

WebGate Consulting AG – Ihr Lösungspartner

Mit 15 Mitarbeitenden gehört die WebGate Consulting AG (WGC) zu den führenden Dienstleistern im Bereich mittlerer und grösserer CRM-Projekte in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein.

CRM Competence Center

Durch konsequente Fokussierung auf Projekte, in welchen die professionelle Kundenbetreuung im Mittelpunkt steht, konnte eine breite Kundenplattform aufgebaut werden. Dabei werden die langjährigen Kunden sowohl mit Consulting-Leistungen in den Bereichen CRM, IT, Konzeption, Projektleitung und Schulung wie auch im technischen Bereich mit Customizing der Standardprodukte, Rollout, Outsourcing und Service & Support unterstützt. Neben der Implementation von Standardlösungen führt die Serviceorganisation auch Individualentwicklungen durch, von einfachen workflowgesteuerten Urlaubsantragslösungen bis zu weltweit eingesetzten, hoch komplexen und geschäftskritischen Risk-Engineering-Applikationen. Im Bereich Lotus Notes-Dienstleistungen sowie in der Beratung und dem Management von IBM-Lizenzen baute die WebGate Consulting AG mit der Erweiterung des Service- und des Verkaufsteams ihre Stellung weiter aus.

Umfassendes Beratungs- und Lösungsangebot

Im Bewusstsein, dass ein kritischer Erfolgsfaktor bei CRM-Projekten die Berücksichtigung der Prozesse im Unternehmen und der Anwenderbedürfnisse darstellt, legt WebGate Consulting AG grosses Gewicht auf eine umfassende Vorbereitungs- und Analysearbeit. Dies ist, neben der Funktionalität und den Integrationsmöglichkeiten der gewählten Lösung in bestehende Systeme sowie einem organisatorisch geschickten Vorgehen, der Schlüssel zum Erfolg. Das Dienstleistungsspektrum in der Realisation von CRM-Projekten der Firma WebGate Consulting AG umfasst unter anderem:

- Analyse des Ist-Zustands und Beratung bei der Definition der Zielsetzungen
- Erstellung des spezifischen Pflichtenheftes
- Analyse und Optimierung der Geschäftsprozesse
- Konzepterstellung und Unterstützung bei der Lösungs- und Vorgehensevaluation
- Professionelle und umfassende Projektleitung
- Individuelle Anpassung und Integration der Standardlösung
- Schulung der Anwender und Administratoren

2006 erhielt die WGC den Gedys IntraWare Award für das grösste CRM-Projekt. Der CRM-Leader (GIW) vergibt den

gleichnamigen Award jedes Jahr für herausragende Projektlösungen. Mit der Realisation dieses CRM-Projektes stellt die WebGate Consulting AG ihre Kompetenz erneut unter Beweis und festigt ihre Stellung als starker Partner.

Erweitertes CRM

Im Rahmen von Projektdurchführungen liegt ein wesentlicher Erfolgsfaktor in der Beherrschung von Disziplinen, welche nicht direkt mit der eigentlichen Lösung zu tun haben. Themen wie Überprüfung von Verkaufs- und Strategieansätzen, Einführung von Vertriebsmethoden und -prozessen, professionelle und bewährte Projektmethodik und das Coaching des Managements gehören zu den Schlüsselthemen jedes erfolgreich umgesetzten CRM-Projektes. Daneben sind die technischen Belange wie Architektur der IT-Umgebung, Konzepte des technologischen Aufbaus, Integration in eine heterogene Umgebung, Pflege und Unterhalt der vorhandenen Infrastruktur und Support vor Ort sind unabdingbar.

Mit einer Crew von elf Consulting-Mitarbeitern mit enorm breitem Skill-Spektrum steht den Kunden der WebGate Consulting AG ein kompetenter und stets verfügbarer Lösungsanbieter zur Verfügung.

WebGate versteht es als ihre Aufgabe, Kunden von der Zielbestimmung bis zur Umsetzung dieser Ziele zu unterstützen. Dies beinhaltet unter anderem das Erstellen eines auf die Bedürfnisse ausgerichteten Pflichtenhefts, die Evaluation einer Lösung, deren technische Anpassung auf das Bedürfnis-Profil, die Einführung/Schulung sowie den Unterhalt.

