

CINTELLIC JAHRESRÜCKBLICK 2018



CINTELLIC
CONSULTING GROUP

VORWORT

Sehr geehrte Kunden und Projektpartner,
Liebe CINTELLIC Freunde,

das Ziel von CINTELLIC ist es, Business-Mehrwert zu generieren – unter Zuhilfenahme von Kundendaten und neuen Technologien. Dieser Mehrwert drückt sich in der Regel in Ertragssteigerungen, Kostenreduzierungen oder in der Verbesserung von Geschäftsprozessen aus.

Getreu unserem Motto „BUSINESS. DATA. TECHNOLOGY.“ konnten wir auch in 2018 sehr interessante Projekte bei unseren Kunden durchführen und für teils signifikante Mehrwerte sorgen.

In diesem Gipfelbuch möchten wir einige unserer Projekte aus dem vergangenen Jahr vorstellen. Aber auch der Blick hinter die Kulissen ist uns wichtig – denn wir legen als Arbeitgeber großen Wert auf ein sehr gutes Miteinander und eine vorbildliche Arbeitsplatzqualität.

Herzlichen Dank für Ihr Vertrauen und auf ein nicht weniger spannendes Jahr 2019.



Dr. Jörg Reinnarth
Geschäftsführer



SXSW

AUSTIN, TEXAS, 09.-18. MÄRZ



Mit Defacto ging es 2018 zur Bildungsreise in die USA nach Austin. Die Digitalkonferenz SXSW gilt als die zukunftsweisendste der Welt und das Veranstaltungskonzept ist einmalig. Wir konnten viele neue Impulse sammeln.

iCONSMr

HAMBURG, 15.-16. MAI



Auf der iCONSMr haben wir eine hochkarätige Rednerin platzieren können und haben selbst starke Kontakte geknüpft.



TDWI KONFERENZ

MÜNCHEN, 25.-27. JUNI



Ansprechpartner identifizieren
Datenstrukturen und -inhalte verstehen
Daten suchen und finden
Datenfluss verstehen

Das Smart Data Dictionary unterstützt das Data Management bei der Pflege von Inhalten und Data Consumer im Alltag und bei einer autonomen, schnellen Einarbeitung in neue Inhalte

Alexander Faber als Redner auf der TDWI Konferenz in München. Thema: Smart Data Dictionary aus dem BI Portfolio.



VERSICHERUNGSFORUM

LEIPZIG, 09.-10. OKTOBER



Fachforum Big Data und Data Analytics: mit Dr. Jörg Reinhardt als Speaker zu Digitalisierungs-Potenzialen in der Versicherungsbranche.

TOOLAUSWAHL-PROZESS

ZIEL:

Auswahl des am besten passenden CRM Tools für die **kanalübergreifende Kundenfokussierung** und Aussteuerung relevanter Inhalte für den Kunden.

AUSGANGSLAGE & AKTUELLE HERAUSFORDERUNG FÜR DEN KUNDEN:

Derzeit gibt es **keine synchronisierte Ansprache** über alle Kanäle. Das Produkt steht im Fokus. Die Ansprache soll **zukünftig kundenzentriert** erfolgen.

Es wurden bereits einige **CRM Anbieter** ausgewählt, zu denen auch ein Vertragsverhältnis besteht. Aus dieser Short List soll ein **CRM Tool ausgewählt und implementiert** werden. Diese muss bestmöglich und einfach in die bestehende Infrastruktur integrierbar sein.

AUFGABEN VON CINTELLIC:

- Fachliche Leitung / Business Analyse des gesamten Prozesses gemeinsam mit der Projektleitung
- Strukturierte Durchführung und Dokumentation des Auswahl-Prozesses
- Prüfung fachlicher Fit (Use Case Abdeckung, Usability und Zukunftssicherheit)
- Prüfung und Definition (Grob-)IT-Architektur
- Entscheidungsvorlage für die optimale Lösung einer der Lösungen der Short-List
- Feinspezifikation für die Einführung der CRM Lösung



QUICK-FACTS:

Branche:

Telekommunikation

Projektbeginn:

2018

Projektstatus:

laufend

Key Benefits:

CRM Expertenwissen
Best Practise Vorgehensmodell
Effektivitätssteigerung
Kostensparnis



DREAMFORCE

SAN FRANCISCO, 24.-27. SEPTEMBER



CINTELLIC LIFE



Wieder einmal haben wir vier begeisternde Tage in San Francisco erlebt, in denen Salesforce sich, seine Kunden, seine Produkte und Partner mit 170.000 Besuchern feiert.



