



Auszug aus der Kundenliste	3
Branchenkompetenz.....	4
ADITO online im Einsatz bei BayernInvest.....	5
Effizientes Online-CRM für die Dentalbranche	7
Dem Lieferanten auf der Spur.....	9
Kundenmanagement auf höchstem Niveau	11
Compendium Structured Financing baut auf ADITO online.....	13
ADITO online mit 900 Usern in 90 Büros europaweit im Einsatz	15
CRM meets DMS - die perfekte Ehe	18
Flexibles CRM für Fondsdepot Bank	20
Herrenknecht managt CRM-Prozesse mit ADITO online.....	21
Passgenaues CRM für die IHK Bayreuth.....	23
Erfolgreicher CRM-Start bei Kieback&Peter.....	25
ADITO Software baut Kundenstamm weiter aus	27
CRM à la carte und doch individuell	29
ADITO Software auch in Österreich erfolgreich.....	33
Effizientes Kundenmanagement für PROTEKTORWERK	35
Führendes IT-Systemhaus und IT-Dienst-leister setzt auf eDoc und die CRM-Lösung ADITO online.....	38
Neue Energie für Kundenmanagement von Solvis	40
Service-Center der VANGUARD AG managt Kundenanfragen mit ADITO online	42
Würth Financial Services AG setzt in Sachen CRM auf ADITO online.....	44
WWK-Versicherungsgruppe vertraut auf ADITO online	46
ADITO online jetzt mit Schnittstelle zu Xerox DocuShare.....	49

Auszug aus der Kundenliste

- ▶▶ Agresso GmbH
- ▶▶ Atg Test Systems GmbH & Co. KG
- ▶▶ ahu AG Wasser Boden Geomatik
- ▶▶ Bauland GmbH
- ▶▶ Bayerische Dachziegelwerke Bogen GmbH
- ▶▶ Bayern Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH
- ▶▶ BEGO Bremer Goldschlägerei Wilh. Herbst GmbH & Co.
- ▶▶ BHS tabletop AG
- ▶▶ BIRCO Baustoffwerk GmbH
- ▶▶ BMR Neurotech GmbH
- ▶▶ BMW Motorrad
- ▶▶ boerse-stuttgart AG
- ▶▶ BYK Gardner GmbH
- ▶▶ Caritasverband für die Diözese Trier e.V.
- ▶▶ CG Car-Garantie Versicherungs AG
- ▶▶ C.H. Erbslöh KG
- ▶▶ Comprendium Leasing Deutschland GmbH
- ▶▶ COSCOM Computer GmbH
- ▶▶ Deutsche Bau- und Grundstücks-Aktiengesellschaft (baugrund)
- ▶▶ Deutsche Post AG PGF Dokumentenservice Online
- ▶▶ DFH Service und Informatik GmbH (Massa-Ausbauhaus, Okal Haus)
- ▶▶ EBV Elektronik GmbH & Co. KG
- ▶▶ FNT Facility Network Technology GmbH
- ▶▶ Fondsdepot Bank GmbH
- ▶▶ Franz Kaldewei GmbH & Co. KG
- ▶▶ GfK AG
- ▶▶ Haix-Schuhe Produktions- und Vertriebs GmbH
- ▶▶ Herrenknecht AG
- ▶▶ Hesse GmbH & Co.
- ▶▶ Industrie- und Handelskammer für Oberfranken
- ▶▶ Inros Lackner AG
- ▶▶ Jean Müller GmbH
- ▶▶ Kaliber42 GmbH
- ▶▶ Kessel GmbH
- ▶▶ Kieback&Peter GmbH & Co. KG
- ▶▶ Landwirtschaftskammer Nordrhein-Westfalen
- ▶▶ Lohse & Schilling GmbH
- ▶▶ MediSys GmbH & Vanguard AG
- ▶▶ Med Direct Dr. Bauer GmbH
- ▶▶ Moll bauökologische Produkte GmbH
- ▶▶ MVTec Software GmbH
- ▶▶ Neckermann Versand AG Einbauküchenvertrieb
- ▶▶ Nellen & Quack GmbH & Co. KG
- ▶▶ Omicron Nano Technology GmbH
- ▶▶ Peter Greven Fett-Chemie GmbH & Co. KG
- ▶▶ PFLITSCH GmbH & Co. KG
- ▶▶ Ratiodata IT-Lösungen und Services GmbH
- ▶▶ Precisa CNC Werkzeugmaschinen GmbH
- ▶▶ ProActiv (Civ Versicherung, Postbank Versicherung, Magyar Posta)
- ▶▶ Protektorwerk Franz Maisch GmbH & Co. KG
- ▶▶ Ravensburger Spieleverlag GmbH
- ▶▶ Rhein Nadel Automation GmbH
- ▶▶ SANO Moderne Tiernahrung GmbH
- ▶▶ SAW GmbH
- ▶▶ Scherdel GmbH
- ▶▶ Schlagmann Baustoffwerke GmbH & Co. KG
- ▶▶ Schneider GmbH & Co. KG
- ▶▶ SCHÖNOX GmbH
- ▶▶ SEMA GmbH
- ▶▶ SGB Starkstrom-Gerätebau GmbH
- ▶▶ SMA Technologie AG
- ▶▶ SOLVIS GmbH & Co. KG
- ▶▶ Springer Baumedien GmbH Heinze
- ▶▶ Thyssen Hommel Unverzagt GmbH
- ▶▶ Telefonbuchverlag Bangert KG
- ▶▶ trans-o-flex Schnell-Lieferdienst GmbH
- ▶▶ Verband Druck und Medien Nordrhein e.V.
- ▶▶ Viessmann Kältetechnik AG
- ▶▶ Vogeley GmbH
- ▶▶ Von der Heyden, Großkreutz & Söhngen
- ▶▶ Wieland Dental & Technik GmbH & Co. KG
- ▶▶ Wilhelm Altendorf GmbH & Co. KG
- ▶▶ Würth Finance Services AG
- ▶▶ Würth Phoenix GmbH
- ▶▶ WWK Lebensversicherung AG

Branchenkompetenz

<p>Maschinen- und Anlagenbau</p>	
<p>Finanzdienstleister Banken Versicherungen</p>	
<p>Dienstleister</p>	
<p>Bau- und Bauzulieferer</p>	
<p>Produzierendes Gewerbe</p>	
<p>Chemie Medizin Pharma</p>	
<p>Elektronik Elektrotechnik High-Tech</p>	
<p>Software IT</p>	

ADITO online im Einsatz bei BayernInvest

Münchner Finanzdienstleister entscheidet sich für flexible und individuell anpassbare Lösung von ADITO Software – Schnelle Umsetzung garantiert hohe Benutzerakzeptanz

In Sachen Kundenmanagement ist die ADITO Software GmbH, Spezialist für operative und analytische Customer Relationship Management (CRM)-Systeme mit Sitz in Geisenhausen, erste Wahl für die BayernInvest Kapitalanlagegesellschaft mbH. Mit ADITO online steht dem in München ansässigen Finanzdienstleister im Bereich Asset Management eine IT-Lösung zur Verfügung, die das komplette Kontaktmanagement, Fondsverwaltung, Kundenverträge und Vertriebsprojekte abbildet sowie eine vollumfängliche Nutzung durch die Außendienstmitarbeiter gewährleistet. Über die Anbindung des internen Data Warehouses lassen sich dabei auch tagesaktuelle Daten zu Mittelbewegungen und Fondsvolumina darstellen. Aufgrund der Flexibilität und Modularität der Lösung können die Mitarbeiter von BayernInvest, einer Tochtergesellschaft der BayernLB, zudem ihre individuellen Anforderungen an Oberflächengestaltung und Datenbankanbindung selbstständig umsetzen.

„Innerhalb nur eines halben Jahres und damit genau im Zeitplan haben wir das Projekt phasenweise abgewickelt, so dass wir auf Änderungen der Vorgaben jederzeit reagieren konnten – und dies hat nicht zuletzt auch zu einer von Beginn an hohen Benutzerakzeptanz beigetragen“, so Maximilian Rudolf, Abteilung Marketing und Vertrieb bei BayernInvest.

Flexibilität und Modularität entscheidend

Da die bisher für Kundenmanagementaufgaben eingesetzte Lösung die kontinuierlich wachsenden Anforderungen nicht mehr abbilden konnte, fiel bei BayernInvest der Entschluss zur Implementierung einer spezialisierten CRM-Software. Besonderer Augenmerk bei der Suche, unter anderem auf Messen, lag dabei auf Flexibilität und Modularität, um die individuellen Gegebenheiten des Finanzdienstleisters passgenau umsetzen zu können. Die Entscheidung fiel schließlich zugunsten von ADITO online, da die Lösung hierfür mit ihrem Konzept der XML-Datenobjekte alle Voraussetzungen für eine phasenweise Umsetzung einzelner Module schafft und damit einen schnellen Einsatz sicherstellt. Auch die im Finanzsektor hohen Sicherheitsansprüche, insbesondere im Hinblick auf die Einbindung der Außendienstmitarbeiter, die mit mobilen Clients via VPN auf die Daten zugreifen, werden von der CRM-Software erfüllt.

Hintergrundinformationen BayernInvest

Die BayernInvest Kapitalanlagegesellschaft mbH, München, bietet umfassendes Vermögensmanagement für institutionelle Anleger und bildet das Kompetenzzentrum für Asset Management innerhalb des Konzerns der BayernLB. Die rund 90 Mitarbeiter verwalten ein Volumen von 17 Mrd. Euro. Weitere Informationen sind erhältlich unter <http://www.bayerninvest.de>.

Effizientes Online-CRM für die Dentalbranche

BEGO vollzieht Umstieg auf ADITO online – Kundenmanagement-Lösung von ADITO bietet Flexibilität, intuitive Handhabung und Datenpflege in Echtzeit

Um es ihren Außendienst-Mitarbeitern künftig zu ermöglichen, zu jeder Zeit und an jedem Ort auf die firmeneigene Datenbank zuzugreifen, hat die BEGO Bremer Goldschlägerei Wilh. Herbst GmbH & Co. KG den sukzessiven Wechsel von ADITO performance auf ADITO online vollzogen. Durch den Einsatz der webbasierten Customer Relationship Management (CRM)-Lösung der ADITO Software GmbH, Geisenhausen, lassen sich aktuelle Daten und Vorgänge von Kunden, Interessenten und Zulieferern via Internet in Echtzeit pflegen und auch offline nutzen; damit entfallen zeit- und ressourcenintensive Abgleichprozesse.

Besonderes Plus: ADITO online verfügt über eine ‚Customizing-Schicht‘, so dass die BEGO-Administratoren auch selbst Veränderungen an Masken, Layouts, Workflows und Berichten vornehmen können. Rund 50 Mitarbeiter im Innen- und Außendienst nutzen die Funktionalitäten von ADITO online.

„Der Umstieg auf ADITO online lief völlig problemlos – dabei haben die Flexibilität der neuen Version und ihr modernes Design unsere Mitarbeiter sofort begeistert“, so Volker Kowalewski, Leiter Anwendungsentwicklung bei BEGO. „Zudem waren nicht einmal explizite Schulungen nötig, da das neue System sehr bedienerfreundlich und intuitiv erlernbar ist.“

Überzeugende Vorteile

Bereits seit 2001 setzt BEGO in Sachen Kundenmanagement auf ADITO Software. Neben der bewussten Entscheidung für einen mittelständischen CRM-Anbieter war dabei insbesondere die Flexibilität von ADITO performance von Beginn an ausschlaggebend: So ließen sich alle Anpassungswünsche bei Bedarf schnell und komfortabel umsetzen. Im Tagesgeschäft kommt die Lösung seither nicht nur in den „klassischen“ CRM-Gebieten zum Einsatz, sondern auch bei der Schulungsverwaltung, im Auftragswesen, für Auswertungen, Computer Telephony Integration (CTI), E-Mail, Geografisches Informationssystem (GIS), Erfassung von Marktinformationen sowie Management von Kampagnen und Trainingscenter/Kursverwaltung. Mit ADITO online ist es jetzt auch möglich, in Echtzeit mit dem System zu arbeiten, sobald der Außendienst über einen

Online-Zugang verfügt, um via Laptop die Daten zu übertragen – damit gehören zukünftig Abgleichprozesse und die Pflege lokaler Datenbanken der Vergangenheit an. Die Mitarbeiter der drei BEGO-Firmen BEGO Implant Systems, BEGO Dental und BEGO Medical nutzen die Funktionalitäten des Systems aktiv.

