

Kundenmanagement mit Intrexx

Optimale Verwaltung von Kundendaten und Dokumenten bei der HL-Technology GmbH

Effizientes Kundenmanagement genießt in jeder Branche von Natur aus höchste Priorität. Nur wenn man seine Kunden kennt, kann man ihnen auch die passenden Angebote machen. Die HL-Technology GmbH in Herford hat mit Hilfe von Intrexx und dem Xlive File Router ihr Kunden- und Dokumentenmanagement auf eine ebenso effiziente wie innovative Weise optimiert.

Die HL-Technology GmbH in Herford bietet ihren Kunden ein breites Sortiment an chemisch-technischen Standardprodukten und Produkten, die auf den speziellen Anwendungsfall abgestimmt sind. An erster Stelle steht für das Unternehmen dabei die Dienstleistung bestehend aus der Bereitstellung von aktuellen Informationen, kompetenter Beratung und Betreuung sowie dem Dialog mit den Partnern und Anwendern. Auf diese Weise ist das Unternehmen stets dazu in der Lage, neue Wege und schlagkräftige Lösungen für die Zukunft zu entwickeln. Zu den Kunden der HL-Technology GmbH gehören sowohl Wiederverkäufer wie technische Großhändler und Handelsvertretungen, als auch industrielle Großverbraucher und Gewerbebetriebe.

Bei einem so vielschichtigen Kundenstamm war es in der Vergangenheit oft nicht ganz einfach, ein effizientes Kundenmanagement zu betreiben. Um das Kundenmanagement zu optimieren und übersichtlicher zu gestalten, sah man sich deshalb nach einem leistungsfähigen CRM-System um. Recht schnell wurde man dabei auf die branchenneutrale Portallösung Intrexx des Freiburger Softwareherstellers United Planet aufmerksam. Mit seinem CRM-Studio bietet Intrexx eine der modernsten und leistungsfähigsten Kundenmanagement-Lösungen auf dem Markt. Für Dirk Lücke, den Geschäftsführer der HL-Technology GmbH war es bei der Auswahl besonders wichtig, dass die Anwendungserstellung mit Intrexx dank der Drag & Drop Technik sehr einfach ist. Erweiterungen und Anpassungen können so schnell und unkompliziert vorgenommen werden. Daneben überzeugten ihn vor allem die zahlreichen bereits vorgefertigten Vorlagen sowie das ausgezeichnete Preis-/Leistungsverhältnis der Portallösung.

Um einen möglichst reibungslosen Übergang zum neuen CRM-System zu gewährleisten, plante man eine Vorlaufzeit zur Analyse ein. Zusammen mit dem Software Partner Computer live wurden die Bedürfnisse des Unternehmens genauestens analysiert und die Kundendaten minutiös auf die Umstellung vorbereitet. Anfang 2006 wurde das neue System schließlich effektiv eingeführt und von Beginn an sehr gut angenommen. Die etwa 20 Mitarbeiter des Kernteams arbeiten sehr gerne mit dem Portal, da die Vorteile der Lösung auf der Hand liegen: „In Intrexx werden alle Daten zentral an einer Stelle erfasst. Die Mitarbeiter wissen nun immer sofort, wo sie die Informationen finden, die sie brauchen. Das spart eine Menge Zeit, da lange Suchvorgänge quer durch alle Verzeichnisse nun vermieden werden und es keine unnötige Mehrfachpflege von Daten mehr gibt“, so Lücke. Durch den personalisierten Zugang ist es sogar möglich, dass sich die Mitarbeiter alle für sie wichtigen Daten und Aufgaben direkt auf ihrer individuell gestalteten Startseite anzeigen lassen. So hat jeder „seine“ Informationen sofort parat und kann seinen Tagesablauf bereits morgens effizient planen.



Firma: HL-Technology
www.hl-chemie.de

Standort: Herford, Deutschland

Branche: Chemie

Marktstellung: k.A.

