

CLOUD-SPEZIALIST PRIMEONE ENTWICKELT IN REKORDZEIT EINE CRM-LÖSUNG FÜR DIE ÖSTERREICHISCHE GLASFASER- INFRASTRUKTURGESELLSCHAFT AUF BASIS DER ORACLE CLOUD

Glasfaser für die Alpenrepublik – dafür sorgt die 2019 gegründete Österreichische Glasfaser-Infrastrukturgesellschaft (kurz: öGIG), ein bundesweit agierendes Technologie- und Infrastrukturunternehmen mit Sitz in St. Pölten, Niederösterreich. Mit mehr als 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern baut das Unternehmen Glasfasernetze und versorgt die überwiegend ländlichen und suburbanen Regionen in Österreich mit Glasfaser-Infrastruktur. Für die Einführung und Entwicklung eines geeigneten CRM-Systems suchte man einen verlässlichen Partner, der möglichst alle notwendigen Anforderungen eines jungen und dynamischen Unternehmens erfüllt. Gefunden wurde dieser in dem Oracle-Partner primeone business solutions gmbh aus Wien. Größte Herausforderung bei diesem Projekt: Der zeitliche Rahmen vom Erstkontakt bis zur Implementierung der CRM-Lösung betrug gerade einmal acht Wochen, wobei letztere in nur drei Wochen realisiert wurde.

Partnersuche im Eiltempo

Der ambitionierte Zeitplan sah vor, dass das CRM-System Anfang Oktober 2021 live gehen sollte, rechtzeitig zum Startschuss der Vermarktung im Süden Österreichs. Dabei war der öGIG bewusst, dass es sich zunächst um eine rudimentäre Version des Systems handeln würde. Im Wesentlichen ging es zu Beginn um die Erfassung von Kunden- und Adressdaten, Gebäudeinformationen und Anschlussbestellungen – als Basis für zukünftige Entwicklungen. Im August 2021 startete der Desk Research nach einer geeigneten Lösung. Eines war dabei jedoch klar: Nicht nur das System muss passen, sondern auch der Partner!

Fünf potenzielle Partner schafften es in die engere Auswahl. primeone business solutions hatte schnell die Nase vorn. „Sie haben sofort verstanden, was wir wollen und brauchen!“, sagt Roberto Peric, Senior Manager CRM & Online Marketing bei der Österreichischen Glasfaser-Infrastrukturgesellschaft. Dass am Ende eine Oracle-Lösung das Rennen machen würde, hatte er nicht unbedingt erwartet. Die Lösungen anderer Anbieter basierten auf Technologien, mit denen wesentlich mehr Erfahrung im eigenen Haus vorhanden war.

„Doch diese Anbieter haben uns nicht das Gefühl vermittelt, dass sie verstehen, worum es uns ging“, sagt Peric. „Anstatt gemeinsam mit uns etwas zu erarbeiten, wollten sie ihr Programm durchziehen. primeone brachte aber genau diese Bereitschaft mit. Schon nach dem ersten Pitch war uns klar, dass wir mit diesem Partner in die Umsetzung gehen wollten. Letztendlich die richtige Entscheidung – dass primeone die Implementierung in dieser kurzen Zeit so erfolgreich realisieren konnte, war eine echte Meisterleistung.“

Agiles Projektmanagement

primeone arbeitet mit agilem Projektmanagement: In kurzen Sprints werden die Produkte Schritt für Schritt entwickelt und dabei Kundenfeedback bereits mit eingearbeitet. Dafür benötigt es auf Kundenseite jemanden, der sich darauf versteht, agiles Projektmanagement zu leben. „Anstatt ein System unendlich ‚aufzublasen‘, greift unsere CRM-Lösung auf Best Practices zurück“, erläutert Marcel Niedermöller. „Erkennt man zu einem späteren Zeitpunkt, dass noch etwas verändert werden muss, wird es angepasst.“ Das notwendige Verständnis fand man bei der öGIG – Grundlage dafür, das Projekt in dieser äußerst kurzen Zeit erfolgreich zu launchen, live zu bringen und die Vertriebs- und Service Mitarbeiter:innen mit einer praktikablen Lösung auszustatten.

Remote- und Offline-Fähigkeit mit der Oracle CX Cloud

Das von primeone entwickelte und implementierte CRM-System basiert auf der Sales und Service Cloud sowie der Marketing Cloud von Oracle. Bei der Anpassung des Systems für die öGIG standen Omnichannel-Marketing und Vertrieb im Vordergrund. Danach kam noch der Serviceprozess dazu. Um das System zu nutzen, ist lediglich einer der gängigen Internetbrowser erforderlich. Darüber hinaus gibt es eine mobile App, die remote- und offline-fähig ist. Ein wichtiger Aspekt für die öGIG, da sie im ganzen Bundesgebiet unterwegs ist. „Insbesondere in den ländlichen Regionen Österreichs steht manchmal gar kein oder nur unzureichender Mobilfunkempfang zur Verfügung.“, sagt Roberto Peric. „Offline-Konnektivität ist für uns somit unerlässlich.“

Datenschutz Made in Germany

Die reine Cloudlösung wird im Oracle-Rechenzentrum in Frankfurt gehostet. Das bietet mehrere Vorteile für die öGIG. Einerseits ist sichergestellt, dass der Umgang mit den im Rechenzentrum verarbeiteten und gespeicherten Daten den Anforderungen der DSGVO entspricht. Zum anderen benötigt der Kunde keine Server – und damit auch keine Wartung – im eigenen Unternehmen: Oracle betreibt die Lösungen in deren modernen Rechenzentrum und primeone übernimmt die Administration.

„Besonders wichtig – neben der DSGVO-Konformität – waren uns die Funktionsabdeckung, die Usability und die Zukunftssicherheit der Applikation.“, sagt Roberto Peric. „Das haben wir bei Oracle gefunden. Die Lösung ist einfach zu nutzen trotz ihrer Mächtigkeit und wir können sie komplett nach unseren Bedürfnissen anpassen.“ Ein weiterer Pluspunkt war die mühelose Anbindung an die Website. Im März 2022 gingen die neue Homepage und der Webshop live, aus denen Bestellungen und Anfragen direkt mit dem CRM ausgetauscht werden.

primeone business solutions gmbh

primeone business solutions gmbh ist ein Beratungs- und Implementierungsunternehmen in den Bereichen Customer Experience (CX) und wurde im Jahr 2009 gegründet. Seitdem erarbeitet sie als Oracle Partner Lösungen mit und in der Cloud. Als Pionier und wahrer Cloud-Spezialist weiß primeone sehr genau, wie man die Cloud nutzen kann und wo die Vorteile von Cloud-Applikationen liegen. „Das ist Teil unserer DNA!“, sagt Marcel Niedermöller. „Und es ist auch unser USP gegenüber anderen Anbietern.“

**Sie möchten mehr über primeone, die Oracle Marketing Cloud oder die Oracle Sales und Service Cloud erfahren?
Dann nehmen Sie gerne mit Marcel Niedermöller Kontakt auf:
marcel.niedermoeller@primeone.at / +43 660 642 28 69**

primeone business solutions gmbh
Am Euro Platz 2 / Gebäude G
A-1120 Wien

Tel. +43 1 717 28 - 108
Fax +43 1 717 28 - 110
sales@primeone.at

www.primeone.at/software-saas/service/