
Strategisches Kundenmanagement im Enterprise Portal: Intrex verknüpft CRM und ERP zu webbasiertem Gesamtsystem

Die Schütz Dental Gruppe gehört zu den führenden Herstellern von Dentalprodukten weltweit. Um das Kundenmanagement des Unternehmens zu optimieren, erstellte man mit Intrex ein leistungsfähiges CRM-System, das über die Funktionen eines „normalen“ CRM weit hinausgeht. Jeder Mitarbeiter ist nun bereits mit wenigen Klicks umfassend über „seinen“ Kunden informiert.

Freiburg, den 11. August 2009. Als eines von wenigen Unternehmen der Branche deckt Schütz Dental heute sowohl den zahntechnischen als auch den Zahnmedizinischen Bereich mit hochwertigen Produkten ab. Da die Schütz Gruppe sowohl Zahnärzte und -kliniken als auch Dentallabore zu ihrem Kundenstamm zählt und die Produktpalette der Firmengruppe oft relativ kleinteilig ist, war es in der Vergangenheit nicht einfach, schnell an alle Informationen zu einem Kunden zu gelangen und dessen Entwicklungspotenzial zu bestimmen.

Diesen Zustand wollte man durch die Einführung eines leistungsfähigen CRM-Systems ändern, das alle Kundendaten übersichtlich zur Verfügung stellen sollte. Alle Stammdaten der Bestandskunden sollten aus dem ERP-System laufend in das neue CRM übernommen werden und neue Interessenten zur weiteren Pflege im CRM erfasst werden können. Auch die Kundendaten aus der Buchhaltung sollten den Kunden zugeordnet werden können, um auf diese Weise eine strategische Gesamtbetrachtung zu ermöglichen.

Man entschied sich deshalb für den Aufbau eines umfassenden Kundenmanagements auf Basis des Intrex CRM Studios des Softwareherstellers United Planet. Ausschlaggebend hierfür war zum einen die einfache Anbindungsmöglichkeit an Fremdsysteme wie z.B. ERP-Systeme oder Lotus Notes. Da Intrex webbasiert ist, war es außerdem problemlos möglich, auch die Außendienstmitarbeiter weltweit mit allen Informationen zu versorgen. Zusammen mit dem Frankfurter Beratungsunternehmen und

Intrex-Lösungspartner EasyTransfer wurden nach und nach alle kundenrelevanten Bereiche in Intrex integriert.

Neben allgemeinen Kundendaten, wie beispielsweise Firmenadresse, Firmenprofil und Ansprechpartner, finden sich hier nun auch Informationen zur Wettbewerbssituation des Kunden sowie dessen Finanzsituation und Kreditkennzahlen. So erhält jeder Mitarbeiter mit wenigen Klicks alle wichtigen Informationen zu „seinem“ Kunden. Kundengespräche lassen sich nun genauso schnell wie effizient vorbereiten, der aktuelle Stand von Kundenprojekten ist jederzeit abrufbar.

Alle Informationen lassen sich zudem mit Workflows verknüpfen. Auf diese Weise ist es unter anderem möglich, Aufgaben für Außen- und Innendienst direkt über die Kundenverwaltung zuzuweisen - zusammen mit Wiedervorlagen und Eskalationsmaßnahmen. Als besonderer Glücksfall erwies sich dabei die mit Intrex sehr einfache Anbindung von Fremddaten: So konnten alle aktuellen Kunden-, Beleg- und Artikeldaten aus dem ERP-System und dem Data-Warehouse mit wenigen Handgriffen in Intrex übernommen werden.

„Mit Intrex haben wir die Quadratur des Kreises geschafft! Durch die Kombination von klassischen CRM-Funktionen mit einem umfassenden Informationssystem wurde ein komplettes Vertriebsportal aufgebaut, das viel mehr kann als ein normales CRM“, erläutert Christian Jäkel, CFO und Prokurist der Schütz Dental Gruppe, die Vorteile des neuen Kundenmanagements. Neben allgemeinen Kundeninformationen und der Außendienst-Kommunikation ist nun auch das gesamte Vertriebsreporting im Portal abgebildet. Tagesaktuelle Live-Abfragen ermöglichen zudem jederzeit detaillierte Auswertungen.

