
CRM meets Enterprise Portal - Es gibt genügend Gründe für eine Vereinigung

Nach der Entwicklung des Internet zum Web 2.0 stößt nun auch das Kundenmanagement in völlig neue Dimensionen vor. Der Trend hin zu webbasierenden Lösungen ist schon seit einiger Zeit erkennbar. Bisher ungeahnte Möglichkeiten ergeben sich aus der Verknüpfung eines webbasierenden CRM mit den Prozessen und Funktionen aus einem Unternehmensportal. Die Herforder HL Technology hat mit der Portalsoftware Intrexx Xtreme von United Planet hier eine bemerkenswerte Lösung geschaffen.

Freiburg, den 31. Juli 2008. 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 des Unternehmens 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. Bei der Suche wurde man recht schnell auf die branchenneutrale Portallösung Intrexx Xtreme des Freiburger Softwareherstellers United Planet aufmerksam, da Intrexx mit seinem CRM-Studio eine moderne und leistungsfähige Kundenmanagement-Lösung bietet. Der Vorteil gegenüber anderen CRM-Lösungen bestand darin, dass hier ein internes Portal die Grundlage bildet, in welches die CRM-Anwendung eingebettet ist. So lässt sich die Anwendung flexibel an die Anforderungen des Unternehmens anpassen und mit anderen Applikationen im Portal verknüpfen. Auch Daten aus anderen Softwarelösungen lassen sich einfach in das Portal und somit auch in die CRM-Lösung integrieren. 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 der Nutzen der Lösung auf der Hand liegt: „In Intrex 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 Dirk Lücke, Geschäftsführer der HL-Technology GmbH. 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.

Die Hauptanwendung des Portals 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 e-Business 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. 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.

Auch das Dokumentenmanagement der HL-Technology GmbH läuft über das Portal. Es wird über den von der Computer live oHG 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 der zugehörigen Portal-Anwendung abgelegt. 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

von Intrexx verknüpft ist, können die eingehenden Dokumente mit Zusatzinformationen versehen und direkt an die bereits vorhandenen Kundendatensätze angehängt werden.

Um das CRM-Studio herum wurden nach und nach weitere Anwendungen in Eigenregie erstellt. So werden nun über das Portal Urlaubsanträge genauso problemlos abgewickelt wie die interne Seminar-Verwaltung des Unternehmens. Mit Applikationen wie dem integrierten Bundesliga-Tippspiel konnte darüber hinaus die Mitarbeitermotivation und die interne Kommunikation im Unternehmen gefördert werden. Zahlreiche weitere Anwendungen, die die internen Arbeitsabläufe der HL-Technology GmbH zusätzlich erleichtern sollen, sind bereits in Planung.

Die komplette Case Study der HL-Technology sowie weitere Anwenderberichte zum Einsatz von Portalsoftware in Unternehmen verschiedenster Branchen finden Sie unter www.unitedplanet.com/de/cases.

Über HL-Technology

Die HL-Technology GmbH in Herford ist ein mittelständisches Unternehmen der Chemiebranche. In ihrem Sortiment finden sich chemisch-technische Standardprodukte und Produkte, 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.

Über Computer live

Die Computer live oHG ist Partner für herstellerunabhängige IT-Dienstleistungen. Das Unternehmen setzt für seine Kunden IT-Projekte auf technischer Ebene um und führt umfangreich strukturierte Consulting-Leistungen im gesamten IT-Management durch. Weit über 500 Unternehmen in der Region Ostwestfalen-Lippe zählen mittlerweile zu den Kunden von Computer live und profitieren von dem Angebot aus qualitativ hochwertigen Produkten in Verbindung mit einem entsprechenden Service. Die Computer live oHG ist Intrexx Xtreme System Integration Partner und bietet damit ein Komplettsystem zur Erstellung und Pflege von Portalen aller Art an, das sich bereits bei mehreren tausend Unternehmen weltweit bewährt hat.

Über United Planet

Der deutsche Softwarehersteller United Planet gehört mit Intrexx Xtreme zu den Marktführern im Segment der mittelständischen Wirtschaft, den öffentlichen Verwaltungen und Organisationen. Mit der branchenneutralen Standardsoftware lassen sich Intranets, Enterprise Portale und Webapplikationen mit modernsten Funktionalitäten extrem schnell und einfach erstellen und betreiben. Ein Portal-aufbau mit Intrexx Xtreme ist exakt kalkulierbar und lässt sich aus vorgefertigten Bausteinen zusammenstellen. Mehrere tausend Unternehmen steuern bereits ihre Geschäftsprozesse über ein Intrexx Portal und profitieren damit von immensen Kostensenkungen.

United Planet gehört zu den wenigen Herstellern, die sich ausschließlich auf die Entwicklung von Portalsoftware spezialisiert haben. Neben der Firmenzentrale in Freiburg steht ein weit reichendes Netzwerk an Partnern und eigenen Consultern bereit, die mit den Kunden individuelle Lösungen zur Optimierung der Geschäftsprozesse erarbeiten. An drei Standorten in Deutschland und der Schweiz können sich die Kunden umfassend schulen lassen und auf diese Weise ein hohes Maß an Unabhängigkeit von Hersteller und Berater erreichen. In England ist das international agierende Unternehmen seit Anfang 2008 darüber hinaus mit einer selbständigen Niederlassung präsent.

Als einer der Begründer des Marktsegments preiswerter Fertig-Intranets „out-of-the-box“ gehört United Planet mit Intrexx Xtreme mittlerweile zu den Technologieführern. Die javabasierende Software wird komplett auf einer DVD ausgeliefert und läuft unter Windows genauso wie unter Linux oder Sun Solaris. Verschiedene Business Adapter sorgen dafür, dass Fremddaten aus Lotus Notes sowie ERP-Lösungen (z.B. SAP) problemlos in das Intrexx-Portal integriert werden können. Zahlreiche fertig verfügbare Lösungen zum Qualitäts-, Dokumenten- und Prozessmanagement helfen den Unternehmen dabei, ihre internen Arbeitsabläufe zu optimieren.

In immer mehr Betrieben und Organisationen nimmt Portalsoftware inzwischen eine zentrale Rolle ein: Aus dem Intranet von damals ist längst die Schaltzentrale des Unternehmens geworden. Die bieder anmutende Browseroberfläche mit statischen Inhalten hat sich längst in ein lebendiges Interface für sämtliche Business Applikationen und Prozesse gewandelt. Die Möglichkeiten sind dabei nahezu unbegrenzt. Anwendungen zu Arbeitsschutz, CRM und CMS sind in einem Intrexx-Portal genauso problemlos möglich wie die Orchestrierung von Web Services und die Automatisierung von Business Prozessen.

Intrexx und United Planet haben national und international mehr als 15 Prämierungen und Innovationspreise erhalten.

Weitere Informationen unter www.unitedplanet.com

Ansprechpartner:

United Planet GmbH
Dirk Müller
Telefon: +49 (0) 761 / 20703-413
eMail: dirk.mueller@unitedplanet.com
Heinrich-von-Stephan-Straße 25
D-79100 Freiburg
www.unitedplanet.com