

## Kundenmanagement mit Intrexx

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

### Die HL-Technology GmbH

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. Zu den Kunden der HL-Technology GmbH gehören sowohl Wiederverkäufer wie technische Großhändler und Handelsvertretungen, als auch industrielle Großverbraucher und Gewerbebetriebe.

### Anforderungen

Bei dem sehr heterogenen Kundenstamm der HL-Technology GmbH 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.

### Lösung

Bei der Suche wurde man recht schnell auf die branchenneutrale Portallösung Intrexx des Freiburger Softwareherstellers United Planet aufmerksam, da Intrexx mit seinem CRM-Studio eine moderne und leistungsfähige Kundenmanagement-Lösung bietet. Zusammen mit dem IT Partner Computer live führte man das neue System schließlich Anfang 2006 ein. Die etwa 20 Mitarbeiter des Kernteams arbeiten sehr gerne mit dem Portal, da jeder den Nutzen direkt spürt, den ihm das Portal bietet. Dadurch, dass alle Daten zentral im Intrexx-Portal erfasst werden, weiß nun jeder Mitarbeiter genau, wo er die Informationen findet, die er benötigt. Lange Suchvorgänge gehören damit der Vergangenheit an. Auch werden die Daten nun nicht mehr unnötigerweise mehrfach gepflegt. Die zentrale Anwendung des Portals ist das Intrexx 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 wird beispielsweise die Erfassung und Bearbeitung von Aufgaben bezüglich des Kunden nun komplett im Portal abgebildet. Dadurch ist es für die Vorgesetzten jederzeit möglich, sich über den Status der anfallenden Aufgaben zu informieren. Auch das Dokumentenmanagement der HL-Technology GmbH läuft über das Portal. Mit Hilfe des von Computer Live entwickelten Xlive File Router werden alle eingehenden Dateien intelligent in das Portal integriert. 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. Über eine OCR-Software können sogar Faxe Volltext-indiziert werden. Auf diese Weise werden aus „toten Bildern“ Textdokumente, die man problemlos bearbeiten kann.

### Nutzen

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



**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