Hintergrundinformationen BEGO

Die 1890 gegründete BEGO Bremer Goldschlägerei Wilh. Herbst GmbH & Co. KG ist ein weltweit tätiges, mittelständisches Unternehmen der Dentalbranche. Das BEGO-Programm bietet heute alle Materialien, Geräte und Know-how für hochwertigen Zahnersatz, der Patienten eine entscheidende Verbesserung ihrer Lebensqualität bringt. Die BEGO MEDICAL GmbH entwickelt fortschrittliche Technologien, die Arbeitsprozesse im Labor optimieren; BEGO Implant Systems GmbH & Co. KG entwickelt und fertigt Dentalimplantate und Zusatzprodukte für die implantologische Versorgung von Patienten auf der ganzen Welt. Bereits seit einigen Jahren ist BEGO Co-Partner des deutschen Olympia-Teams. Weitere Informationen sind unter <http://www.bego.com>, <http://www.bego-implantology.com> und <http://www.bego-medical.de> erhältlich.

Dem Lieferanten auf der Spur

ADITO Software schafft Basis für integriertes Lieferantenbewertungssystem bei BMW Motorrad – Detaillierte Selektion im Kontaktmanagement inklusive Workflow

Die ADITO Software GmbH, Spezialist für operative und analytische Customer Relationship Management (CRM)-Software mit Sitz in Geisenhausen, hat die renommierte BMW Motorrad für ihr Kundenmanagementsystem ADITO begeistert. Das Unternehmen hat sich für einen unkonventionellen Einsatz der Lösung entschieden und nutzt sie statt zur Pflege von Kundendaten als integrierte Lieferanteninformations- und Bewertungsplattform, in der sukzessive alle für spätere Selektionen notwendigen Kontakte und Angaben gesammelt werden. Die Entscheidung für die ADITO Software GmbH fiel aufgrund der erheblichen Kosteneinsparungen durch den Softwareeinsatz als auch aufgrund der schnellen Anpassungsmöglichkeiten der bestehenden modularen Systemstruktur gegenüber den Wettbewerbern.

Für das Management der Lieferantendaten standen der BMW Motorrad zuvor unterschiedliche Plattformen und eine eigenentwickelte Microsoft Access-Datenbank zur Verfügung. Geänderte Anforderungen der BMW-Group an eine künftig homogenere Unternehmens-IT erforderten jedoch die Suche nach einem System, das auf Oracle aufsetzen und eine bedienerfreundliche Pflege der Lieferantendaten ermöglichen sollte. Trotz der originären Konzeption als Kundenmanagement-Lösung konnte ADITO die Verantwortlichen überzeugen: Die Software lässt sich komfortabel auf die Bedürfnisse in diesem Umfeld anpassen und bietet den Usern alle technologischen Voraussetzungen für eine optimierte Lieferantenbewertung und -suche mit Angebotsverfolgung, Statusberichten und Historie sowie einem ausgefeilten Anfragemanagement. Die jeweiligen Lieferanten werden dabei mit bis zu 300 Bewertungskriterien beurteilt. Auf Basis dieser Ergebnisse werden die Anfragen selektiert, die Anschreiben dafür stehen auf Knopfdruck zur Verfügung. Nach erfolgtem Versand gewährleistet der integrierte Workflow ein zuverlässiges Nachfassen, wenn die ausgewählten Lieferanten auf Anfragen innerhalb vordefinierter Fristen noch nicht reagiert haben. Daneben sind auch Analysen und Auswertungen über Reports möglich.

Hintergrundinformationen BMW Motorrad

BMW Motorrad ist ein Geschäftssegment der BMW Group mit Sitz in München und Premiumhersteller von Motorrädern weltweit. Laut Geschäftsbericht 2003 verzeichnete das Unternehmen, das 2.974 Mitarbeiter beschäftigt, in der Produktion Motorräder 92.962 verkaufte Einheiten. Weitere Informationen sind unter <http://www.bmw-motorrad.de> erhältlich.

Kundenmanagement auf höchstem Niveau

CG Car-Garantie Versicherungs-Aktiengesellschaft entscheidet sich für CRM-Lösung ADITO online für Händlerbetreuung, Außendienst und Ressourceneinsatz

Die mit Hauptsitz in Freiburg i. Br. ansässige CG Car-Garantie Versicherungs-Aktiengesellschaft ist in Sachen Customer Relationship Management (CRM) überzeugt von der Softwarelösung ADITO online. Seit April 2007 nutzt der Anbieter von Garantie- und Kundenbindungsprogrammen für Gebrauch- und Neuwagen die webbasierte Kundenmanagementlösung von ADITO Software, Geisenhausen, als abteilungsübergreifendes einheitliches Informationssystem zur Unterstützung des operativen Geschäfts innerhalb der Händlerbetreuung, Außendienstunterstützung sowie im Ressourceneinsatz. CarGarantie profitiert dabei insbesondere von der Flexibilität und Anwenderfreundlichkeit der Lösung, die alle systemseitigen Anforderungen abdeckt und mit der sich auch eigenständige Weiterentwicklungen in kurzer Zeit realisieren lassen.

Konkrete Vorgaben gesetzt

Bei CarGarantie wird das CRM stets auf höchstem Niveau optimiert. Um das Management von Kunden- und Händlerinformationen noch weiter zu professionalisieren, fiel der Entschluss zur Implementierung einer abteilungsübergreifenden CRM-Lösung. Dabei sollte die Software modular aufgebaut und leicht zu erweitern sein, um in einem wachstumsorientierten Unternehmen wie CarGarantie die kontinuierlich steigenden Marktforderungen abzubilden.

Klare Entscheidung für ADITO

Zur Auswahl der geeigneten Lösung konnten zunächst zehn auf CRM spezialisierte Unternehmen ihre Angebote vorstellen, darunter befanden sich sowohl Großanbieter als auch kleinere. Unabhängig von der Lösung selbst wünschte sich CarGarantie dabei von seinem künftigen IT-Partner insbesondere auch erfahrene Berater, die kurzfristigen Support gewährleisten können. Nach einer intensiven, mehrstufigen Prüfung fiel die Entscheidung für ADITO online, da die Software alle zentralen Anforderungen zu einem sehr guten Preis-Leistungs-Verhältnis erfüllt.

Durchweg positives Fazit

Seit dem Echtstart liegen die wichtigsten Verbesserungen insbesondere im automatisierten Vertragsdurchlauf, in den zusätzlichen Auswertungsmöglichkeiten und ganz allgemein in der Unterstützung der Geschäftsprozesse von Vertrieb, Außendienst und Service-Center. Darüber hinaus ist die Flexibilität von ADITO online von Vorteil: Als „Baukasten-System“ ist es leicht zu bedienen und die Mitarbeiter können selbstständig Weiterentwicklungen für ihre konkreten Belange vornehmen. Aufgrund des bisherigen positiven Verlaufs der Zusammenarbeit gibt es bereits Pläne zum weiteren Ausbau des vorhandenen Systems.

Hintergrundinformationen CG Car-Garantie Versicherungs-AG

Als erster Anbieter in Europa führte CarGarantie, mit Hauptsitz in Freiburg i. Br., 1971 die Gebrauchtwagengarantie in Deutschland ein. CarGarantie hat seine Produktpalette kontinuierlich erweitert und bietet dem qualifizierten Fachhandel heutzutage umfassende Garantie- und Kundenbindungsprogramme für Gebraucht- und Neuwagen an. Inzwischen ist CarGarantie international – in zwölf Ländern – vertreten. 1993 wurde die Niederlassung in der Schweiz gegründet, 1997 folgte eine weitere Niederlassung in Österreich. 2001 wurde der Markteintritt in den Niederlanden, Italien und in Tschechien vollzogen. Es folgten 2002 Luxemburg und Belgien, 2003 Frankreich, 2004 Ungarn, 2006 die Slowakei und seit 2007 ist CarGarantie auch in Spanien präsent. Mit 1.200.000 Garantieverträgen im Bestand und über 18.000 Vertragspartnern ist CarGarantie Europas führender und erfahrenster Garantie-Spezialversicherer. Die Expansion nach Portugal, Nord- und Osteuropa ist bereits in Vorbereitung. Als international aufgestellter Garantie-Spezialversicherer und Rahmenvertragspartner von über dreißig Hersteller- und Importeursorganisationen verfügt die CarGarantie über länderübergreifende Programme, die das internationale Engagement ihrer Vertragspartner vereinfachen. Weitere Informationen sind unter <http://www.cargarantie.de> erhältlich.

Compendium Structured Financing baut auf ADITO online

IT-LifeCycle-Dienstleister vollzieht Umstieg auf ADITO online – Kundenmanagement-Lösung bietet flexible und übersichtliche Reporting- sowie Kommunikationstools

Die Compendium Structured Financing GmbH hat die Einführung von ADITO online erfolgreich abgeschlossen. Seit Februar 2006 kommt die Customer Relationship Management (CRM)-Lösung der in Geisenhausen ansässigen ADITO Software GmbH bei dem IT-Dienstleister für IT-Finanzierung und LifeCycle-Management zum Einsatz. Die webbasierte und plattformunabhängige Software überzeugt dabei vor allem durch ihre hohe Flexibilität und Übersichtlichkeit, den aufgrund des Online-Konzepts geringen Wartungsaufwand sowie die jederzeit und an jedem Ort verfügbaren Kundendaten. Davon profitieren nicht nur die Mitarbeiter am Unternehmenssitz in Unterföhring/ München, sondern auch die Außendienstler vor Ort bei den Kunden.

Da die bisher genutzte Datenbank ein zunehmend umständlicheres und zeitaufwändiges Arbeiten erforderte und auch zusätzliche Funktionen nicht nachträglich programmiert werden konnten, fiel die Entscheidung zugunsten der Umstellung auf ADITO online. Ausschlaggebend waren dabei zum einen persönliche Empfehlungen, zum anderen die positive Beurteilung der Software in Fachmagazinen.

Nach zwei jeweils halbtägigen Schulungen der künftigen User bietet die skalierbare CRM-Lösung den Mitarbeitern jetzt neben einer klar strukturierten Historie und der Möglichkeit, Aktivitäten und Notizen zu hinterlegen, insbesondere eine übersichtliche Wiedervorlage – dies gewährleistet eine deutlich verbesserte Abstimmung aller Beteiligten untereinander. Die Vertriebsleitung erhält außerdem ein Werkzeug, mit dessen Hilfe sich Auswertungen und Forecasts erstellen lassen. Aufgrund der Flexibilität von ADITO online können außerdem auch interne Veränderungen je nach Bedarf nachgearbeitet werden.

Nächster Schritt neben den weiteren Einführungsarbeiten und einer Vergrößerung des Teams, das auf die CRM-Software zugreift, ist die Einbindung der anderen Datenbanken, die im Unternehmensverbund vorhanden sind.

Hintergrundinformationen Comprendium Structured Financing GmbH

Die Comprendium Structured Financing GmbH, ein Unternehmen der Comprendium Financial Services Gruppe, fungiert als unabhängiger Partner für alle Fragen rund um den IT-Lifecycle. Mit ComSelect bietet das in Unterföhring/München ansässige Unternehmen eine Lösung, die aus Finanzierungs-, Service- und Beratungs-Modulen besteht – die Leistungen für den gesamten IT-Lifecycle werden individuell zusammengestellt. Dabei stehen Transparenz, Flexibilität und Reduzierung der TCO im Mittelpunkt. Comprendium betreut seit über 25 Jahren Kunden aus allen Branchen wie Banken und Versicherungen, Telekommunikation, Automobil-, Pharma- und Investitionsgüterindustrie sowie öffentlich-rechtliche Institutionen. Weitere Informationen sind unter <http://www.comprendium.com> erhältlich.

