjak ermittelte für die zweite Hälfte des Jahres 2004 einen monatlichen Neukundenzuwachs von etwa 900, im Vergleich zu bislang 500 bis 600. Dies resultiert aus verbesserter Betreuung und deutlich höherer Produktivität der Mitarbeiter durch Powerdialing und Softphone Predialing. Damit ergibt sich eine Umsatzsteigerung von 36 Prozent. Für das Jahr 2004 schätzen die Geschäftsführer den Umsatz auf 4,5 Millionen Euro. Die Zeitersparnis insgesamt beziffert der IT-Leiter auf ein Drittel, am größten sei sie bei der Auftragsbearbeitung: 70 Prozent weniger Aufwand müssten die Mitarbeiter aufgrund der Integration in das Warenwirtschaftssystem treiben – bei gleichzeitig erhöhter Qualität der Datenerfassung. Allein bei der Niederlassung in Zagreb wurden die Telefonkosten auf 30 Prozent des bisherigen Wertes gesenkt, wodurch sich eine Einsparung von 8.000 Euro monatlich ergibt. Bis heute wurde noch kein Ausfall des Systems registriert und die Bedienerfreundlichkeit hat die Mitarbeiter bereits nach wenigen Monaten überzeugt. Außerdem ist jetzt auch ein aussagekräftiges Vertriebscontrolling durch Echtzeit-Analysen möglich. CM Exklusive Weine hat damit viel erreicht: „Wir wollen der modernste Wein-Direktvertrieb der Welt werden. Das neue Netz ist für uns ein großer Schritt in diese Richtung.“

Autor: Ernst Engelmann, Business Development Manager IP Communications

**CM Exklusive Weine**

CM Exklusive Weine bietet ein ausgesuchtes Angebot an wohlschmeckenden und qualitativ hochwertigen Weinen mit bequemer Lieferung direkt nach Hause. Kunden erhalten ausschließlich Weine von individuellen Weingütern, keine Industrieweine. Jeder Wein durchläuft ein aufwändiges Auswahlverfahren, bevor er in das Sortiment aufgenommen wird. Damit erhalten Kunden für die Qualität eines jeden Weines im Angebot eine Geschmacks- und Qualitätsgarantie.

CM Exklusive Weine GmbH  
Pasinger Str. 2  
D-82152 Planegg  
Tel.: 089/54328-0

**Bechtle AG**

Die Bechtle AG bietet deutschlandweit das komplette Systemhaus-Leistungsspektrum an rund 50 Standorten und europaweit die kostengünstige Bezugsquelle für 22.000 EDV-Markenprodukte. Gerade diese starke und in Europa einzigartige Kombination von Systemhausgeschäft und E-Commerce macht das Unternehmen zu dem IT-Partner, heute und morgen.

Bechtle GmbH IT-Systemhaus  
Mühlsteig 36  
D-90579 Langenzenn  
Ein Unternehmen der Bechtle AG

**Cisco**

Cisco Systems, Inc. (NASDAQ: CSCO) mit Hauptsitz in San Jose (CA) ist mit rund 18,9 Milliarden US-Dollar Umsatz (im Jahr 2002) weltweit führender Anbieter von Networking-Lösungen für das Internet. Die deutsche Niederlassung Cisco Systems GmbH hat ihren Sitz in Hallbergmoos bei München und Büros in Eschborn bei Frankfurt am Main, Hamburg, Düsseldorf, Stuttgart und Berlin.

Cisco Systems GmbH  
Lilienthalstraße 9  
85399 Hallbergmoos  
Tel.: 08 11 / 55 43-0  
Fax: 08 11 / 55 43-10

Alle aufgeführten Marken sind eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Unternehmen.