



KUNDENREFERENZ spo.C: INTEGA AG

Standortübergreifende CRM-Prozesse

FINANZIERUNGSEXPERTE REALISIERT PAPIERARMES BÜRO MIT MICROSOFT SHAREPOINT-BASIERENDER LÖSUNG

Das Geheimnis des unternehmerischen Erfolgs liegt in der optimalen Gestaltung und Pflege der Kundenbeziehungen. Das CRM ist eine Teamaufgabe, an der fast alle Bereiche eines Unternehmens mitwirken. EDV-gestützte CRM-Systeme wie spo.C bilden alle Stufen des Vertriebsprozesses ab, von der Planung über die Akquisition, die Auftragsabwicklung bis in die Servicephase. Mit spo.C sind alle relevanten Informationen in einem einheitlichen System für alle beteiligten Abteilungen jederzeit aktuell verfügbar. Das Ziel ist jederzeitige Auskunftsfähigkeit gegenüber dem Kunden aus einem zentral gepflegten, aktuellen Informationssystem, das auch neue Medien wie E-Mail-Verkehr und Serviceportale im Internet nahtlos integriert.



Die INTEGA AG versorgt mittelständische Fertigungsbetriebe in Handwerk und Industrie mit vielen verschiedenen Finanzdienstleistungen und stellt damit eine Alternative zu Banken und reinen Leasing-Anbietern dar. Das Portfolio umfasst klassische Finanzierungsangebote etwa für das Leasing von Neu- und Gebrauchtmachines, Kredite oder Finanzkauf. Mittelständische Produktionsbetriebe erhalten Unterstützung bei der Kapitalbeschaffung beispielsweise durch Beteiligungen oder Investoren bis hin zu einer Nachfolgeregelung. Ein weiterer wichtiger Baustein in den Finanzierungskonzepten von INTEGA besteht in der Beratung etwa vor Bankgesprächen, bei der Erstellung von Liquiditätsplänen oder der Einführung von Controllinginstrumenten. Abgerundet wird das Angebot durch eine Rating-Unterstützung hinsichtlich des Basel II-Abkommens.

Die INTEGA AG bietet damit individuelle Finanzierungskonzepte, die auf die jeweilige Phase im Lebenszyklus eines Produktionsunternehmens zugeschnitten sind: Von der Gründungsbegleitung über die Wachstumsphase, bis hin zur Reifephase und schließlich der Phase der Deinvestition.

HOHE ANFORDERUNGEN

„Der sensible Umgang mit den vielseitigen Finanzinformationen, die an den verschiedenen Standorten täglich in der Kundenbetreuung entstehen, stellt uns vor erhebliche Anforderungen im Bereich einer software-gestützten Dokumentenverwaltung“, erklärt Hans Westner, Vorstandsvorsitzender der INTEGA AG. Solange das Unternehmen nur einen Standort unterhielt, erfüllte eine Standardlösung von SAGE weitgehend den Bedarf. „Mit den zusätzlichen Niederlassungen hat sich das Anforderungsprofil auf eine standortübergreifende Nutzung und Funktionsbereiche wie CRM und DMS für ein papierarmes Büro plus Branchenfeatures im Bereich Leasing erweitert“, ergänzt Hans Westner. „Die Suche nach einer neuen Lösung gestaltete sich unerwartet schwierig, da viele ERP-Systeme zu mächtig für uns waren, viele CRM-Lösungen sich mit einer standortübergreifenden Nutzung schwer tun und bei den meisten Leasing-Anwendungen die CRM-Funktionalität und speziell die Unterstützung von Teamarbeitsprozessen eingeschränkt sind.“

Die INTEGA AG in Hohenschäftlarn bei München bietet moderne Finanzierungsinstrumente für alle Situationen im Alltag mittelständischer Betriebe. INTEGA begleitet Investitionsvorhaben mit Beratung und passenden Angeboten für Leasing oder Finanzkauf. Auch wenn die Eigenkapitalstruktur eines Unternehmens geändert werden soll, wenn das Rating durch die Hausbank ansteht oder Controlling- und Budgetierungsprozesse optimiert werden müssen, stellt das Team um den Vorstandsvorsitzenden Hans Westner kompetente Ansprechpartner.