Mitarbeiter: 20

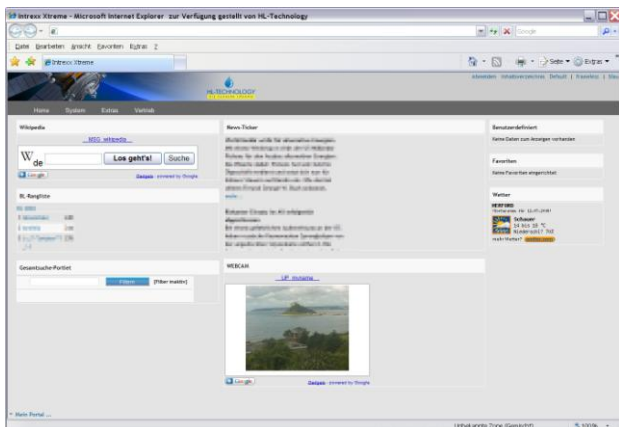
Partner: Computer live oHG,
www.computer-live.de

Produkte und Services:

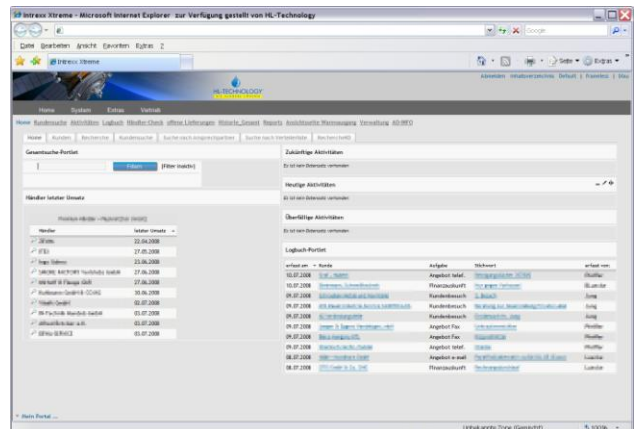
Intrexx
Intrexx CRM Studio
Xlive File Router für Intrexx
Computer live Consulting

„In dem Intrexx-Portal werden alle Daten zentral an einer Stelle erfasst. Die Mitarbeiter wissen nun immer sofort, wo sie die Informationen finden, die sie brauchen. Das spart eine Menge Zeit, da lange Suchvorgänge quer durch alle Verzeichnisse nun vermieden werden und es keine unnötige Mehrfachpflege von Daten mehr gibt.“

Dirk Lücke, Geschäftsführer HL-Technology



Die Startseite des HL-Net



Das CRM-System

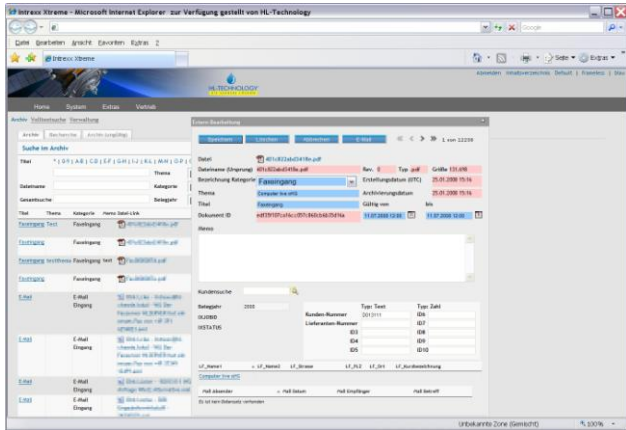
Die zentrale Anwendung des Portals, um die alle weiteren Anwendungen erstellt wurden, ist das Intrex CRM-Studio, in dem nun alle Kundendaten optimal verwaltet werden. Die gesamten Kundeninformationen werden dort zentral gespeichert und frei definierbare Aktivitäten und Abläufe sorgen automatisch für kontrolliertes und rationelles eBusiness an allen Arbeitsplätzen. So können Aufgaben zu den einzelnen Kunden beispielsweise über das CRM-Studio nun direkt dem zuständigen Mitarbeiter zugeordnet werden. Dieser wird dann per E-Mail über eine neue Aufgabe informiert und kann sich unverzüglich an die Bearbeitung dieser Aufgabe machen. Schließt er eine Aufgabe ab, trägt er dies wiederum im CRM ein und der Aufgabenstatus wird auf „erledigt“ gesetzt. Auf diese Weise kann sich der Vorgesetzte zu jeder Zeit über den Status einer Aufgabe bzw. über die gesamten bei einem Kunden anstehenden und erledigten Aufgaben informieren. Als zusätzliches Feature hat man bei HL-Technology auch Google Maps in das CRM integriert: Über eine API werden die Adressen der Kunden nun direkt in Google-Maps visualisiert.

Das Qualitätsmanagement konnte mit Hilfe des CRM-Systems ebenfalls verbessert werden. So können die Versand-Mitarbeiter nun beispielsweise im Portal Informationen zu Auftragsstatus und Bearbeitung eingeben, die von den Außendienst-Mitarbeitern direkt abgerufen werden können. Auf diese Weise dient die Lösung gleichzeitig als umfassendes Informationssystem. Über das Web und den Intrex-Bizwalker ist das CRM-System außerdem komplett mit der Warenwirtschaft des Unternehmens verknüpft. So wird der Warenfluss zwischen den Lieferanten, Lagern und Kunden optimal koordiniert.