Welcome Days, Networking Days, etc. – wir haben viele Gelegenheiten genutzt, um Zeit miteinander zu verbringen und Spaß zu haben.

CRM KENNZAHLEN VISUALISIERUNG

ZIEL:

Ziel ist es einen **schnelle, automatisierte Kennzahlen-Abfrage** zu ermöglichen, welche die bisherigen langwierigen SQL-Skript-Abfragen ersetzen.

AUSGANGSLAGE & AKTUELLE HERAUSFORDERUNG FÜR DEN KUNDEN:

Momentan werden **Kennzahlenanalysen** basierend auf langwierigen SQL-Abfragen erstellt. Diese dauern, je nach Kennzahlenabfrage, tagelang. Da eine Person fast ausschließlich mit SQL-Abfragen beschäftigt ist um Kennzahlen aus dem **DataMart** zu beziehen, soll ein automatisiertes Kennzahlen-Verfahren **anfallende Kosten reduzieren**. Als Lösung wird **MicroStrategy** benutzt, welches nach Abfrage standardisierte Kennzahlen-Reports zur Verfügung stellt.

AUFGABEN VON CINTELLIC:

- Definition der Kennzahlen-Berechnungslogik
- Datenmigration in MicroStrategy
- Kennzahlenvisualisierung



QUICK-FACTS:

Branche:

Banken

Projektbeginn:

2018

Projektstatus:

abgeschlossen

Key Benefits:

Expertenwissen
Langjährige Erfahrung
Prozessautomatisierung
Effektivitätssteigerung



SAS FOREN

ZÜRICH, 30. MAI & BONN, 21. JUNI



CINTELLIC als Hauptsponsor auf dem dem SAS Forum Deutschland. Das Fazit: Ein gut besuchter Vortrag von Jörg Reinhardt gemeinsam mit Office Depot und jede Menge Kontakte am CINTELLIC-Stand. Danke für Ihren Besuch!

IT-BEARBEITUNGSSTRECKE ZUR DRUCKAUTOMATISIERUNG

ZIEL:

Aufbau einer **IT-Bearbeitungsstrecke** zur Druckautomatisierung.

AUSGANGSLAGE & AKTUELLE HERAUSFORDERUNG FÜR DEN KUNDEN:

Der Kunde fertigt **Vermittlerverträge und Vertragsnachträge** heute für mehrere Tausend seiner Berater manuell aus. Dieser Prozess ist **fehleranfällig und ressourcenintensiv**. Dieser Prozess soll automatisiert werden, so dass in einem **zentralen System** aktuelle Verträge hinterlegt werden können. Anschließend werden die zugehörigen Stammdaten an das Drucksystem übergeben und mittels SAP der Druck ausgelöst.

AUFGABEN VON CINTELLIC:

- Anforderungsmanagement
- Fachliche Architektur der Druckstrecke
- Erstellen des Datenmodells für die Ablage der Stammdaten
- Koordination der Anforderungen an die Schnittstellen der verschiedenen Systeme
- Begleitung der Implementierung
- Aufbau des Testkonzeptes



QUICK-FACTS:

Branche:

Versicherungen

Projektbeginn:

2018

Projektstatus:

fortlaufend

Key Benefits:

Prozessverbesserung
Reduktion der Fehlerquote
Ressourceneinsparung
Kostensparnis



RETAIL CIRCLE

BONN, 20. JUNI



2018 richtete CINTELLIC vor dem SAS-Forum erstmalig einen Retail-Circle aus. Im Fokus stand der Erfahrungsaustausch und die Vernetzung von Klienten. Fachvorträge kamen von Office Depot und L'Oreal. Klienten aller Branchen sind der Einladung gefolgt und erlebten einen interessanten Nachmittag und einen tollen Abend.



Frühstück, Gintasting, Networking oder die Einladung zum Abendessen: in 2018 haben wir für viele Magic Moments für unsere Kunden gesorgt.



KUNDENAKTIONEN MAGIC MOMENTS



BETRUGS- UND ZAHLUNGS- STÖRUNGSPRÄVENTION

ZIEL:

Die Höhe der **nicht einbringlichen Forderungen** und die **Auskunftei-Kosten** bei Online-Bestellungen **sollen reduziert werden**. Der Prozess, ob ein Kunde online per Rechnung zahlen darf, soll geprüft und aktualisiert werden.