INTEGA berät Unternehmer auch bei der Auswahl und Beschaffung von Fördermitteln und Zuschüssen. Soll die Eigenkapitalstruktur des Unternehmens durch Beteiligungen, Verkäufe oder Nachfolgeregelungen verändert werden, bringt INTEGA wertvolle Erfahrungen und Kontakte ein, vermittelt und begleitet Gespräche mit potentiellen Investoren und sorgt für eine professionelle Umsetzung der getroffenen Vereinbarungen.



INTEGA AG
Eichendorffweg 1 82069 Hohenschäftlarn
www.intega.de



KUNDENREFERENZ spo.C: INTEGA AG

FLEXIBLE LÖSUNGS-PLATTFORM

Fündig wurde INTEGA schließlich bei der SERVICEPORTALS IT-Systeme GmbH. Der Karlsruher Anbieter bietet auf Basis der Microsoft SharePoint-Technologieplattform flexible und schlanke Portalösungen mit den Funktionsschwerpunkten CRM, DMS und Projektentwicklung. Die Lösungen von SERVICEPORTALS.DE umfassen zudem eine leistungsfähige Workflow-Komponente zur Automatisierung von Abläufen sowie eine Intranet- und Extranetfunktionalität. Die Lösung erfüllt zudem die Anforderungen nach dokumentenorientierter Arbeit in Teamstrukturen, inklusive einer präzisen Rechteverwaltung, einem einfachen externen Zugriff per sicherer VPN-Verbindung und einer sehr tiefen Microsoft Office-Integration.

Die Benutzeroberfläche im Browser lässt sich mit minimalem Aufwand an das jeweilige Corporate Design der Anwender anpassen. Einfachere funktionale Ergänzungen oder Modifikationen können Anwender eigenständig über die Web-Part-Technologie durchführen. Nur für sehr tief greifende Anpassungen muss auf FrontPage oder Visual Studio .NET zurückgegriffen werden.

„Wir haben mit SERVICEPORTALS.DE eine Lösung gefunden, die unsere definierten Anforderungen in einer schlanken und einheitlichen Systemumgebung auf der Basis von modernen Standardtechnologien abdeckt“, sagt Hans Westner. „Zudem ließen sich einige nützliche, wenn auch sehr spezifische Features, die einige der Speziallösungen im Auswahlprozess boten, durch die hohe Flexibilität der SharePoint-Plattform nachbauen und wie die Vertragsverwaltung genau auf unsere Bedürfnisse abstimmen.“

SONDERANPASSUNGEN LEICHT GEMACHT

SERVICEPORTALS.DE bietet ein breites Funktionsspektrum, das alle dokumentenorientierten Vorgänge effizient unterstützt und eine umfassende unternehmensweite Informationsbereitstellung ermöglicht. Die Offenheit der Lösung ermöglicht es Anwendern parallel, mit minimalem Aufwand spezifische Anpassungen vorzunehmen. Für INTEGA wurde die Dokumentenverwaltung gezielt um eine Vertragsverwaltung erweitert. Diese stellt relevante Unterlagen über ein speziell angepasstes Ablagesystem bereit und sorgt dafür, dass über die Eingabemasken alle erforderlichen Informationen erfasst werden.

Zusätzliche Informationen zu einzelnen Unterlagen oder aktuellen Gesetzestexten etwa im Leasingbereich stehen parallel im Intranet bereit. Der Status eines Vertrags und die Bearbeitungszugriffe einzelner Mitarbeiter lassen sich präzise dokumentieren. Sind alle Informationen erfasst, müssen die INTEGA-Mitarbeiter nur noch eine der hinterlegten Vertragsvorlagen auswählen. Die Kundendaten werden im Druckvorgang automatisch eingefügt. Eine Vielzahl von Vorlagen steht, einmal hinterlegt, für alle Vorgänge bis hin zur Rechnungsstellung zur Verfügung.