ADITO online mit 900 Usern in 90 Büros europaweit im Einsatz

Führender Distributor von Halbleitererzeugnissen EBV Elektronik entscheidet sich im Kontaktmanagement für die ortsunabhängige CRM-Lösung von ADITO

Die ADITO Software GmbH, Geisenhausen, Spezialist für operative und analytische Customer Relationship Management (CRM)-Software, hat für die EBV Elektronik GmbH & Co. KG, ein Unternehmen der Avnet Gruppe, ein europaweites CRM-System aufgebaut. Dabei handelt es sich um die Web-basierte und plattformunabhängige Java-Lösung ADITO online. In der geplanten Endausbaustufe werden 900 Anwender aus 90 Büros der EBV Elektronik und – als eigenständigem Mandanten - des Schwesterunternehmens WBC in ganz Europa, aber auch von zuhause oder unterwegs aus auf den Server am gemeinsamen Firmenhauptsitz in Poing bei München zugreifen.

Projekt auf der 'grünen Wiese'

Bislang hatten EBV Elektronik und WBC über kein standortübergreifendes Kontaktmanagement verfügt. Die Entscheidung für ADITO fiel insbesondere wegen der hohen Flexibilität des Systems und dem überzeugenden Online-Konzept mit geringerem Wartungsaufwand, zentraler Datenhaltung, selbst updatenden Clients sowie verfügbaren Kundendaten zu jeder Zeit und an jedem Ort. "ADITO passt sehr gut zu unserer Systemumgebung mit überwiegend selbst programmierter Software, die grundsätzlich nur den direkten Lesezugriff zulässt und im Übrigen immer ein Data Warehouse in die Prozesse einbezieht", erklärt Michaela Graham, Projektleiterin bei EBV Elektronik. "ADITO greift unter anderem auf unsere Projektdatenbank zu."

Straffes Projektmanagement

Im ersten Schritt erfolgten in enger Zusammenarbeit von Anwenderunternehmen und Softwarehaus die gewünschten individuellen Anpassungen am Standard sowie eine komplexe Bestandsdatenintegration. Im Rahmen eines Testprojekts hatten schließlich 150 Pilotanwender drei Monate lang unter Echtbedingungen mit ADITO online gearbeitet und das Customizing ständig weiter optimiert, bis der Startschuss zum Komplettausbau fiel. ADITO online unterstützt die Firmenzentralen mit den operativen Standorten in Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Israel, Italien, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Russland, Slowakei, Slowenien, Schweden, der Schweiz, Spanien, Südafrika, Tschechien, Türkei sowie Ungarn; einheitliche Systemsprache ist Englisch.

"Dass wir noch immer optimieren, obwohl wir grundsätzlich schon sehr zufrieden sind, hängt mit unserer Firmenphilosophie zusammen", erklärt Michaela Graham. "Zwar geht es im Wesentlichen nur noch um Marginales und mehr um Detailfragen des Layouts als um funktionale Dinge, aber es war immer gerade das letzte Quäntchen der Optimierung, das den feinen Unterschied ausmachte."

Zweigeteiltes Schulungskonzept

Das Schulungskonzept baute auf zwei Säulen auf: Zum einen wurden aus dem Sales-Bereich 20 europaweite Keyuser jeweils halbtägig unterrichtet, um vor Ort den System-Support übernehmen zu können, und zum anderen etablierte das Unternehmen ein Web-basiertes System zur breiteren Vermittlung von Basis- und Expertenwissen an die 900 Anwender. Diese setzen sich vornehmlich aus den Bereichen Vertrieb, Vertriebsinnendienst und Anwendungsunterstützung zusammen.

"Das professionelle Consulting und Projektmanagement der ADITO Software GmbH hat großen Anteil am Erfolg der Implementierung", so Michaela Graham.

Hintergrundinformationen zu EBV Elektronik GmbH & Co. KG und WBC GmbH

EBV Elektronik, ein Unternehmen der Avnet Gruppe, wurde 1969 gegründet und ist einer der führenden Halbleiterspezialisten in Europa. EBV pflegt eine erfolgreiche Strategie der persönlichen Kundenbindung in Verbindung mit hervorragenden Services. 230 technische Vertriebsspezialisten konzentrieren sich auf eine begrenzte Zahl von langfristigen Halbleiter-Partnern. 100 technische Anwendungsspezialisten verfügen über umfangreiche Applikationserfahrung und Design-Know-how. Das logistische Rückgrat von EBV, Avnet Logistics -Europas größtes Service-Center- bietet Lagerservices, Logistiklösungen und Mehrwertdienstleistungen. EBV verfügt über 50 Niederlassungen in 23 europäischen Ländern sowie in Israel und Südafrika. Weitere Informationen über EBV Elektronik sind im Internet unter <http://www.ebv.com> verfügbar.

Die WBC GmbH ist ein europaweit tätiger Spezialdistributor für Halbleiter. Das Unternehmen vertreibt Produkte von 16 führenden Herstellern und bietet seinen Kunden neben logistischen Dienstleistungen intensive technische und wirtschaftliche Beratung. Seit der Gründung 1998 durch die EBV Gruppe entwickelte sich die WBC zu einer der erfolgreichsten neuen Firmen im Markt. Das WBC Team besteht mittlerweile aus 170 Mitarbeitern, die im Hauptsitz in Poing oder in einer der 30 europäischen Niederlassungen in 17 Ländern tätig sind. Seit dem Jahr 2000 ist die WBC ein Unternehmen der in Phoenix/Arizona ansässigen Avnet Inc. Gruppe, einem der weltweit größten Distributoren für elektronische Komponenten.

CRM meets DMS - die perfekte Ehe

Die eDoc solutions AG erweitert ihr Produkt-Portfolio im Rahmen einer strategischen Partnerschaft mit der ADITO Software GmbH um den Bereich Customer Relationship Management (CRM).

Die eDoc solutions AG, ein zielstrebiges und wachstumsorientiertes Unternehmen mit Fokus auf DMS, elektronische Archivierung und professionelle Scan- und Erfassungslösungen, erweitert ihr Produkt-Portfolio im Rahmen einer strategischen Partnerschaft mit der ADITO Software GmbH um den Bereich Customer Relationship Management (CRM).

Als „Competence Partner“ der ADITO Software GmbH verfügt die eDoc solutions AG über die höchste Partnerzertifizierung des CRM-Spezialisten. Durch die Erweiterung geht eDoc neue Wege im Segment Information Lifecycle Management (ILM). Die Kombination DMS und CRM sucht seines Gleichen im Markt von ILM Lösungen. Mit den etablierten und technologisch führenden Standardprodukten d.3 (DMS) und ADITO (CRM) bietet die eDoc nun ein ganzheitliches Information- und Document-Warehouse-Lösungskonzept aus einer Hand.

„Wir planen mittelfristig, dass CRM innerhalb der eDoc solutions AG den gleichen erfolgreichen Stellenwert erreicht wie Dokumenten Management. Hierzu hat eDoc bereits Mitarbeiter eingestellt, welche ausschließlich diesen Bereich fokussieren und die Schnittstelle zwischen DMS und CRM bilden. Die eDoc solutions AG ist somit eines der wenigen Unternehmen in Deutschland, welches die beiden Schwerpunktthemen als Kernkompetenz vorweisen kann.“ betont André Grüneboom, Vorstandsvorsitzender der eDoc solutions AG.

Mit der Entwicklung der Schnittstelle zwischen d.3 (DMS) und ADITO (CRM) mit dem Produktnamen „d.link for adito“, verbindet eDoc die beiden Bereiche zu einer unternehmensweiten Information Lifecycle Management Lösung.

Hintergrundinformationen zu eDoc solutions AG:

Die eDoc solutions AG ist als unabhängiges Unternehmen anerkannter Spezialist für ganzheitliche, prozessorientierte Archiv-, Dokumenten- und Workflow Management Systeme (ECM) sowie Kunden-Informationen-Systeme (CRM). Zusammengefasst steht dies unter dem Begriff Information Lifecycle Management (ILM).

Die eDoc positioniert sich als ILM-Komplettanbieter für den Kunden. Maximaler Kundennutzen und Prozess-Effizienz haben in den Projekten oberste Priorität. Im Hinblick auf das optimale Lösungskonzept und den Mehrwert für den Kunden bietet das Unternehmen echten "one-stop-supply". Beginnend mit der professionellen Beratung zur Konzeptionierung, Einführung und Wartung von ILM-Lösungen bis hin zur Schulung der Anwender.

Hintergrundinformationen zu d.velop AG:

d.velop ist mit ihren knapp 120 Mitarbeitern ein erfolgreicher Anbieter von innovativen Lösungen für digitale Geschäftsprozessoptimierung auf Basis des integralen Archiv-, Dokumenten- und Workflow-Management Systems d.3. Seit der Gründung im Jahr 1992 optimiert die d.velop AG mit ihren branchenunabhängigen Produkten die dokumentengestützten Arbeitsabläufe ihrer Kunden. Getreu dem Motto „we d.velop your digital business“ unterstützen über 180 Experten im d.velop competence network europaweit Unternehmen bei der Realisierung digitaler Prozessoptimierungen. Mehr als 1300 d.3 Systeme mit über 480.000 Usern sind weltweit erfolgreich im Einsatz. In der über zehnjährigen Firmengeschichte hat die d.velop AG eines nicht verloren: Die Nähe zum Kunden. Denn letztlich zählt nur die Zufriedenheit jedes einzelnen Kunden.

Flexibles CRM für Fondsdepot Bank

ADITO unterstützt Kundenmanagement im Call Center des zur Allianz-Gruppe gehörenden Unternehmens – Komfortable Verwaltung aller Kontaktdaten inklusive Wiedervorlage-Management

Die Geisenhausener ADITO Software GmbH hat innerhalb nur weniger Wochen bei der Fondsdepot Bank GmbH, Hof, die Implementierung und das Customizing ihrer Customer Relationship Management (CRM)-Lösung ADITO online abgeschlossen. Die leistungsstarke Software kommt jetzt im Call Center insbesondere für die Beratung und Angebotserstellung von privaten und institutionellen Kunden zum Einsatz. Die Mitarbeiter nutzen die zahlreichen Funktionalitäten des Systems als Informationsdatenbank zur Verwaltung der Firmen- und Kontaktdaten sowie zum Management von Wiedervorlagen und Outbound-Aktionen. Die Entscheidung zur Einführung von ADITO fiel dabei nicht zuletzt aufgrund der hohen Flexibilität der Lösung bei der Abbildung aller Vertriebsaktivitäten.

Im täglichen Handling erhält das Call Center Excel-Dateien mit je nach Aktion bis zu mehreren Tausend Adressen. Diese werden in ADITO importiert und in einer übersichtlichen Liste zur Verfügung gestellt. Die Agents telefonieren alle Adressen nacheinander ab und legen jeweils über die im System hinterlegten Masken die Kontakte und Wiedervorlagen an. Alle Ergebnisse der Aktionen plus wöchentliche Reportings gehen dann wieder an den Auftraggeber zurück. ADITO pflegt darüber hinaus auch Inbound-Kontakte, die durch die Hotline-Schaltungen entstehen.

Hintergrundinformationen zu Fondsdepot Bank

Die Fondsdepot Bank GmbH, Hof, ist entstanden aus der GKS Gesellschaft für Kontenservice, die bereits seit 1993 Serviceleistungen in der Investmentkontoführung anbietet. Sie ist ein rechtlich selbstständiges Unternehmen innerhalb der Allianz Group und beschäftigt aktuell 400 Mitarbeiter zur Betreuung von mehr als 1,6 Millionen Investmentdepots mit rund 13,1 Milliarden Euro Anlagevolumen. Unter <http://www.fondsdepotbank.de> sind weitere Informationen erhältlich.