AUSGANGSLAGE & AKTUELLE HERAUSFORDERUNG FÜR DEN KUNDEN:

Beim Kunden fallen **Forderungen** in sechsstelliger Höhe aus, bei denen Kunden ihre Rechnung für eine Onlinebestellung **nicht beglichen** haben. Gleichzeitig entstehen hohe Kosten für Auskunfteien und **verdeckte Kosten**. Verdeckten Kosten entstehen, wenn zahlungswillige Kunden nicht per Rechnung bestellen dürfen und daher den **Bestellvorgang abbrechen**.

AUFGABEN VON CINTELLIC:

- Ist-Analyse des bestehenden Scorings
- Aufbau eines Reportings für zukünftige Ist-Aufnahme des Scorings
- Erstellen einer Dokumentation
- Aufbau einer SAS-ETL-Kette zur Aufbereitung der Modellierungs- und Validierungsdatensatzes
- Modellierung einer neuen Scorecards und Validierungs des neuen Modells
- Aufstellen eines Business-Case



QUICK-FACTS:

Branche:

Handel, Bekleidung

Projektbeginn:

2018

Projektstatus:

fortlaufend

Key Benefits:

Betrugsprävention

Data Science und SAS Expertenwissen

Optimierung Kundenscore

Kostenersparnis

HR-MESSEN

WIR SETZEN AUF WACHSTUM 2020

Vom Traditionsunternehmen zum innovativen E-Food Spezialisten

Online-Karrieretag
Die größte Jobmesse der Digitalbranche!



OFFICE DAYS

BONN, 20. APRIL & 06. JULI



Jubiläen müssen gefeiert werden: Danke an die Kolleginnen und Kollegen, die mehr als 5 Jahre mit an Bord sind!



Um unser Wachstum nach vorne zu bringen haben wir in diesem Jahr einige HR-Messen besucht – und haben dort aktiv neue Kollegen rekrutiert.



Office Days dienen dem gemeinsamen Erfahrungsaustausch zwischen den Kollegen. Wir arbeiten gemeinsam an neuen Projekten und besprechen Best Practises, um unsere Kunden proaktiv weiterzuentwickeln.



KUNDENDATEN-ANALYSE ZUR ERKENNUNG VON SERVICE-THEMEN

ZIEL:

Analyse von Kundendaten im Sinne der **langfristigen Umsatzerhöhung**.

AUSGANGSLAGE & AKTUELLE HERAUSFORDERUNG FÜR DEN KUNDEN:

Beim Kunden existiert aktuell ein **Tool zur Erkennung von Service-Themen**, das jedoch in der Sensitivität Verbesserungspotential aufweist. Durch die seit der letzten Entwicklung eingeführten Möglichkeit, **Spark** unter **Java** in **Knime** zu nutzen, können die nun Analysen über **längere Zeiträume** durchgeführt werden.

AUFGABEN VON CINTELLIC:

- Weiterentwicklung des Knime-Workflows
- Überprüfung der Notwendigkeit der bereits bestehenden Komponenten
- Automatisierung der zum Teil manuellen Prozesse (Vorclustering und manuelle Nachbearbeitung)
- Optimierung der Impala-Abfragen
- Anreicherung des Prozesses um eine Langzeitanalyse
- Erweiterung um eine Sentiment-Analyse
- Aufbereitung der Daten in einem Management-Dashboard



QUICK-FACTS:

Branche:

Telekommunikation, Netzbetreiber

Projektbeginn:

2018

Projektstatus:

fortlaufend

Key Benefits:

Textmining
Data Science Expertenwissen
Prozessverbesserung
Steigerung der Kundenbindung

BÜROERÖFFNUNG

NEUES BÜRO IN FRANKFURT, 10. AUGUST



FIRMENLÄUFE

2018 konnten wir bei vielen Firmenläufen ein starkes Team aufstellen. Wir sind nicht nur mental, sondern auch körperlich fit!



Erster Networking-Day im neuen Design-Office in Frankfurt. Super Location zum Wohlfühlen!



PRO BONO-PROJEKT BIVA PFLEGESCHUTZBUND



Für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen

Für diese Ziele setzen wir uns ein

- Würdige Lebensbedingungen in Heimen und anderen Pflegeformen
- Finanzierbarkeit guter Pflege für alle Bürgerinnen und Bürger
- Fachgerechte und menschlich zugewandte Pflege

2018 haben wir für BIVA, eine Interessensvertretung für pflegebedürftige Menschen, mit einem interessanten Pro Bono Projekt unterstützt. Ziel war es, eine Strategie zur Umsetzung von Mitgliedergewinnungs- und Mitgliederbindungsmaßnahmen zu erarbeiten, um eine Grundlage für die Erreichung der Geschäftsziele trotz knapper Ressourcen- und Budgetlage zu schaffen.