DURCHGÄNGIGES DOKUMENTENMANAGEMENT

Das Ziel eines papierarmen Büros wird mit der einfachen und umfassenden Dokumentenablage erreicht. Alle Informationen sind kundenspezifisch in einem Ablagesystem sortiert: Dieses umfasst Kategorien wie Angebote, Aufträge, Rechnungen, Mahnungen, allgemeiner Schriftverkehr, Berichte und Notizen Verträge oder Kalkulation. Sämtliche Dokumente in Standardformaten wie PDF, Excel oder Word, aber auch E-Mails aus Outlook lassen sich hier einfach ablegen und stehen anschließend allen Mitarbeitern an allen Standorten logisch strukturiert zur Verfügung. SERVICEPORTALS.DE dokumentiert alle Aktivitäten: Office-Dokumente werden direkt den richtigen Vorgängen zugeordnet und für die komfortable Suchfunktion indexiert und archiviert.

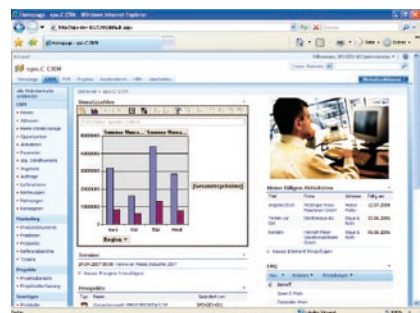
„Wir haben mit SERVICEPORTALS.DE eine Lösung gefunden, die alle unsere definierten Anforderungen in einer schlanken und einheitlichen Systemumgebung auf der Basis von modernen Standardtechnologien abdeckt“



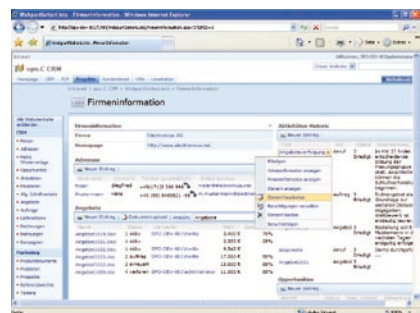
HANS WESTNER, INTEGA AG

IM FOKUS

- Umfassendes Funktionsangebot
- Vollständige Integration von Microsoft Office
- Optimale Unterstützung von Team-Arbeitsprozessen
- Integriertes Intranet, Dokumentenmanagement und Archivsystem
- Integriertes Workflowmanagement
- Maximale Anpassbarkeit mit Microsoft SharePoint Technologie
- Kostengünstig auch im On-Demand-Betrieb (ASP) einsetzbar



Homepage CRM



Firmeninformation



KUNDENREFERENZ spo.C: INTEGA AG

„Über die Funktionalität von SERVICEPORTALS.DE haben wir viele unserer Abläufe standardisiert und damit sicherer und transparenter gemacht, so dass wir bei Telefonanfragen unserer Kunden etwa über Finanzierungs- oder Vertragsdetails viel schneller und umfassender auskunftsfähig sind“, erklärt Hans Westner. „Unabhängig davon, ob es um eine Finanzierung einer neuen Maschine, eine Beteiligung oder sogar Nachfolgeregelung geht, muss der Kunde einfach bei jedem Kontakt sofort spüren, dass wir unsere Dokumente und Prozesse, die sein Kapital betreffen, im Griff haben.“

Die hohe interne Transparenz unterstützt ein integriertes übersichtliches Berichtswesen, das Informationen aus den unterschiedlichen Datenquellen verdichtet und eine Erfolgskontrolle über aussagekräftige Auswertung ermöglicht.

