



Überblick

KUNDE

CFAO

HERAUSFORDERUNG

Das Unternehmen sah sich mit verschiedenen Problemen beim Datenmanagement in den Bereichen Interoperabilität, Kundenzufriedenheit, Onlinehandel und Unterstützung physischer Einkaufszentren konfrontiert.

ERGEBNIS

CFAO ist es gelungen, Handelsaktivitäten zu vereinheitlichen, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und neue Absatzkanäle zu erschließen. Die IT-Abteilung leistete dabei einen strategischen Beitrag zum Erfolg des Unternehmens.

CFAO + InterSystems

Digitale Transformation bei CFAO führt zu höherer Kundenzufriedenheit und neuen Absatzkanälen

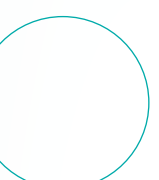
InterSystems Data Platform Technologien sorgen für vernetzte Lösungen.

CFAO ist ein französisches Unternehmen mit einem Jahresumsatz von 4,2 Milliarden Euro, das in 36 afrikanischen Ländern, sieben französischen Überseegebieten, Dänemark, Portugal, Italien, Indien und Vietnam aktiv ist. Aufgrund der 140 operativen Tochtergesellschaften fiel es CFAO schwer, hinreichend schnell auf neue Anforderungen zu reagieren. „Unsere Prozessabläufe waren nicht transparent genug“, berichtet Anthony Gillaizeau, IT Manager bei CFAO. „So konnten wir unter anderem bestellte Produkte oder den Status von Bestellungen in verschiedenen Systemen nicht zeitnah nachverfolgen.“

Zur Bewältigung der genannten Herausforderungen nutzte CFAO die Fähigkeiten der InterSystems Data Platform für eine Reihe von neuen, vernetzten Lösungen.

Projekt „Hubic“ beseitigt „blinde Flecken“

CFAO entschied sich für die Implementierung einer Anwendung namens Hubic, um verschiedene interne und partnerspezifische Anwendungen (wie CRM, POS, ERP usw.) zu integrieren und dadurch ineinandergreifende Geschäftsprozesse einrichten zu können. InterSystems-Funktionen zur Überwachung geschäftlicher Aktivitäten liefern einen Echtzeitüberblick über den Status einzelner Prozesse. Dadurch gewinnt nicht nur die CFAO detaillierte Informationen über die eigenen Geschäftsbereiche, sondern kann diese auch Partnern und Kunden zur Verfügung stellen. So werden Kundenanfragen quasi als Self-Service in Echtzeit beantwortet.



„INTERSYSTEMS STELLT ALLE FUNKTIONEN, DIE WIR ZUR ERLEDIGUNG UNSERER GESCHÄFTLICHEN AUFGABEN BENÖTIGEN, IN EINER NAHTLOSEN UMGEBUNG BEREIT.“

*Anthony Gillaizeau,
IT Manager, CFAO*

Ein weiterer Vorteil des Hubic-Projekts: CFAO fällt es nun deutlich leichter, neue Anwendungen und Geschäftspartner zu integrieren. „Neuintegrationen haben bislang bis zu sechs Monate in Anspruch genommen“, erklärt Gillaizeau. „Jetzt können wir die gleiche Aufgabe in zwei Tagen erledigen.“

Ein digitaler Helpdesk zur rascheren Beantwortung von Fragen

Mitarbeitern seines digitalen Helpdesks verschafft CFAO durch die Verwendung semantischer Analysefunktionen von InterSystems genauere Einsichten in die vorhandene Wissensdatenbank. Fragen können so präziser beantwortet werden bei einer gleichzeitigen Verringerung der durchschnittlichen Antwortzeit von zwei Stunden auf fünf Minuten. Außerdem hat das verbesserte System zu einer Verkürzung der Schulungszeiten von Helpdesk-Mitarbeitern beigetragen.

Devisenanwendung für einen automatischen Währungsumtausch

CFAO ist in über 40 Ländern weltweit aktiv und muss seine Geschäftspartner in lokaler Währung vergüten. Die Devisenanwendung des Unternehmens nutzt Datenplattformtechnologie von InterSystems zum Aggregieren und Filtern relevanter Finanzdaten aus verschiedenen Systemen, zum Darstellen dieser Daten in definierten Formaten und zum Ermitteln jeglicher Abweichungen bei Wechselkursen. Außerdem sorgt sie für eine automatische Einhaltung von EMIR-Anforderungen (European Market Infrastructure Regulation).

Zuvor erfolgte das Überprüfen der Wechselkurse und das Ausführen der relevanten Absicherungs- und EMIR-Compliance-Aktivitäten manuell. Dank der Devisenanwendung sind diese Prozesse nun automatisiert, was den manuellen Aufwand von vier Stunden auf weniger als zehn Minuten am Tag reduziert hat.

CFAO Retail unterstützt Ladengeschäfte in Afrika

Um ihre Stärke bei Vertrieb und Logistik in Afrika nutzen zu können, arbeitet CFAO bei der Eröffnung von über 80 Einkaufszentren mit Carrefour, einem der weltweit größten Einzelhändler, zusammen. Drei Arten von Läden (Lebensmittelgeschäfte, Supermärkte und Großmärkte) werden Kunden in den Einkaufszentren Zugang zu internationalen Marken bieten, die traditionell Probleme mit der Erschließung des afrikanischen Markts haben. Als Integrations-Backbone für CFAO Retail dient dabei die Technologie von InterSystems.

Eine Datenplattform, die IT-Abteilungen auf eine neue Ebene hebt

Gillaizeau ist mit der Technologie von InterSystems mehr als zufrieden. „Wir schätzen die Datenplattform von InterSystems als effektives und umfassendes ‚Schweizer Taschenmesser‘ für Entwicklungsaufgaben“, berichtet er. „InterSystems stellt alle Funktionen, die wir zur Erledigung unserer geschäftlichen Aufgaben benötigen, in einer nahtlosen Umgebung bereit. Wir haben damit bereits eine Vielzahl von Projekten erfolgreich entwickelt und implementiert. So ist die IT-Abteilung zu einem wichtigen strategischen Partner der Geschäftsabteilungen von CFAO geworden.“