Herrenknecht managt CRM-Prozesse mit ADITO online

Kundenmanagement-Lösung von ADITO sorgt als Gesamtinformationstool für transparente Darstellung aller Beziehungen zwischen Personen, Organisationen und Bauvorhaben

Die in Schwanau ansässige Herrenknecht AG zieht ein positives Resümee der Einführung der Customer Relationship Management (CRM)-Lösung ADITO online. Seit dem Echtstart des Kundenmanagementsystems der ADITO Software GmbH, Spezialist für operatives und analytisches CRM mit Sitz in Geisenhausen, verfügt der weltweit führende Anbieter maschineller Tunnelvortriebsmaschinen über eine effiziente Softwarelösung, die mit ihren zahlreichen Funktionalitäten für eine optimale und transparente Unterstützung aller Vertriebs- und Marketingprozesse sorgt. Im Rahmen des weiteren Ausbaus wird zudem eine Schnittstelle zum Enterprise Resource Planning (ERP)-System generiert, so dass von dort Adressdaten über ADITO abgefragt werden können. Darüber hinaus ist die Einbindung eines Service-Tools sowie eines Kampagnen- und Dokumenten-Management-Systems geplant.

Bei der Business Unit Utility Tunnelling von Herrenknecht fiel Anfang 2005 der Entschluss zur Ablösung des bisherigen Vertriebsinformationssystems durch die webbasierte CRM-Lösung ADITO. Hintergrund waren die ständig steigenden komplexen Anforderungen im Beziehungsmanagement zwischen Kunden, Planungsbüros, Bauherren, Lieferanten und Fachexperten. „Die hohe Qualität unserer Geschäftsbeziehungen verlangt nach einer leistungsstarken, ausbaufähigen und flexiblen IT-Unterstützung – und die haben wir mit ADITO online gefunden“, begründet Werner Suhm, Vorstand bei der Herrenknecht AG, die Entscheidung.

Überzeugende Vorteile

Neben der sukzessiven Schulung aller Beteiligten in Vertrieb und Marketing wurden zunächst alle vorhandenen Adressdatensätze in einem zentralen „Globalen Adressbuch“ archiviert – sie lassen sich nun von ADITO nutzen und verfeinern. Dabei stellt die CRM-Lösung alle Beziehungen und Verbindungen von Personen und Unternehmen wie auch Organisationen zueinander und zu Bauvorhaben übersichtlich dar; auf diese Weise ist stets eine umfassende und transparente Abbildung komplexer Unternehmens- und Beziehungsstrukturen gewährleistet. Durch die Verknüpfung mit der Telefonanlage mittels CTI-Funktion können die Mitarbeiter aus dem System heraus telefonieren und

erhalten außerdem für die eingehenden Anrufe automatisch eine direkte Anzeige aller vorhandenen Informationen und bisherigen Kontakte mit dem Anrufer. Eine Verknüpfung mit dem Offertengenerator bildet gleichzeitig die gemeinsame Arbeitsbasis für Vertrieb und Projektleitung.

Hintergrundinformationen Herrenknecht

Die in Schwanau ansässige Herrenknecht AG entwickelt, produziert und verkauft als einziger Anbieter weltweit die gesamte Bandbreite maschineller Tunnelvortriebsmaschinen. Die High-Tech-Produkte bewähren sich in allen Geologien bei Bohrdurchmessern von 100 bis 16.000 mm. Das 1975 gegründete Unternehmen beschäftigt aktuell 1.665 Mitarbeiter und verfügt über eigene Service- und Vertriebsgesellschaften in der Schweiz, den Niederlanden, Großbritannien, Frankreich, Spanien, Russland, den USA, Australien, Singapur, Thailand und China. Weitere Informationen sind unter <http://www.herrenknecht.de> erhältlich.

Passgenaues CRM für die IHK Bayreuth

Kundenmanagement-Lösung von ADITO Software sorgt für zentrale Verfügbarkeit aller Daten in der Mitgliederverwaltung – Komfortable Anbindung an bestehende IT-Infrastruktur

Die Industrie- und Handelskammer (IHK) für Oberfranken Bayreuth zieht ein positives Resümee der Einführung von ADITO online. Seit Ende 2006 nutzen rund 100 Mitarbeiter aus allen Abteilungen die zahlreichen Funktionalitäten der Customer Relationship Management (CRM)-Lösung der ADITO Software GmbH, Geisenhausen. Dabei profitieren sie unter anderem auch von den Services, die ihnen eine speziell auf die Anforderungen von IHKs zugeschnittene Version bietet, etwa bei der Planung und Durchführung von Kampagnen sowie bei der Mitgliederverwaltung. Ein weiterer Vorteil ist die komfortable Einbindung des effizienten Kundenmanagementsystems an die im Haus vorhandene Enterprise Resource Planning (ERP)-Software deZent, die ebenfalls über IHK-spezifische Anwendungen verfügt, an Office-/E-Mail-Programme und zukünftig auch die Anbindung der Telefonanlage und PDAs.

Bis zur Umstellung auf ADITO online befanden sich die Kontakt- und Historiendaten der IHK Bayreuth verteilt im ERP-System beziehungsweise auf verschiedenen Office-Anwendungen und konnten daher nicht zentral verwaltet werden. Daher fiel der Entschluss zur Implementierung einer spezialisierten Kundenmanagementsoftware als einer integrativen Gesamtlösung. Im Rahmen des Auswahlprozesses auf der Grundlage eines vorab erstellten Lastenheftes erhielten mehrere Anbieter die Gelegenheit, ihre Produkte zu präsentieren. „Bei der Auswahl haben wir festgestellt, dass bei nahezu allen Systemen ein mehr oder weniger großer Konfigurationsaufwand erforderlich gewesen wäre, um sie an unsere Verhältnisse anzupassen“, erinnert sich Dr. Wolfgang Grond, bei der IHK verantwortlich für die Bereiche Elektronischer Geschäftsverkehr und digitale Signatur. „Für ADITO waren schließlich das gute Preis-Leistungs-Verhältnis und die Kompatibilität zu unserer ERP-Lösung ausschlaggebend.“

Die Installation von ADITO online vor Ort in Bayreuth verlief nach der Durchführung von kleineren notwendigen Anpassungen völlig glatt; direkt im Anschluss fanden die Schulungen der künftigen User statt. „Inzwischen können wir dort, wo sich ohnehin Änderungen in vorhandenen Prozessen ergeben, diese bereits mit ADITO abwickeln“, so Dr. Grond weiter. Darüber hinaus lassen sich historische Daten jetzt schrittweise importieren und stehen auf diese Weise zentral zur Verfügung.

„Wir haben ein leistungsfähiges CRM-System gesucht, das uns beim Management der umfangreichen Kontakte mit unseren oberfränkischen Unternehmen nachhaltig unterstützt – mit ADITO haben wir hierfür einen kompetenten Partner gefunden“, resümiert Dr. Grond.

Hintergrund ADITO online für IHKs

Mithilfe von ADITO Software können Industrie- und Handelskammern ihre ganz spezifischen Anforderungen im Bereich CRM effizient unterstützen – entweder mit einer Lösung für ein einfaches Kontaktmanagement oder als integrative Gesamtlösung. Zu den zahlreichen Features der CRM-Software gehören beispielsweise Funktionalitäten für eine umfassende Verwaltung aller Firmen und Kontakte, statische/dynamische Verteiler, Veranstaltungs- und Kampagnenmanagement, Dokumentenverwaltung und -ablage, Ressourcenplanung sowie CTI-Telefonie. Bestehende Office-Anwendungen lassen sich problemlos integrieren; auch die Anbindung an bestehende IHK-Lösungen ist möglich. Damit sind eine schnelle Kommunikation mit Mitgliedern, Partnern, Zulieferern und Organisationen sowie eine professionelle Gremienarbeit gewährleistet.

Hintergrundinformationen IHK Bayreuth

Die IHK für Oberfranken Bayreuth vertritt die Interessen von rund 46.000 Mitgliedern gegenüber Politik und Verwaltung, erfüllt orts- und wirtschaftsnah vom Staat übertragene Aufgaben und erbringt Serviceleistungen für die Mitgliedsunternehmen. Weitere Informationen sind unter <http://www.bayreuth.ihk.de> erhältlich.

Erfolgreicher CRM-Start bei Kieback&Peter

Traditionsunternehmen für Gebäudeautomation sorgt mit ADITO online für abteilungsübergreifend einheitliche Adressbasis – Nächste Schritte beinhalten Ausbau zu bundesweiter Objekt-/Projektdatenbank

Die Kieback&Peter GmbH & Co. KG, einer der führenden europäischen Anbieter von Geräte- und Systemlösungen im Heizungs-, Lüftungs- und Klima-Bereich sowie im Gebäudemanagement, zieht ein positives Resümee der Implementierung von ADITO online. Im abgeschlossenen ersten Projektschritt hat das Unternehmen mithilfe der plattformunabhängigen Customer Relationship Management (CRM)-Lösung der Geisenhausener ADITO Software GmbH eine komplette Vereinheitlichung des vorgehaltenen Adressbestandes vorgenommen. Dadurch haben aktuell 230 Mitarbeiter am Hauptsitz in Berlin sowie in den bundesweiten Niederlassungen die Möglichkeit, im Tagesgeschäft über das System ziel- und bedarfsgerecht Informationen aus den Adressen zu filtern und zu suchen.

„Herzstück eines CRM-Systems ist immer die abteilungsübergreifende Adressbasis zum Management von Aufgaben, Terminen und Personenkontakten, und hier wie auch für unseren nächsten Schritt, die Integration in den Projektbereich, bietet uns ADITO online hervorragende Funktionalitäten“, so Jörg Gierth, Projektleiter CRM bei Kieback&Peter.

Angebunden sind neben dem Vertrieb die Abteilungen Finanz- und Personalbuchhaltung, Warenwirtschaft, Produktionsplanung und -steuerung sowie Auftragsbearbeitung. Außerdem können auch die ehemals autarken E-Mail- und Fax-Systeme aus ADITO online angesteuert werden. Aufgrund der Onlinetechnologie ist der Ressourcenbedarf zudem so schmal, dass über das bestehende Hardware-Equipment hinaus keine weiteren Anschaffungen oder auch neue Releases für Softwareprogramme nötig waren.

CRM-Festland statt IT-Insellösungen

Die Entscheidung für die Einführung eines Kundenmanagement-Systems zeigt den mit wachem Blick für die technischen Entwicklungen und Möglichkeiten verfolgten Anspruch bei Kieback&Peter, Organisationsabläufe hinsichtlich Qualitäts-, Kosten- und Kundenmanagement auf höchstem Niveau zu halten. Ein Meilenstein des ständigen innerorganisatorischen Reflexions- und Optimierungsprozesses, für den die Marke Kieback&Peter bei ihren Kunden steht, ist unter anderem der gemeinsam mit dem

Fraunhofer Institut entwickelte „Referenzprozess“ zur Darstellung und Standardisierung von Workflows. Die Einführung von ADITO online sorgt für die Abrundung und Optimierung dieses mehrjährigen Projekts: Neben den standardisierten Workflows des Referenzprozesses steht mit dem leistungsstarken und flexiblen CRM-System eine integrale Datenplattform zur Verfügung, die bereits jetzt die Adressdaten-Organisation des Unternehmens und weite Bereiche der um Adressdaten herum gruppierten, kundenbezogenen Vorgänge in plattformübergreifendem, zentralem Zugriff verwaltet, koordiniert und bereitstellt.