VERBESSERUNG DER KUNDEN- ANSPRACHE

ZIEL:

Effizienzsteigerung der Kundenansprache durch die Automatisierung des CRMS mittels SAS CI.

AUSGANGSLAGE & AKTUELLE HERAUSFORDERUNG FÜR DEN KUNDEN:

Der Kunde verfügt über eine **komplexe Produkt-, Daten- sowie Systemlandschaft**, sodass die Ermittlung von **potenziellen Zielgruppen in der Kundenansprache** komplex ist. Darüber hinaus bewegt sich das Unternehmen in einem wettbewerbsreichen Markt. Um trotz Einsparungen in Personal- und Marketing-Etats eine **effiziente Kunden-Kontaktstrategie** zu etablieren, wurde SAS CI implementiert und kontinuierlich ausgebaut.

AUFGABEN VON CINTELLIC:

- Weiterentwicklung von SAS CI via Agile Teams
- Koordination von Fachseite und IT
- Incident Management
- Verbesserung des Incident-Prozesses
- Wissensaufbau und -Dokumentation für die Fachseite
- Etablierung des Incident-Prozesses für Trigger- und anschließend Realtime-Kampagnen
- Etablierung einer E2E-Lösung für Kampagnenauslieferungen über alle Systeme hinweg



QUICK-FACTS:

Branche:

Telekommunikation, Netzbetreiber

Projektbeginn:

2018

Projektstatus:

abgeschlossen

Key Benefits:

Effizienzsteigerung
Umsatzsteigerung
Prozessautomatisierung
CRM und SAS CI Expertenwissen



AWARDS

AUSZEICHNUNGEN FÜR CINTELLIC



Focus Business hat die Top-Arbeitgeber im Mittelstand anhand der Kununu-Bewertungen ermittelt. Das hervorragende Ergebnis:

Platz 107 von allen 2.800 ausgezeichneten Mittelständlern - branchenübergreifend.

Platz 19 von 403 Unternehmen in der Kategorie „Beratungen, Agenturen und Kanzleien“.

INNOVATIONSPREIS-IT

BEST OF 2018

initiative mittelstand

CRM

Auszeichnung für das Projekt KIAM (KundenInterAktionsManager):

„Das ausgezeichnete Produkt hat die Jury überzeugt und gehört zur Spitzengruppe des diesjährigen INNOVATIONSPREIS-IT. Die Initiative Mittelstand kürt damit besonders innovative Lösungen, die mittelständische Unternehmen fit für eine erfolgreiche digitale Zukunft machen.“

CINTELLIC ist eines von 91 Unternehmen in NRW, das die Stufe „Juryliste“ beim Großen Preis des deutschen Mittelstandes erreicht hat. Bundesweit wurden 4.971 Unternehmen nominiert, in NRW waren es 423. „Juryliste“ ist die zweithöchste Stufe.

Beim Großen Preis des Deutschen Mittelstandes werden Gesamtentwicklung, Schaffung von Arbeitsplätzen, Innovation und Engagement in der Region unter die Lupe genommen.

2018 lief es super für uns im Great Place to Work Wettbewerb:

Wir haben nicht nur die Auszeichnung als eines der besten Unternehmen in Nordrhein-Westfalen erhalten – sondern auch unter allen Teilnehmern in der Consulting-Branche waren wir TOP.