Kundenbeziehungen pflegen mit der weltweit führenden CRM-Lösung Gedys IntraWare 7

WebGate ist einer der grössten Partner des führenden Herstellers Gedys IntraWare (GI) in Deutschland. GI ging aus dem Zusammenschluss der beiden Firmen IntraWare und Gedys sowie einem Joint Venture mit TJ-Group hervor, allesamt Anbieter von CRM-Standardlösungen. Damit hat GI einen Platz bei den weltweit grössten Herstellern von Softwarelösungen eingenommen und stellt auch für grössere Konzerne einen sicheren und zukunftssträchtigen Partner dar. Die WebGate kann als Distributionspartner für die Schweiz und Liechtenstein dank langfristi-



GEDYS IntraWare 7

ger Verträge mit uneingeschränktem und direktem Zugriff auf alle Ressourcen punkto Support, Research & Development der GI, ihren Kunden ein komplettes und breit abgestütztes Package anbieten. Basierend auf einem sehr erfolgreichen, von über 300 000 Usern erprobten Produkt, dem direkten Zugriff auf den Hersteller und der kompetenten, in Horgen, Zürich, ansässigen Consulting- und Service-Crew steht dem Kunden der WebGate Consulting AG für praktisch jedes Bedürfnis eine durchgängige und zukunftsorientierte Lösung zur Verfügung. Speziell für ein firmenübergreifendes und strategisches CRM unterstützt die einzigartige CRM-Lösung Gedys IntraWare 7 die Verwaltung der Kundenbeziehungen, Leads, Opportunities, Termine und Marketingkampagnen mit einem einzigen Werkzeug. Durch ihre flexible, modulare Architektur kann sie innerhalb sehr kurzer Zeit auf die jeweiligen Kundenbedürfnisse angepasst werden, ohne dabei die Releasefähigkeit zu beeinträchtigen. Gedys IntraWare 7 gilt als die modernste CRM-Lösung weltweit.

Highlights der GIW 7:

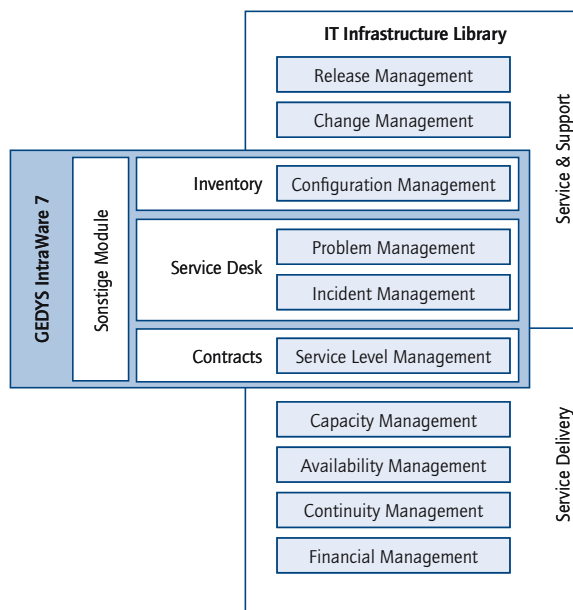
- Zentrales Kontakt- und Dokumentenmanagement
- Prozessorientiertes Kampagnenmanagement
- Strategische Umsatzplanung und Vertriebssteuerung
- Konfigurierbare Verkaufsmethoden, intuitiver Angebotseditor
- Effiziente Vertriebssteuerung, Datenanalyse und Reporting
- Konsequente Workflow-Integration
- ITIL-kompatibler ServiceDesk (HelpDesk-Lösung)
- Reklamations- und Beschwerdemanagement
- Aussendienststeuerung

Neue Flexibilität für den CRM-Kundenservice

Mit Service ist ein neues leistungsfähiges Gedys IntraWare 7 Modul auf dem Markt, das in unterschiedlichen Ausprägungen Geschäftsprozesse wie das Incident Management von der Service-Mitarbeiter-Steuerung bis hin zum ITIL

publi reportage

kompatiblen Helpdesk abbildet und unterstützt. Durch frei konfigurierbare Formulare lassen sich aber auch weitere Service-Prozesse projizieren, wie Reklamation oder das Vorschlagswesen. Eine optimierte Oberfläche hilft Supportabteilungen bei der schnellen und effektiven Abarbeitung von Incidents. Deren Eskalation kann dabei wahlweise über das integrierte Vertragsmodul oder eine frei konfigurierbare Prioritätenmatrix gesteuert werden. In Zusammenarbeit mit dem Workflow-Modul werden diese dann direkt an den zuständigen Experten im Unternehmen geleitet. Service-Teams erhalten somit die nötige Flexibilität für ihre tägliche Arbeit. Darüber hinaus bietet ein ergänzendes Web-Modul Kunden eines Unternehmens nicht nur Möglichkeiten des Self Services, sondern ermöglicht Unternehmen auch das Erstellen und Tracking von Tickets sowie eine einfache Verwaltung einzelner Anwender. ict



WEITERE INFORMATIONEN

WebGate Consulting AG
 Seestrasse 202
 8810 Horgen
 Tel. 044 727 93 93
 Fax 044 727 93 94
 CRM@webgate.biz
 www.webgate.biz

[LESERDIENST 13]