Anlässlich eines Besuchs der Fachmesse CRM-expo zeigten sich bereits die Vorteile der Funktionalitäten von ADITO online; ein gemeinsames Pilotprojekt brachte schließlich die Entscheidung zugunsten der webbasierten und plattformunabhängigen Lösung von ADITO Software. Start des ersten Projektschritts zur Bereinigung des Adressbestands war zunächst in einer Niederlassung, danach sukzessive bundesweit. Heute verfügt Kieback&Peter über eine breit eingebundene Lösung, die die IT-Mitarbeiter flexibel auf alle Anforderungen anpassen können. Im nächsten Schritt steht jetzt die Integration des Internet-Auftritts, der TK-Anlagen, des Kampagnenmanagements und nachfolgend die Erstellung einer bundesweiten Objekt-/Projektdatenbank an, die unter anderem eine Darstellung der kompletten Beziehungsgeflechte sowie eine systematisierte Angebotsverfolgung gewährleistet.

Hintergrundinformationen Kieback & Peter GmbH & Co. KG

Kieback&Peter ist einer der führenden Anbieter von Geräte- und Systemlösungen im Heizungs-, Lüftungs- und Klima-Bereich (HLK) sowie im Gebäudemanagement. 1927 in Berlin gegründet, beschäftigt Kieback&Peter heute über 800 Mitarbeiter in Deutschland, Frankreich, Italien, den Niederlanden, Österreich und der Schweiz und hat zahlreiche Partner in weiteren europäischen Ländern; seit Juli 2004 ist das Unternehmen mit einer Niederlassung in Peking auch in China vertreten. Kieback&Peter hat sich in den letzten Jahren vom etablierten Hersteller hochwertiger und innovativer Regelungstechnik für HLK-Anwendungen und computergestützter Gebäudeleittechnik zusätzlich zu einem kompetenten Dienstleister und Serviceunternehmen entwickelt. Dabei sichert der Technologiebereich Forschung und Entwicklung langfristig die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens. In der Produktion setzt Kieback&Peter modernste Fertigungstechnologie ein. Das zertifizierte Qualitätsmanagementsystem mit den strengen Maßstäben auf Basis der DIN ISO 9001 gewährleistet, dass die Kunden von Kieback&Peter stets qualitativ hochwertige Produkte erhalten. Weitere Informationen sind unter <http://www.kieback-peter.de> erhältlich.

ADITO Software baut Kundenstamm weiter aus

Landwirtschaftskammer NRW entscheidet sich für CRM-Lösung ADITO online – Überzeugende Funktionalitäten zur Konsolidierung vorhandener Datenbestände

Die ADITO Software GmbH, in Geisenhausen ansässiger Spezialist für operative und analytische Customer Relationship Management (CRM)-Lösungen, vermeldet einen weiteren Neukunden für ihre Java-basierte Eigenentwicklung ADITO online. Die Landwirtschaftskammer Nordrhein-Westfalen hat sich zur Implementierung der plattformunabhängigen, flexiblen und skalierbaren CRM-Software entschlossen, die künftig an mehreren Standorten zum Einsatz kommt und ausschließlich online von rund 300 Usern in den Bereichen Mitgliederverwaltung, Mitgliederabrechnung sowie -betreuung genutzt wird.

Ziel der Einführung ist die Konsolidierung der Datenbestände, die Vereinheitlichung und Vereinfachung der Mitgliederverwaltung und Abrechnung sowie die Unterstützung aller operativen Tätigkeiten. Die jeweiligen Mitarbeiter verwenden ADITO online bei der Erfassung ihrer Berichte, bei Abrechnungen, der Pflege der Beratungshistorie und zum Aufbau einer umfassenden Wissensdatenbank.

Die Entscheidung zugunsten von ADITO online fiel aufgrund der großen Flexibilität der Lösung in der Datenbankstruktur; zudem konnten das Softwaredesign und die einfache Bedienung die Verantwortlichen der Landwirtschaftskammer Nordrhein-Westfalen überzeugen. Nicht zuletzt punktete das ADITO-Tool durch seine Möglichkeit, alle Inseldatenbestände in einer Applikation zu integrieren und zusammenzuführen – auf diese Weise lassen sich alle Informationen komfortabel und professionell via Internet in Echtzeit pflegen sowie verarbeiten.

Hintergrundinformationen Landwirtschaftskammer NRW

Die Landwirtschaftskammer Nordrhein-Westfalen ist eine Körperschaft des öffentlichen Rechts mit der Aufgabe, die Landwirtschaft und die in ihr Berufstätigen zu fördern und zu betreuen sowie im Rahmen ihrer Aufgaben den ländlichen Raum zu stärken. Die zentrale Verwaltung ist in Bonn und Münster angesiedelt, darüber hinaus bestehen über den Zuständigkeitsbereich verteilt zurzeit 31 Dienststellen. Weitere Informationen sind unter <http://www.lwk-nrw.de> erhältlich.

CRM à la carte und doch individuell

Die 1889 gegründete Nellen & Quack GmbH & Co. KG hat sich bis heute zu einem weltweit tätigen Full-Service-Logistikunternehmen unter dem Markennamen THE GREEN LINE entwickelt.

Um die Kundenmanagementprozesse hinter der Transportorganisation inklusive Import- und Exportabwicklung als Voraussetzung einer effizienten Logistikkette optimal abbilden zu können, setzt der im westfälischen Gronau ansässige inhabergeführte Speditionsprofi bereits seit 2002 erfolgreich auf die Customer Relationship Management (CRM)-Lösungen von ADITO Software.

Eine transparente Gestaltung der Prozesse bei der Verwaltung von Kundenadressen, Ansprechpartnern und aller dazu gehörigen Aktivitäten sowie optimierte Arbeitsabläufe – das waren die Anforderungen, die Nellen & Quack im Jahr 2002 an ihre künftige CRM-Software stellte. „Wir hatten damals noch ein dateiorientiertes System im Einsatz, das weder die Transparenz eines CRM-Systems hatte, noch über die notwendigen Funktionalitäten verfügte, die wir benötigten“, erinnert sich Christian Gschwandler, Technischer Leiter bei Nellen & Quack.

Nach einer intensiven Suche nach einem passenden Anbieter, unter anderem auch auf Messen, konnte ADITO performance, die Kundenmanagement-Software der Geisenhausener ADITO Software GmbH, gegenüber dem Wettbewerb vor allem durch die Möglichkeit punkten, innerhalb einer umfangreichen Standardlösung programmierseitig in Eigenregie Anpassungen vornehmen zu können statt nur in festgelegten Frames zu agieren. Dadurch lassen sich dann exakt die jeweiligen spezifischen Anforderungen abbilden, die sich beispielsweise bei der Verwaltung aller relevanten Daten von Partnern und Kunden ergeben – insbesondere bei einem überaus dynamischen Unternehmen wie dem weltweit operierenden und in ein europäisches Partnernetzwerk eingebundenen Logistik-Spezialisten Nellen & Quack, mit permanent variierenden Laufzeiten, Warenarten, Liefermengen sowie Herkunfts- und Zielorten. „Bei anderen Anbietern hatten wir diese Flexibilität einfach nicht, vielfach konnten zwar 100 freie Felder in einem Frame angelegt werden, eine weitere Strukturierung war aber unmöglich“, berichtet Christian Gschwandler.

Erweiterter Standard und Nutzen für alle

Nachdem die Entscheidung zugunsten von ADITO gefallen war, starteten die Vorbereitungen zur Implementierung der Software sowie die nötigen Schulungsmaßnahmen für alle Beteiligten. Gleichzeitig kümmerten sich Christian Gschwandler und sein Team um die über das Standardsystem hinausgehenden Eigenentwicklungen, nicht zuletzt vor dem Hintergrund der Einbindung des Unternehmens in ein europäisches Partnernetzwerk, um so eine einheitliche Abbildung aller wichtigen Kundeninformationen wie Laufzeiten, Liefertermine und Kosten zu gewährleisten. Hierfür wurde zuvor in mehreren Workshops der Bedarf definiert, so dass auf dieser Basis die Anpassung erfolgen konnte. Für eine weitere Optimierung der IT-Umgebung fand darüber hinaus auch eine Anbindung an die Finanzbuchhaltung für den wechselseitigen Zugriff auf die vorhandenen Kundendaten statt.

Leichte Bedienbarkeit öffnet Türen

Dabei galt es im Rahmen der Einführung neben den Aktivitäten für die rein technologische Umstellung auf ein CRM-System bei den Mitarbeitern auch ein Umdenken bezüglich der Bedeutung und des Nutzens zu schaffen, die eine solche Software bringt, wie Christian Gschwandler erläutert: „Die beste Lösung nutzt nichts, wenn sie nicht von allen Mitarbeitern auch mitgetragen wird und die Informationen darin entsprechend gepflegt werden – stetige Datenpflege ist schließlich unerlässlich“.

Nicht zuletzt aufgrund der Bedienerfreundlichkeit und des ausgewiesenen Nutzens wuchs die Mitarbeiterakzeptanz zunehmend, auch wenn abzusehen war, dass künftig an einigen Stellen Mehreingaben notwendig sein würden, die aber für tieferegehende Kundenanalysen dringend erforderlich sind.

Die Anzahl der ADITO-User in Gronau beläuft sich auf insgesamt 84 Mitarbeiter inzwischen aus allen Unternehmensbereichen: Geschäftsleitung, Vertrieb, Finanzbuchhaltung, Übersee, Großbritannien/Irland, nationale und internationale Landverkehre, Warehousing sowie der Fahrzeugdisposition. Geplant ist außerdem, die User der Tochtergesellschaft in Stuttgart einzubinden.

Glatte Umstellung auf ADITO online

2006 stand die Umstellung von ADITO performance auf ADITO online an, „um auch weiterhin technologisch auf der Höhe zu sein und viele Dinge einfach noch etwas ‚eleganter‘ handhaben zu können“, begründet Christian Gschwandler. Die Umstrukturierung ging dabei mithilfe der von ADITO zur Verfügung gestellten Ressourcen in kurzer Zeit und ohne Probleme vonstatten; über neue Schulungen erhielten auch die Mitarbeiter einen umfassenden Überblick über die neuen Möglichkeiten, so dass Nellen & Quack jetzt auf noch mehr Funktionalität zugreift.

Die hochflexible und skalierbare CRM-Lösung ADITO online vereint in sich alle Funktionalitäten für Vertrieb, Marketing und Service im Innen- und Außendienst. Auf diese Weise erhalten die Anwender Zugriff auf alle relevanten Daten zu jeder Zeit und an jedem Ort. Die Software setzt auf allen gängigen SQL-Datenbanken auf, lässt sich mit beliebigen Fremdsoftwaresystemen einsetzen und ermöglicht als generisches System uneingeschränkt Anpassungen und Erweiterungen. Aktuelle Kundendaten lassen sich komfortabel via Internet in Echtzeit pflegen und sind dabei auch offline nutzbar.

Was bringt die Zukunft?

Fest vorgesehen ist in der nächsten Zeit die Integration der bestehenden Speditionsanwendung in die CRM-Lösung; in der Umsetzung befindet sich bereits die Verknüpfung mit dem Dokumentenmanagementsystem, so dass in Zukunft eine Art Data Warehouse in ADITO abgebildet wird. Auch hier profitiert Nellen & Quack besonders von der Möglichkeit, die Oberfläche völlig frei anpassen zu können, da sich aufgrund dieser Flexibilität die entsprechenden Änderungen und Erweiterungen problemlos vornehmen lassen. „Zurzeit stellen wir intern den Vertrieb komplett neu auf und arbeiten an einer grundsätzlichen Verschlinkung und Optimierung unserer allgemeinen Geschäftsprozesse – auch dabei unterstützen uns die über ADITO verfügbaren Anwendungen in vielfältiger Weise“, ergänzt der IT-Leiter.