GREAT PLACE TO WORK®

2018

Beste Arbeitgeber™ Consulting

GREAT PLACE TO WORK®

2018

Beste Arbeitgeber™ NRW

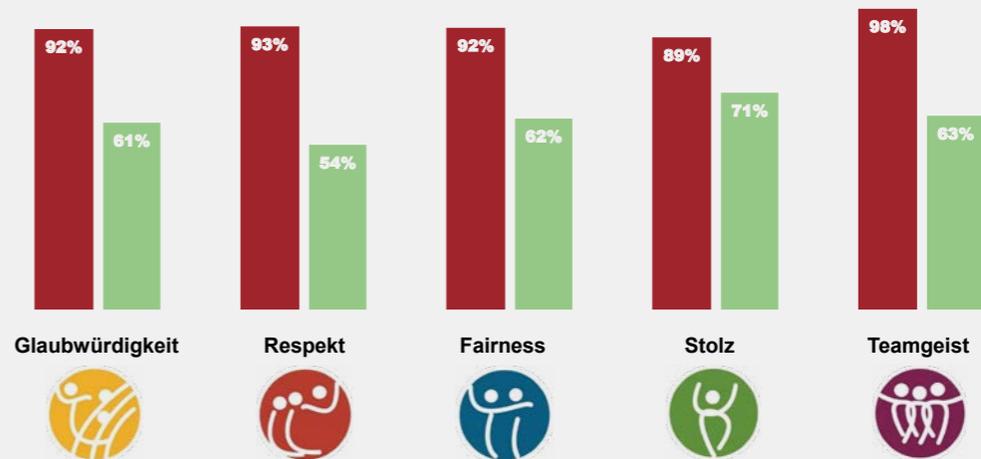
GREAT PLACE TO WORK 2019

Gesamtbewertung

(„Alles in allem kann ich sagen, dies hier ist ein sehr guter Arbeitsplatz.“)



■ Cintellic GmbH ■ Marktbenchmark - gut



CINTELLIC gilt als vorbildlicher Arbeitgeber:

In allen Bewertungs-Dimensionen von Great Place to Work wurde der Wert in der aktuellen Befragung gesteigert.

Gegenüber der Benchmark – in NRW, deutschlandweit oder in der Consulting-Branche – schneidet CINTELLIC hervorragend ab.



PUBLIKATIONEN

KOSTENLOS HERUNTERLADEN AUF CINTELLIC.COM/PUBLIKATIONEN

CINTELLIC VIDEOS
AUF YOUTUBE.COM
ENTDECKEN



Expertenvideo

Qualitativ hochwertiger Kundendatenbestandes



Broschüre

Praxiswissen – Anforderungsmanagement



Whitepaper

Kampagnenmanagement Tool-einführung



Whitepaper

Textmining und Textanalyse



Whitepaper

CRM Reifegrad-Assessment



Whitepaper

Success Stories - Retail



Whitepaper

Churn Prevention – Strategien im Retention Marketing



Markt-Check

Analytics first – customer most



Studie

Die Omnichannel Bank



Whitepaper

Kundenmehrwert in Echtzeit generieren



Whitepaper

Kundenwert



Whitepaper

Digitalisierung als Wachstums-Chance für den Handel



Markt-Check

Digitales Kundenmanagement in der Versicherungsbranche



Expertenvideos

Aufzeichnung Real-Time-Webinarreihe



Whitepaper

Metadatenmanagement



Whitepaper

Dem Trend der Superpersonalisierung auf der Spur



Whitepaper

Blockchain – Anwendungsfälle im CRM



Whitepaper

Kampagnenmanagement Toolauswahl



Whitepaper

BI-Kultur und -Strategie



Whitepaper

Geschäftsoptimierung mit Dynamic Pricing



SIE MÖCHTEN 2019 IHREN UMSATZ STEIGERN, KOSTEN SENKEN UND/ODER PROZESSE AUTOMATISIEREN?

Gerne tauschen wir uns mit Ihnen zu Ihren Herausforderungen und Chancen aus.
Die Experten von CINTELLIC sind jederzeit gerne für Sie da.



Dr. Jörg Reinnarth
Geschäftsführer
joerg.reinnarth@cintelllic.com



Stephan Klöckner
Senior Manager & Geschäftsleitung
stephan.kloeckner@cintelllic.com



Ania Nowak
Senior Account Managerin
ania.nowak@cintelllic.com



Cora Pypec
Business Unit Managerin &
Qualitätsmanagement
cora.pypec@cintelllic.com

Über CINTELLIC

CINTELLIC ist eine leistungsfähige Unternehmensberatung mit Spezialisierung auf das digitale Kundenmanagement. Zu ihren Kunden zählen DAX-Konzerne und renommierte Mittelständler, die in Folge der Beratung Umsatz- und Ertragssteigerungen erzielen.

Dabei steht CINTELLIC für ein breites Expertenwissen im Zusammenspiel von Business, Data und Technology.



Cintelllic Consulting Group

Cintelllic GmbH
Remigiusstraße 16
53111 Bonn

t +49 228 92 18 20
info@cintelllic.com
www.cintelllic.com

CINTELLIC
CONSULTING GROUP