OFFEN FÜR ZUKUNFTSPÄNE

Nach der anwenderspezifischen Anpassung und Standardisierung der Abläufe steht als nächstes die Automatisierung von Teilprozessen auf der Agenda. Die in SERVICEPORTALS.DE integrierte Workflow-Funktionalität bietet INTEGA ein beachtliches Potenzial um sowohl interne wie auch Abläufe mit Kundenbeteiligung zu automatisieren und damit schneller und zuverlässiger zu gestalten. Angefangen von der automatischen Benachrichtigung eines Mitarbeiters, wenn Projekte einen neuen Status etwa bei einer Angebotsbestätigung erhalten, bis hin zu Abstimmungs- und Freigabe-Workflows mit Kunden, wenn es um Vertragsdaten, Finanzierungskonzepte oder Terminabstimmungen geht. Entsprechende Benachrichtigungen lassen sich mit geringem Aufwand umsetzen. Die einzelnen Schritte werden dabei automatisch protokolliert und im System dokumentiert.

Große Pläne verfolgt INTEGA zudem mittelfristig mit der Extranet-Funktionalität von SERVICEPORTALS.DE auf Basis der modernen SharePoint-Technologieplattform. Über diese kann Kunden etwa ein Einblick auf aktuelle Vertragsdaten über spezielle Projekt-homepages eingeräumt werden. Das integrierte rollenbasierenden Berechtigungskonzept erfüllt bereits die Voraussetzung für beide Erweiterungen. Mit diesem lassen sich komplexe Teamarbeitsstrukturen nahtlos abbilden.

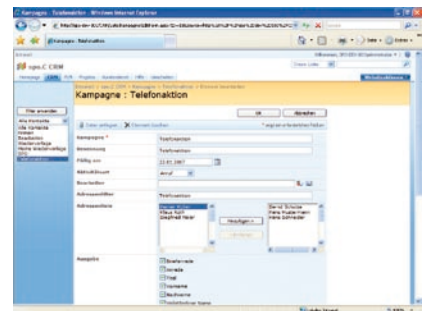
ZIEL ERREICHT

SERVICEPORTALS.DE vereint Einfachheit in der Bedienung, Implementierung und Wartung mit einer hohen Flexibilität und Funktionstiefe bei dokumentenorientierten Prozessen. Die Portallösung ermöglicht über die intuitive Browserbedienoberfläche allen Mitarbeitern standortübergreifend einen direkten Zugriff auf aktuelle Daten. Inklusiv der Anpassungen im Bereich Vertragsverwaltung hat die Implementierung mitsamt der nahtlosen Datenübernahme aus SAGE gerade einmal drei Tage gedauert.

„Durch den Einsatz der SERVICEPORTALS-Plattform haben sämtliche dokumentenorientierten Abläufe deutlich an Transparenz und Zuverlässigkeit gewonnen, was sich im sensiblen Finanzdatenaustausch mit unseren Kunden spürbar auszahlt“, resümiert Hans Westner. „Alle Mitarbeiter, egal ob in München, Stuttgart oder an den Home-Office-Standorten arbeiten jetzt stets mit aktuellen Daten und können mit wenigen Mausklicks einen Projektstatus abfragen und erfolgte Aktionen nachvollziehen.“

DER NUTZEN

- Standortübergreifende Kontaktorganisation
- Integriertes DMS
- Vertragsverwaltung
- Vorlagenorganisation
- Papierarmes Büro
- Integriertes Intranet / Extranet



Kampagnendefinition

SERVICEPORTALS.DE nutzt die führende Technologie von Windows SharePoint Services (WSS) und von Microsoft Office SharePoint Server (MOSS). Vorbereitete Templates für wiederkehrende Aufgabenstellungen lassen sich in wenigen Stunden implementieren und produktiv nutzen. Kundenspezifische Strukturen und Abläufe werden mit dem bewährten Projektmodell von SERVICEPORTALS.DE zuverlässig umgesetzt. Unternehmen, die keine eigene SharePoint-Infrastruktur aufbauen wollen, können das preisgünstige und zuverlässige Outsourcing-Angebot von SERVICEPORTALS.DE nutzen. Einfacher kann der Einstieg in die Nutzung eines leistungsfähigen Unternehmensportals nicht sein.