Positives Resümee

Das Fazit von Christian Gschwandler zu der Zusammenarbeit mit ADITO fällt durchweg positiv aus: „ADITO hat sich von Beginn an als das leistungsstarke, flexible System herausgestellt, das wir uns gewünscht haben und dessen Strukturen wir eigenverantwortlich erweitern können. Die Umstellung auf ADITO online mit seinen topaktuellen Technologiestandards gewährleistet uns zudem die gewünschte Zukunfts- und Investitionssicherheit – von daher steht weiteren gemeinsamen Projekten nichts im Wege.“

Hintergrundinformationen Nellen & Quack – THE GREEN LINE –

Die Nellen & Quack GmbH & Co. KG – Markenname THE GREEN LINE – ist seit 1889 im Geschäft und hat sich, aktuell in fünfter Familiengeneration inhabergeführt, von einer traditionellen westfälischen Spedition zum international tätigen Logistik-Dienstleister entwickelt. Die solide Tradition bildet die Basis für eine stetige kundenorientierte Optimierung der Leistungen: Transport und Lagerung sind das Kerngeschäft. Das kontinuierlich wachsende Portfolio umfasst ergänzende Mehrwert-Dienste vom Akkreditiv bis zur Zollabwicklung, von der Sendungs-Konfektionierung bis zur Transportversicherung. Grundlage des Geschäftes bildet das umfassende Logistik-Know-how: Ein erheblicher Teil des Umsatzes wird heute mit weltweiter Transport-Organisation, Import- und Exportabwicklung und Full-Service-Logistik erwirtschaftet. Gemeinsam mit einem internationalen Partnernetzwerk stellt Nellen & Quack für jeden Auftrag eine individuelle Logistikkette zur Verfügung: zeiteffizient, kostenoptimiert und weltweit. Das in Gronau ansässige Unternehmen beschäftigt aktuell 160 Mitarbeiter und verfügt über 150 eigene Fahrzeugeinheiten. Alle Geschäftsbereiche sind nach ISO 9001:2000 zertifiziert. Weitere Informationen sind unter <http://www.thegreenline.de> erhältlich.

ADITO Software auch in Österreich erfolgreich

precisa CNC Werkzeugmaschinen optimieren Vertriebsinnen- und -außendienst mit Kundenmanagementlösung ADITO

Die ADITO Software GmbH, Spezialist für operative und analytische Customer Relationship Management (CRM)-Lösungen mit Sitz in Geisenhausen, vermeldet den erfolgreichen Abschluss der Implementierungsarbeiten von ADITO bei precisa CNC Werkzeugmaschinen, Wien. Seit dem Echtstart unterstützt die Kundenmanagement-Lösung bei dem Experten für CNC-gesteuerte Werkzeugmaschinen den Informationstransfer von Vertriebsinnen- und -außendienst. Mit der strukturierten Bündelung aller Angaben zu den Kunden aus unterschiedlichsten Systemen ist es den jeweiligen Mitarbeitern jetzt möglich, tagesaktuelle Daten per Knopfdruck und von überall her abzurufen oder zu suchen.

Hintergrund der Einführung von ADITO war die bis dato umständliche, zeitraubende und teilweise mit Abstimmungskonflikten behaftete Abwicklung des Datenaustauschs zwischen Innen- und Außendienst über eine Vielzahl von Listen und Formularen. Aufgrund der positiven Erfahrungen des precisa-Mutterkonzerns Hommel-Gruppe mit der CRM-Lösung von ADITO fiel daher der Entschluss, sie auch am Sitz des Tochterunternehmens in Wien zu implementieren. Nach der Einbindung des Außendienstes gewährleiten die umfassenden Funktionalitäten von ADITO künftig allen involvierten Mitarbeitern einen einheitlichen Wissensstand etwa im Hinblick auf relevante Maschinendaten, um so nachfolgend Ersatzteile genauer bestimmen oder Garantienzeiten verifizieren zu können.

Hintergrundinformationen precisa

Die precisa CNC Werkzeugmaschinen GmbH wurde 1993 mit Sitz in Wien gegründet. Das stark expandierende Unternehmen im Bereich CNC-gesteuerte Werkzeugmaschinen, sowohl in der Zerspanung als auch beim Erodieren, ist seit Anfang 2001 eine 75%-ige Tochter der Hommel-Gruppe (ihrerseits Tochterunternehmen der ThyssenKrupp Services AG). Neben dem österreichischen betreut precisa auch den slowenischen und kroatischen Markt, die genannten Ostmärkte über die 100%-ige Tochtergesellschaft precisa CNC Trade d.o.o., Ljubljana. Weitere Informationen sind unter <http://www.precisa.co.at> erhältlich.

Effizientes Kundenmanagement für PROTEKTORWERK

Modulare CRM-Lösung ADITO online sorgt bei Bauprofile-Spezialist für optimierte Prozesse in Kundendatenerfassung und Aufgabenmanagement – Einführung von Angebotswesen und Objektsicht als nächste Schritte

Ein positives Resümee der Einführung von ADITO online zieht die PROTEKTORWERK Florenz Maisch GmbH & Co. KG. Seit Jahresbeginn unterstützt die modular aufgebaute, webbasierte Customer Relationship Management (CRM)-Lösung der ADITO Software GmbH, Geisenhausen, den mit Hauptsitz in Gaggenau agierenden führenden Hersteller von Bauprofilen beim Management seiner Prozesse. Insgesamt 88 Mitarbeiter in Vertrieb und Projektmanagement im Innen- und Außendienst nutzen seither die umfassenden Funktionalitäten beispielsweise zur zeitnahen Erfassung von Informationen oder zur Erstellung von Besuchsberichten sowie deren Weiterleitung via Aufgabenmanagement. Dadurch und durch die garantierte Aktualität der Daten ist einerseits ein optimierter Workflow innerhalb des Unternehmens gewährleistet; gleichzeitig benötigen die Außendienstmitarbeiter aufgrund detaillierter Historien zu den einzelnen Kunden nun weniger Vorbereitungszeit für ihre Besuche vor Ort. Besonderes Plus ist zudem die komfortable Einbindung von Lotus Notes, dem Enterprise Resource Planning (ERP)-System von Brain sowie den Analysetools von Cubeware in ADITO online.

Warum CRM?

Die bis zur Umstellung praktizierte Vorgehensweise, Kundenkorrespondenz hauptsächlich in Papierform abzuwickeln, gestaltete sich zunehmend problematischer und unübersichtlicher bei einem wachsenden Unternehmen wie PROTEKTOR, das neben seinem Mutterhaus in Gaggenau zahlreiche Niederlassungen und Vertriebsbüros in ganz Deutschland unterhält. Martin Peter, verantwortlich für die Anwendungsbetreuung bei PROTEKTOR, und Matthias Raquet, Marketingleiter bei PROTEKTOR, erinnern sich: „Inbesondere die Außendienstmitarbeiter benötigten viel Zeit vor ihren Kundenbesuchen, die jeweils aktuellen Daten und Informationen zusammenzutragen, und auch intern wurde das Management immer schwieriger, daher entschlossen wir uns zur Einführung eines spezialisierten CRM-Systems.“

Entscheidung für ADITO

Nach einigen Messebesuchen bestand bereits Kontakt zu verschiedenen Anbietern, darunter auch ADITO Software. Überzeugen konnte ADITO online schließlich aufgrund des modularen Aufbaus und der Flexibilität, etwa durch die Möglichkeit, selbst Hand anzulegen, indem sich beispielsweise Masken frei gestalten lassen. Außerdem bietet die Lösung die für die Baubranche wichtige Voraussetzung, neben der Kundensicht eine spezielle Objektsicht erstellen zu können; dies ist vor allem bei bundesweit ausgeschriebenen Angeboten entscheidend. Die Projektkonzipierung fand im Frühjahr 2007 statt, im Anschluss daran starteten die notwendigen Anpassungen an der Lösung durch ADITO. Nach Abschluss der Schulungen für die späteren 88 User bei PROTEKTOR, die Martin Peter durchführte, erfolgte dann der Echtstart.

Integration leichtgemacht

Als besonderen Vorteil von ADITO online benennt Martin Peter die komfortabel umzusetzende Kommunikation der Lösung mit anderen Softwaresystemen im Haus. So ist es etwa möglich, weiterhin die vorhandenen Lotus-Notes-Kalender- und Mailfunktionen zu nutzen. Bezüglich der Kunden- und Adressdaten übernimmt ADITO online die Pflege der Ansprechpartner, während die Kundenstammdaten das ERP-System liefert. Von dort kommt auch der Artikelstamm, der in Kürze für die Angebotserstellung genutzt werden kann – der nächste Schritt innerhalb der sukzessiven Einführung der CRM-Lösung, auf den dann die Implementierung der Tools zur Objektsicht folgen wird. Mit der Integration der Business Intelligence (BI)-Software von Cubeware können die Mitarbeiter darüber hinaus per Klick auf den entsprechenden Button Einblick nehmen in Umsätze und Reports zu den einzelnen Kunden.

„Mithilfe von ADITO online arbeiten unsere Mitarbeiter nun wesentlich effizienter, denn es stehen ihnen stets alle aktuellen Informationen und Daten zu den Kunden in übersichtlicher Form zur Verfügung – daher sind wir sicher, dass wir mit den jetzt folgenden Modulen für die Angebotserstellung und Objektsicht genauso gewinnbringend werden arbeiten können“, resümiert Matthias Raquet zufrieden.

PROTEKTORWERK Florenz Maisch GmbH & Co. KG

Mit der Gründung im Jahr 1903 legte Florenz Maisch den Grundstein für ein Unternehmen, das heute zu den führenden Herstellern von Bauprofilen in Europa gehört. Aus der kleinen mechanischen Werkstätte entwickelte sich innerhalb weniger Jahre eine Metallwarenfabrik, in der bereits Ende der zwanziger Jahre des vorherigen Jahrhunderts die ersten Putzprofile unter dem Markennamen PROTEKTOR hergestellt wurden. Heute umfasst das Produktprogramm über 600 Putz- und 230 Fassadenprofile sowie rund 700 Produkte für den Trockenbau; hinzu kommen noch umfangreiche Sortimente aus den Bereichen Kunststoff-Dachrinnen, Beton- und Estrich-Fugenprofile und Fliesenprofile. Weitere Informationen sind unter <http://www.protektor.com> erhältlich.

Führendes IT-Systemhaus und IT-Dienstleister setzt auf eDoc und die CRM-Lösung ADITO online

Die Ratiodata IT-Lösungen & Services GmbH mit Firmensitz in Münster hat sich für die eDoc Lösung „crm for it-business“, die insbesondere für IT-Systemhäuser und IT-Dienstleister geeignet ist, entschieden.

Durch die Einführung des Customer Relationship Management (CRM)-Systems sollen die internen Prozesse im Hinblick auf eine umfassende Kundenorientierung optimiert werden. Die Java-basierte und plattformunabhängige Lösung „crm for it-business“ überzeugt vor allem durch ihre hohe Flexibilität, ihre Übersichtlichkeit sowie durch die Möglichkeit, an jedem Ort die gewünschten Kundendaten verfügbar zu haben. Davon profitieren nicht nur die Mitarbeiter am Unternehmenssitz in Münster sowie den bundesweiten Standorten, sondern auch alle Außendienstmitarbeiter.

Im Rahmen des Projektes erfolgt eine Anbindung an das Enterprise Resource Planning (ERP)-System SAP sowie eine Integration in Lotus Notes. Ein sehr wichtiges Entscheidungskriterium für die Auswahl von ADITO online der Geisenhausener ADITO Software GmbH war die von der eDoc solutions AG entwickelte Schnittstelle „d.link for adito“, die das bestehende Archivsystem „d.3 von d.velop“ mit dem CRM verbindet. Die Schnittstelle „d.link for adito“ ermöglicht dem CRM-Anwender einen direkten Zugriff aus der CRM-Oberfläche auf alle relevanten Kundeninformationen und -dokumente mit einem Klick. Getreu dem Motto „Informationen im CRM|Dokumente im DMS“ wird die Lösung kurzfristig umgesetzt. Somit geht die Ratiodata einen weiteren Schritt in Richtung Prozessoptimierung.