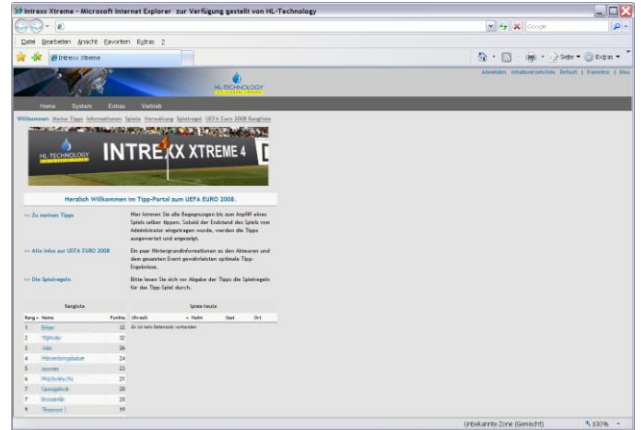
Auch das Dokumentenmanagement der HL-Technology GmbH läuft über das Portal. Es wird über den von Computer Live entwickelten Xlive File Router intelligent mit allen eingehenden Dateien gefüllt und übernimmt quasi die Funktion eines Zentral-Archivs für Dokumente. Egal ob es sich dabei um Dateien aus einer Anwendung, vom Scanner, Kopierer oder Fax handelt, mit dem Xlive File Router können alle Dokumente schnell und einfach in das Portal übernommen werden und sind dort für jeden sofort auffindbar. Alle eingehenden Dateien werden automatisch erfasst und direkt in dem zugehörigen Portal-Ordner abgelegt. Dabei spielt es keine Rolle, um welchen Datentyp es sich handelt, denn die Lösung archiviert Office Dokumente, PDF Dateien, Faxe, E-Mails, Fotos, Grafiken, Programme, Musik und vieles mehr. So werden z.B. eingehende E-Mails direkt in Intrex integriert. Über eine OCR-Software können Faxe sogar Volltext-indiziert werden. Auf diese Weise werden aus „toten Bildern“ Textdokumente, die man problemlos bearbeiten kann. Da das Dokumentenmanagement zudem mit dem CRM-System verknüpft ist, können die eingehenden Dokumente mit Zusatzinformationen versehen und direkt an die bereits vorhandenen Kunden-Datensätze angehängt werden.

Nutzen:

- Leistungsfähiges CRM-System
- Übersichtliches Dokumentenmanagement
- Einfache Anwendungserstellung durch Drag & Drop
- Automatisierung von Prozessen
- Personalisierter Zugriff
- Beliebig ausbaufähiges Portalsystem



Dokumentenmanagement mit dem Xlive File Router



Das Tippspiel zur Euro 2008

Um das CRM-Studio wurden nach und nach weitere Anwendungen in Eigenregie erstellt, die die internen Arbeitsabläufe der HL-Technology GmbH zusätzlich erleichtern. So werden nun über das Portal Urlaubsanträge genauso problemlos abgewickelt wie die interne Seminar-Verwaltung des Unternehmens. Außerdem dient das Intrex-Portal als Datenbank für die gesamten Lieferanteninformationen. Die Mitarbeitermotivation konnte mit Hilfe des Portals genauso gefördert werden wie die interne Kommunikation im Unternehmen. Applikationen wie das integrierte Bundesliga-Tippspiel von United Planet, eine Webcam oder ein Live-Ticker bieten eine lockere Gesprächsbasis und steigern auf diese Weise das Zusammengehörigkeitsgefühl der Mitarbeiter. Darüber hinaus sorgen diese interaktiven Anwendungen dafür, dass jeder sofort ein Thema zum Smalltalk parat hat, wenn ein Kunde anruft.

Aktuell ist man nun dabei, auch die Produkt-Datenbank in das Intrex-Portal zu überführen und mit der Artikelbeschreibung im Produktkatalog zu verknüpfen. In Zukunft soll es so möglich sein, Datenbankinhalte wie Artikelnummer und Preisinformationen bei Bedarf schnell und einfach auch über das Portal zu aktualisieren. Damit sind jedoch weder die Möglichkeiten von Intrex noch der Ideenreichtum der Mitarbeiter der HL-Technology GmbH erschöpft. Es gibt bereits zahlreiche weitere Ideen für nützliche Anwendungen, die die Arbeitsabläufe des Unternehmens weiter optimieren sollen.