Den ausführlichen Anwenderbericht zum Portal von Schütz Dental sowie weitere Erfolgsgeschichten aus verschiedensten Branchen finden Interessierte unter www.unitedplanet.com/de/cases.

Über Schütz Dental

Schütz Dental gehört zu den weltweit führenden Herstellern von Dentalprodukten. Als eines von wenigen Unternehmen der Branche deckt Schütz Dental heute sowohl den zahntechnischen als auch den zahnmedizinischen Bereich mit hochwertigen Produkten ab. Als innovatives Unternehmen mit eigenen F&E Ressourcen ist das Unternehmen in der Lage, modernste Produkte und Systeme anzubieten.

Über EasyTransfer e.Kfr.

EasyTransfer e. Kfr. mit Sitz in Frankfurt am Main wurde 1987 als Unternehmensberatung mit Schwerpunkt Software-Implementierung gegründet und hat sich im Rhein/Main-Gebiet über die Jahre einen Namen als kompetentes Unternehmen gemacht. Bis heute hat EasyTransfer die Mitarbeiter von mehr als 200 Firmen trainiert und geschult oder bei anspruchsvollen Projekten begleitet. Als Intrexx-Lösungspartner hat EasyTransfer bereits in den unterschiedlichsten Unternehmen, Einrichtungen und Verbänden Intrexx-Portale und -Anwendungen konzipiert, eingeführt und begleitet.

Über United Planet

Das deutsche Softwareunternehmen United Planet GmbH gehört mit über 2.000 Installationen seiner Portalsoftware Intrexx allein im deutschsprachigen Raum und mehr als 100.000 erfolgreich implementierten Webapplikationen zu den Marktführern im Segment der mittelständischen Wirtschaft, den öffentlichen Verwaltungen und Organisationen. Als einer von wenigen Herstellern hat sich United Planet auf die Entwicklung und den Vertrieb von Portalsoftware spezialisiert. Gegründet wurde das heute international agierende Unternehmen 1998 von Axel Wessendorf, dem Gründer der Freiburger Softwarefirma Lexware. Seine Erfahrung aus dem Aufbau eines der erfolgreichsten Softwarehäuser Europas und die von ihm für beide Unternehmen entwickelte Philosophie einer einfach bedienbaren und kostengünstigen Software-Lösung für komplexe Themen bilden die Basis für den Erfolg von United Planet.

Mit seiner mehrfach ausgezeichneten branchenneutralen Standardsoftware Intrexx lassen sich Webapplikationen, Intranets und Enterprise Portale mit modernsten Funktionalitäten deutlich schneller erstellen als mit vergleichbaren Werkzeugen. Die javabasierende Software ist plattformunabhängig 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 Portal integriert werden können. Ein Office-Adapter ermöglicht es darüber hinaus, Dokumente zu organisieren, ohne den Microsoft SharePoint Server (MOSS) einsetzen zu müssen. Zahlreiche fertig verfügbare Lösungen zum Qualitäts-, Dokumenten- und Prozessmanagement helfen den Unternehmen dabei, ihre internen Arbeitsabläufe zu optimieren. Mehrere tausend Unternehmen in ganz Europa optimieren bereits ihre Geschäftsprozesse mit Intrexx und profitieren damit von immensen Kostensenkungen.

Weitere Informationen unter www.unitedplanet.com

Ansprechpartner:

United Planet GmbH
Dirk Müller
Telefon: +49 (0) 761 / 20703-318
eMail: dirk.mueller@unitedplanet.com
Schnewlinstraße 2
D-79098 Freiburg
www.unitedplanet.com