„Nach einer intensiven Auswahlphase haben wir uns für das CRM-Produkt ADITO online und den ADITO competence partner eDoc solutions AG entschieden. Dabei waren die hohe Flexibilität, die Schnittstelle zum DMS d.3 von d.velop, die moderne Architektur von ADITO online sowie das ganzheitliche Lösungspaket der eDoc ausschlaggebend. Während der Teststellung konnten die hohen Anforderungen eines modernen IT-Dienstleisters mit ADITO umgesetzt und die geforderten Schnittstellen realisiert werden. Durch den eintretenden Synergieeffekt soll die Effizienz in Vertrieb, Marketing und Service gesteigert sowie die Transparenz der Unternehmensabläufe und -informationen eindeutig und jederzeit aktuell ausgewertet werden“, so Dipl. Wirt.-Informatiker Martin Greiwe, Abteilungsleiter Archivierung.

Hintergrundinformationen Ratiodata IT-Lösungen & Services GmbH

Die Ratiodata IT-Lösungen & Services GmbH zählt mit rund 350 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und einem Umsatz von fast 90 Mio. Euro zu den großen Systemhäusern und IT-Dienstleistern in Deutschland. Als Tochterunternehmen der GAD eG, dem Rechenzentrum von rund 470 Volks- und Raiffeisenbanken, ist Ratiodata seit mehr als 30 Jahren im Markt. Zum Leistungsspektrum gehören professionelle Dienstleistungen in den Bereichen Archivierung, IT-Systeme & Services, Personalwirtschaft und Speziallösungen.

Hintergrundinformationen eDoc solutions AG

Die eDoc solutions AG (kurz: eDoc) ist als unabhängiges Unternehmen mit über 17 Jahren Markterfahrung anerkannter Spezialist für ganzheitliche, prozessorientierte Archiv-, Dokumenten-, Workflow- und Content Management Systeme (ECM) sowie Kunden-Informationen-Systeme (CRM). Die eDoc positioniert sich mit den beiden Kernthemen ECM und CRM als Komplettanbieter für den Kunden. Auf Basis der anerkannt führenden Lösungen d.velop/d.3 und Microsoft Office Sharepoint Server im Bereich ECM sowie der CRM Lösung ADITO online, bietet die eDoc mit der jeweils höchsten Hersteller-Zertifizierung echten "one-stop-supply". Beginnend mit der professionellen Beratung zur Konzeptionierung, Einführung und Wartung von ECM/CRM Lösungen über die Schulung der Key-User, Administratoren und Anwender bis hin zur Übernahme der kompletten Betriebsführung entsprechender Lösungen, agiert die eDoc als zentraler Ansprechpartner für den Kunden.

Neue Energie für Kundenmanagement von Solvis

Technologieführer für solare Energie entscheidet sich für CRM-Lösung ADITO online – Einheitliche Projektinformationen für Vertriebsinnendienst und Gebietsvertretungen

Die Braunschweiger SOLVIS GmbH & Co. KG setzt in Sachen Kundenmanagement auf ADITO online. Die Customer Relationship Management (CRM)-Lösung der in Geisenhausen ansässigen ADITO Software GmbH ermöglicht dem Hersteller ökologischer Heizungsanlagen die vollständige Erfassung aller Kundendaten der Gebietsvertretungen in einer Datenbank. Auf diese Weise stehen allen Beteiligten stets aktuelle Informationen zu den jeweiligen Projekten zur Verfügung. Dabei profitieren die Anwender aus dem Innen- und Außendienst beim Handling von der Flexibilität und Bedienerfreundlichkeit der CRM-Lösung, deren Funktionalitäten sich zudem ohne explizite Programmierkenntnisse jederzeit an individuelle Bedürfnisse anpassen und erweitern lassen.

Nach der sukzessiven Einführung und Anbindung der Gebietsvertretungen greifen in der Endstufe insgesamt rund 70 User auf ADITO online zu.

Überzeugende Argumente für ADITO online

In der Vergangenheit setzte Solvis hauptsächlich Insellösungen ein, die jedoch die zunehmend komplexeren Anforderungen nicht mehr abdecken konnten, die sich vor allem durch die Strukturierung über Gebietsvertretungen ergeben. Nicht zuletzt um deren Akzeptanz einer für alle einheitlichen CRM-Software zu gewährleisten, kamen die Gebietsvertreter in der Entscheidungsfindung mit an Bord. Im Vergleich der unterschiedlichen Anbieter konnte ADITO gleich in mehreren Aspekten punkten. Dazu zählt insbesondere die Softwareergonomie, die eine anwenderfreundliche und komfortable Bedienung gewährleistet. Darüber hinaus überzeugte die Bandbreite an Möglichkeiten, die sich bei Bedarf auf einfache Weise ausbauen lassen, ohne dass hierfür kostenintensive externe Dienstleistung notwendig ist. Zudem stellt das System so gut wie keine Ansprüche an Hardware – ADITO online läuft auf dem zentralen Server am Firmensitz in Braunschweig, auf den die einzelnen Gebietsvertreter via Online-Schnittstelle zugreifen.

Den insgesamt positiven Eindruck konnten auch die Referenzfirmen bestätigen, die das Solvis-Projektteam unter die Lupe nahm: „Ausschlaggebend war der Eindruck, der sich auch bestätigt hat, dass es sich bei ADITO um ein professionelles Unternehmen handelt, das weiß, wovon es redet, und sich um den Kunden kümmert – eine lebendige und effiziente Zusammenarbeit.“

Hintergrundinformationen SOLVIS

Die Braunschweiger SOLVIS GmbH & Co. KG, 1988 gegründet als SOLVIS Energiesysteme GmbH, zählt heute zu den bedeutendsten Herstellern ökologischer Heizungsanlagen („Die neue Heizung“) und Technologieführern für solare Energie. Das mitarbeitergeführte Unternehmen beschäftigt aktuell 150 Mitarbeiter. Weitere Informationen sind unter www.solvis.de erhältlich.

Service-Center der VANGUARD AG managt Kundenanfragen mit ADITO online

Berliner Spezialist für Hightech-Dienstleistungen im Health-Care-Sektor führt CRM-Lösung von ADITO Software ein

Die VANGUARD AG setzt in Sachen Kundenmanagement auf ADITO online, die webbasierte Customer Relationship Management (CRM)-Lösung von ADITO Software, Geisenhausen. Die Mitarbeiter im Berliner Service-Center des europaweit operierenden Spezialisten für Hightech-Dienstleistungen im Health-Care-Sektor greifen auf das umfangreiche Funktionalitätsspektrum von ADITO online für Pflege und Management von Kundendaten zu. In einer späteren Stufe soll zudem auch der VANGUARD-Außendienst von den Möglichkeiten der CRM-Software profitieren.

Mit dem Entschluss, ein Service-Center aufzubauen, in dem künftig alle Kundenanfragen zusammenlaufen, beispielsweise zu Lieferstatus oder weiterführenden Informationen zum Leistungsportfolio von VANGUARD, ging auch die Entscheidung einher, dort von Beginn an eine effiziente CRM-Lösung einzusetzen. Im Zuge dessen erstellte das verantwortliche Projektteam einen Kriterienkatalog, der insgesamt neun Anbietern zuzuging. Hierbei konnte ADITO online letztendlich überzeugen, da es zum einen ein sehr schlankes System ist, das trotzdem über alle geforderten Funktionalitäten verfügt, und zum anderen den Entwicklern im eigenen Haus die Möglichkeit gibt, in Zukunft eigenverantwortlich Erweiterungen vorzunehmen.

Am Standort Berlin werden die Mitarbeiter im Service-Center künftig alle anfallenden Kundendaten und Informationen mithilfe von ADITO online komfortabel via Internet in Echtzeit pflegen. Auch soll die vorhandene Warenwirtschaftslösung über eine Schnittstelle mit ADITO verbunden werden; hierfür laufen ebenfalls schon die erforderlichen Vorarbeiten.

Hintergrundinformationen VANGUARD AG

Die europaweit agierende VANGUARD AG MEDICAL SERVICES FOR EUROPE hat sich auf Hightech-Dienstleistungen im Health-Care-Sektor spezialisiert und gemeinsam mit seinen Kunden zukunftsweisende Lösungen realisiert. Zudem unterstützt das mit Hauptverwaltung in Berlin ansässige Unternehmen mit innovativen, integrierten Dienstleistungsangeboten Krankenhäuser nachhaltig bei der effektiveren Versorgung ihrer OPs mit Medizinprodukten und innovativer Medizintechnik.

Gleichzeitig sorgen ausgereifte Technologien, validierte Verfahren und zertifizierte QM-Standards für eine langfristige Qualitätssteigerung aller Prozessabläufe rund um den OP. VANGUARD ist der strategische Partner für das Krankenhaus von morgen und sorgt für eine bessere Wettbewerbsfähigkeit von Kliniken sowie eine optimale medizinische Versorgung – auch in Zukunft. Weitere Informationen sind unter <http://www.vanguard.de> erhältlich.

Würth Financial Services AG setzt in Sachen CRM auf ADITO online

Schweizer Finanzdienstleister bildet Kundenmanagementprozesse mit CRM-Lösung von ADITO Software ab

Die Würth Financial Services AG, Finanzdienstleistungsgesellschaft in den Bereichen Vorsorge-, Vermögens- und Steuerplanung, Finanzierungs- und Hypothekenberatung sowie Versicherungsoptimierung, hat sich für den Einsatz von ADITO online entschlossen. Die webbasierte Customer Relationship Management (CRM)-Lösung der ADITO Software GmbH, Geisenhausen, unterstützt alle kundenbezogenen Prozesse im Vertrieb mit einer gemeinsamen Kundendatenbank und bietet so einen uneingeschränkten und ortsunabhängigen Zugriff auf alle Kundendaten.

Die Mitarbeiter an den Standorten der Würth Financial Services in Basel, Bern, Chur, Glarus, Zürich/Küsnacht, Lugano und Vaduz/Triesen greifen im Endausbau auf die Funktionalitäten der Lösung zu. Dabei ist geplant, neben der deutschen noch die italienische Sprachversion – eventuell später auch eine französische – zu installieren, da der Hauptaugenmerk des Unternehmens zurzeit auf Kunden der deutschen und italienischen Schweiz liegt.

Die Entscheidung zugunsten von ADITO online fiel nach einer Vorauswahl zwischen insgesamt vier Anbietern, wobei der Kontakt zu ADITO Software schon längere Zeit bestanden hatte. Überzeugen konnte dabei insbesondere die Möglichkeit des generischen Systems, uneingeschränkt Anpassungen und Erweiterungen vorzunehmen, zudem lassen sich aktuelle Kundendaten komfortabel via Internet in Echtzeit pflegen und auch offline nutzen.

„Als noch junges Unternehmen haben wir den Vorteil, früh mit der Datenerfassung und -zusammenführung mithilfe von ADITO online anzufangen, ohne dass erst umfangreiche Redundanzen entstehen oder zeitaufwändige Anpassungen notwendig werden – von daher werden wir auch bereits kurzfristig mit der Lösung arbeiten können“, erläutert Beat Kräuchi, Marketingleiter bei Würth Financial Services.

Hintergrundinformationen Würth Financial Services AG

Die Würth Financial Services ist eine unabhängige Finanzdienstleistungsgesellschaft und bietet qualitativ hochwertige Finanzplanungen für Privatpersonen an. Diese sind ganzheitlich auf die individuellen Kundenbedürfnisse ausgerichtet und umfassen die Bereiche Vorsorge-, Vermögens- und Steuerplanung, Finanzierungs- und Hypothekenberatung sowie Versicherungsoptimierung. Für deren Umsetzung werden die besten Produkte aus einem Netzwerk mit über 40 Bank-, Versicherungs- und Fondsgesellschaften ausgewählt. Würth Financial Services handelt nach den Prinzipien „unabhängig“, „professionell“ und „kundenorientiert“. Die Gesellschaft setzt höchste Ansprüche an die Qualität der Kundenberatung. Um dieses Qualitätsniveau zu gewährleisten, verfügen alle Finanzplaner über offiziell anerkannte Ausbildungsstandards und langjährige Praxiserfahrung. Würth Financial Services beschäftigt 70 Mitarbeiter und ist innerhalb der Deutschschweiz sowie mit einer Tochtergesellschaft im Fürstentum Liechtenstein tätig und regional mit Standorten in Basel, Bern, Chur, Glarus, Zürich/Küsnacht, Lugano, St.Gallen und Vaduz/Triesen vertreten. Das Unternehmen gehört zum Firmenverbund der Würth-Gruppe, die aus 370 Gesellschaften mit mehr als 60.000 Mitarbeitern in über 80 Ländern besteht. Weitere Informationen sind unter <http://www.wuerth-fg.com> erhältlich.

WWK-Versicherungsgruppe vertraut auf ADITO online

Webbasierte CRM-Lösung von ADITO Software sorgt bei Versicherungsprofis mit hoher Flexibilität für Kostenersparnis und optimierte Prozesse im Kundenmanagement

Die auf Vorsorge, Absicherung und Vermögensanlage spezialisierte WWK-Versicherungsgruppe zieht ein positives Resümee der Einführung von ADITO online. Seit Mitte November 2006 unterstützt die Customer Relationship Management (CRM)-Lösung der ADITO Software GmbH, Geisenhausen, sämtliche kundenbezogenen Prozesse im Inbound-Bereich des WWK Communication Centers in der Unternehmenszentrale in München; weitere Teilbereiche sollen folgen. Aktuell arbeiten insgesamt 74 Anwender mit der webbasierten Software und nutzen vollumfänglich die breite Palette an bedienerfreundlichen Funktionalitäten zur Kundenbindung und -betreuung – ein Schwerpunkt liegt auf der effizienten Einbindung der Telefonie mit einer automatischen Gesprächsannahme und gleichzeitigen Kundensuche. Aufgrund der Flexibilität von ADITO online ließen sich die notwendigen Anpassungen innerhalb weniger Wochen und mit vergleichsweise niedrigen Kosten durchführen.

Die Ausgangslage ...

Hintergrund des Entschlusses, ein spezialisiertes CRM-System einzuführen, war die entscheidende Rolle des WWK Communication Centers (CC) als „Schaufenster und Visitenkarte“ zwischen der Versicherungsgruppe und ihren Kunden – „und damit unser Wunsch, diesen Knotenpunkt, an dem Kontakte in betriebswirtschaftlich hochwertige Interaktionen umgewandelt werden, IT-seitig nachhaltig zu unterstützen“, erläutert Julius Spörl, Leiter des Communication Centers. Die bisher genutzte Software hatte sich für diese Belange als zu unflexibel herausgestellt, ein Customizing war zudem nur durch den Hersteller persönlich möglich; zusätzlich wurde auch die Zielrichtung „weg vom FAT-Client“ verfolgt.

... und der Entscheidungsprozess

Zu den in der nachfolgenden Ausschreibung festgelegten Anforderungen an die neue CRM-Lösung zählten unter anderem, dass sie webbasiert, anwenderfreundlich und über Schnittstellen flexibel anpassbar an Umsysteme beispielsweise für Dokumentenmanagement, Versicherungsverwaltung und Angebotserstellung sein sollte.

„Außerdem war es uns wichtig, das Customizing weitestgehend selbst durchführen zu können, da dies die ehemals sehr hohen Wartungskosten erheblich reduziert. Zwingend war ferner, dass die Telefonfunktionalitäten für das Communication Center integriert werden konnten“, benennt Gerhard Schultka, Leiter der Gruppe IT-Business-Systeme Vertriebsunterstützung, weitere Aspekte bei der Auswahl.

Von den zunächst acht Anbietern in der Auswahl erhielten vier Unternehmen eine Einladung zu einer Produktpräsentation; hierbei sollten auch konkrete Lösungen zu den Geschäftsprozessen präsentiert werden. Die beiden verbliebenen CRM-Profis stellten sich einer weiteren intensiven Prüfung in einem Workshop zu Themen wie Umsetzungsstrategie, Analyse und Umsetzung von Geschäftsvorfällen, Systemarchitektur und dem Szenario einer eventuellen Zusammenarbeit. Am Ende konnte ADITO in vielen Punkten klar überzeugen, so dass nach Vertragsabschluss im Februar 2006 der Startschuss für die verschiedenen Workshops und Feinspezifikationen fiel.

Ohne Probleme ...

Innerhalb der Fachbereiche IT und CC galt es übergreifend, den Gedanken des Loslassens zu vertiefen, erinnern sich Gerhard Schultka und Claudia Schübler, Verantwortliche der DV-Verbindung des Communication Centers und Mitglied der CRM-Projektleitung: „Es war uns besonders wichtig, dass sich unsere Mitarbeiter von Beginn an mit dem System identifizieren, dass sie sich von alten Bedienstrukturen auf neu geformte Geschäftsprozesse umstellen und die neue Anwendung als positiv und gewinnbringend annehmen – dafür haben wir seitens der Projektleitung Keyplayer benannt, die ihre Eindrücke und Erfahrungen mit ADITO auf die restlichen Mitarbeiter multipliziert haben.

„ IT-seitig lagen potenzielle Probleme in der Einbindung der Umsysteme, die auf unterschiedlichen Technologien wie etwa Web-Service, XML oder Legacy-Anbindung basieren. Im Nachhinein ergaben sich aber auch hier keinerlei Schwierigkeiten innerhalb der Kommunikation der Software mit unseren anderen IT-Lösungen – zudem stellt ADITO online auch keine hohen Ansprüche an die zugrunde liegende Hardware“, betont Raimund Zeitler, IT-Projektleitung ‚Einführung neue CRM-Software‘ (ADITO) und Mitarbeiter der Gruppe IT-Business-Systeme Vertriebsunterstützung.

... zu einem positiven Fazit

„Mithilfe der bereitgestellten Informationen, der modifizierten Geschäftsprozesse und der flexiblen Ablaufsteuerung können die Anwender die Kapazitäten heute wesentlich effektiver nutzen“, resümiert Gerhard Schultka.

Hinzu kommen die Kostenvorteile, die sich dadurch ergeben, dass die eigenen Mitarbeiter Anpassungen und Änderungen durchführen können; gleichzeitig ermöglicht das Lizenzmodell von ADITO reduzierte Wartungskosten. Aufgrund der durchweg positiven Erfahrungen ist daher auch ein erweiterter Einsatz der Lösung beispielsweise bei der Abbildung ausgewählter Vertriebsprozesse bereits angedacht.

Hintergrundinformationen WWK-Versicherungsgruppe

Als kompetenter Partner in Sachen Vorsorge, Absicherung und Vermögensanlage gehört die WWK-Versicherungsgruppe mit Hauptsitz in München seit Jahrzehnten zu den Marktführern im Bereich fondsgebundener Lebens- und Rentenversicherungen. Die WWK Lebensversicherung a.G. verwaltet einen Versicherungsbestand (in Versicherungssumme) in Höhe von 33 Mrd. Euro. Den Bereich privater Personen- und Sachversicherungen deckt die WWK Allgemeine Versicherung AG ab. Ihren 10.000 Vertriebspartnern und rund einer Million Kunden bietet die WWK ferner ein breit gefächertes Spektrum an ergänzenden Produkten von namhaften Kooperationspartnern. Weitere Informationen sind unter www.wwk.de erhältlich.

ADITO online jetzt mit Schnittstelle zu Xerox DocuShare

CRM-Spezialist ADITO und Xerox sorgen mit Integration von DMS für schnelleren und flexibleren Zugriff auf Kundendokumente aller Art

ADITO online, die webbasierte Business- und Customer Relationship Management (CRM)-Lösung der ADITO Software GmbH, verfügt jetzt im Standard über eine Schnittstelle zu Xerox DocuShare. Die in Zusammenarbeit mit dem strategischen Xerox Alliance Partner thomas gabel consulting GmbH (TGC) aus Rommersheim generierte Integration der leistungsstarken Software für kollaboratives Informationsmanagement ermöglicht den ADITO-Anwendern einen direkten Zugriff auf alle relevanten Dokumente, die im Dokumentenmanagement-System (DMS) hinterlegt sind, ohne die gewohnte Oberfläche zu verlassen. Der besondere Vorteil: Innerhalb der CRM-Lösung selbst werden keine Dokumente gespeichert. Dies entlastet die Datenbank und das Dokumentenhandling wird durch DMS-spezifische Funktionen erleichtert. Auf diese Weise stellt ADITO seinen Kunden weitere Features zur Verfügung, mit denen sie im Tagesgeschäft deutlich flexibler agieren können.

Die Herausforderung des Projekts lag darin, die bisherige Vorgehensweise seitens der in ADITO online gespeicherten Dokumente noch weiter zu perfektionieren: Da in einem CRM-System zahlreiche Informationen zu den Kunden vorgehalten werden – beispielsweise Rechnungen, Verträge, Telefonnotizen, Umsatzzahlen, allgemeiner Schriftverkehr oder E-Mails –, die in der Datenbank gespeichert sind, steigen bei hohem Dokumentenaufkommen die Anforderungen hinsichtlich Ablage, Archivierung und Recherche. DocuShare bietet hier den Anwendern die Möglichkeit, sich bei der Arbeit mit dem System alle Dokumente anzeigen zu lassen und das gewünschte Dokument direkt in ADITO online aus dem DMS heraus zu öffnen. Über die komplette Integration ist gewährleistet, dass sie diese Prozesse weiterhin über ihre übliche Oberfläche navigieren können. Sämtliche Automatismen laufen im Hintergrund ab, das steigert die Bedienerfreundlichkeit enorm, wie erste Projekte bei verschiedenen Anwendern zeigen. Zudem gestaltete sich die Integration auch technologisch gesehen insofern einfach, da ADITO online wie auch DocuShare rein Java-basierte Programme sind.

„Wenn es um die Forderung nach konkreten CRM-Funktionalitäten geht, ist für DocuShare als Enterprise-Content-Management-Lösung eine Integration in ein spezialisiertes und flexibles Kundenmanagement-System wie ADITO online ideal“, erläutert TGC-Consultant Erkan Sagoglu.

„Da beide Systeme die gleiche Programmiersprache nutzen, gestaltete sich die Integration sehr leicht und wir haben dadurch die Möglichkeit, unseren Kunden bei Bedarf eine CRM-Lösung anbieten zu können, die bereits im Standard über eine Schnittstelle zu DocuShare verfügt.“

„DocuShare bot für unsere Anforderungen von Beginn an die idealen Voraussetzungen – mit der Integration in ADITO online erhalten unsere Anwender einen komfortableren, weil zeitsparenden und flexibleren Zugang zu den Dokumenten, ohne sich um die im Hintergrund ablaufenden Prozesse kümmern zu müssen“, zeigt sich Heinz Boesl, Geschäftsführer Entwicklung & Projektierung bei ADITO, zufrieden mit der Integration.

Hintergrundinformationen zu thomas gabel consulting GmbH (TGC)

Die TGC ist ein System-Integrations- und Beratungshaus mit einer starken Spezialisierung auf Dokumenten- und Wissens-intensive Prozesse und Branchen. Das Unternehmen bietet ein breites Spektrum dokumentenorientierter Technologien und Services. Angefangen bei klassischen Archivierungs- und Dokumenten-Management-Lösungen bis hin zu Issue Management und virtueller Zusammenarbeit; ebenso wie die Entwicklung von Wissensmanagement-Strategien und Prozessen zur operativen Implementierung von Wissensmanagement-Methoden. Als strategischer Xerox Alliance Partner bietet die TGC umfassendes Beratungs- und Integrations-Know-How für Xerox DocuShare in Deutschland, Österreich, Schweiz, Belgien, Niederlande und Luxemburg. DocuShare spielt eine wichtige Rolle im Beratungsansatz der TGC, um hochgradig individualisierte Dokumenten- und Wissensplattformen für ihre Kunden zu entwickeln. Sowohl mittelständische als auch Groß-Unternehmen werden bei der Nutzung ihrer Wissens-Ressourcen von der TGC unterstützt. Weitere Informationen sind unter <http://www.tgconsulting.de> sowie unter <http://www.docushare.de> erhältlich.