

Weltweite Unterstützung der LEGIC Verkaufsorganisation mit GEDYS IntraWare 7

Ein optimales Informationsmanagement und eine umfassende Kundenpflege stehen im Mittelpunkt der unternehmerischen Kompetenzen für LEGIC Identsystems AG, Pionier der kontaktlosen Smart Card Technologie.

VON RITA FERROLI*

Der Name LEGIC steht weltweit für hochsichere, kontaktlose Smart Card Technologie. Die Technologie von LEGIC wird für personenbezogene Identifikationsanwendungen im Geschäfts- und Freizeitbereich eingesetzt. Eine LEGIC basierte Systemlösung kann frei nach individuellen Anforderungen und Bedürfnissen zusammengestellt und ausgebaut werden. Den Anwendungsmöglichkeiten sind fast keine Grenzen gesetzt, die Kunden der LEGIC sind auf nahezu allen Kontinenten vertreten.

Durch die Automatisierung kann der Innendienst schlank gehalten werden.

Roman Eppenberger, Bereichsleiter Operation bei LEGIC, meint: «Damit der Verkaufsinendienst mit circa 15 Mitarbeitern weltweit möglichst klein bleiben kann, wollen wir automatisieren, was automatisierbar ist.» Für jeden Kunden sind eine Menge Daten und Informationen hinterlegt und es werden immer mehr. Mit der bisherigen Lösung kam man mit der Datenmenge an die Grenze. Die neue Version von GEDYS

IntraWare entspricht den Erwartungen und ist eine echte Unterstützung für den Verkauf und das ganze Kundenmanagement. Ein wichtiger Vorteil für Eppenberger ist auch, dass die auf Lotus/Notes basierende CRM-Software international genutzt werden kann. So

können die Mitarbeiter in der Niederlassung von Shanghai oder Peking mit dem gleichen Werkzeug arbeiten wie in den USA oder in Europa und die Daten werden dabei zentral zusammengeführt.

Eppenberger weiter: «Wir wussten, dass wir noch weiter optimieren können, z.B. im Mailversand. Um den Verkauf gut zu unterstützen, müssen die Daten vernünftig selektiert und eine Kundengruppe beispielsweise nach geografischen Gesichtspunkten abgerufen werden können. Mit der aktuellen Version von GEDYS IntraWare 7, implementiert durch die WebGate Consulting AG, werden unsere Erwartungen nun erfüllt.»

Termin erfassung und E-Mail-Versand

Nach der Veranstaltung einer Messe fallen bei LEGIC immer grosse Datenmengen zum Erfassen an. Die klaren Anforderungen von Eppenberger an das CRM-System sind: Alle Daten der Business-Cards müssen automatisch eingegeben werden können, d.h. der Verkäufer muss die erhaltenen Informationen nicht mehr manuell eingeben. Das System soll erkennen, welches der Vorname, welches der Name usw. ist. Das Ganze muss robust und einfach anwendbar sein.

Ein weiterer Schritt ist die automatische Termin erfassung, um den Kunden effizient verwalten zu können. Dafür wurde ein spezielles System hinterlegt, um auch die Bedeutung des Kunden zu markieren. Auch ein verlorener Kunde wird nur «parkiert», um ihn bei Gelegenheit wieder zu kontaktieren.

«Für uns ist E-Mail das A und O», so Eppenberger. «Für das internationale Geschäft ist das Mailing sehr wichtig. Wir gehen auf asiatische, amerikanische oder französische Kunden zu und da müssen wir Mailing-Gruppen bilden, um beispielsweise Kunden an einen Event einzuladen. Unsere Kontaktmedien sind Telefon und E-Mail.» Dabei müssen die Mails zum jeweils zuständigen Mitarbeiter geroutet werden. Dies soll nun mit dem neuen Tool ebenso einfacher und robuster werden, damit keine Leerläufe entstehen. Eppenberger: «Wir sind jetzt bei der Einführung und sind optimistisch, dass dies gut funktionieren wird. Denn erst dies ist für mich echtes CRM. Wer nur Daten verwaltet, der nützt das CRM-System nicht so, wie er es eigentlich sollte. Reine Datenverwaltung, das war früher mal so.»

Guten Partner gefunden

Mit WebGate hat LEGIC einen idealen Partner gefunden. Als KMU ist es sehr wichtig, einen perfekten Support, rasche



LEGIC Hauptsitz
in Wetzikon/
Zürich, Schweiz

Reaktion bei Problemen und eine schnelle Lösung des Problems zu erhalten, denn wenn ein solches System einen Tag lang ausfällt, wird die Situation für die Mitarbeiter schwierig. Gegenüber WebGate konnte LEGIC seine Wünsche klar definieren, darlegen was sofort verbessert und erweitert werden musste und was zu einem späteren Zeitpunkt hinzukommen sollte. Eppenberger: «Wir erwarten von einem Partner, dass er für spätere Wünsche offen ist, denn wir haben weitere Bedürfnisse, die momentan noch nicht alle gedeckt sind. Wir wissen, es braucht seine Zeit, bis ein solch komplexes System voll genutzt und bei den Mitarbeitern etabliert ist.»

Die Lösung – GEDYS IntraWare 7

GEDYS IntraWare 7 unterstützt Unternehmen bei der Optimierung und Pflege ihrer kundenorientierten Geschäftsprozesse. Marketing, Vertrieb und Service profitieren von einer durchgängigen und schnell einsetzbaren Lösung, die flexibel anzupassen und wirtschaftlich zu pflegen ist. Mit den GEDYS IntraWare 7 Modulen nutzen Unternehmen professionelle Lösungen von der Adresspflege über die elektronische Kundenakte, Workflow, Vertriebsprozesse und das Kampagnen-Management bis hin zur Vertriebssteuerung mit konfigurierbaren Verkaufsmethoden. Die Integration in die vertraute Arbeitsumgebung von IBM Lotus Notes, Microsoft Office und OpenOffice sowie die Mehrsprachigkeit sorgt für rasche Mitarbeiterakzeptanz und damit für hohe Effektivität.

GEDYS IntraWare 7 integriert neueste IBM Lotus Notes Funktionen wie Sametime sowie Open Office und Microsoft Office, einen neuen PDF-Generator und erweiterte Anbindungen an Computer Telefonie und Unified Messaging.



GEDYS IntraWare 7

WebGate Consulting AG – das CRM Competence Center

Mit insgesamt 20 Mitarbeitern ist das in Horgen ansässige Unternehmen der marktführende Anbieter von IBM Lotus Notes/Domino-Business-Software und -Dienstleistungen und der führende Anbieter für die Standard CRM-Lösung von GEDYS IntraWare in der Schweiz und dem Fürstentum Liechtenstein. Zu den Kunden der WebGate zählen grosse

und mittelständische Firmen, sie vertrauen dabei auf die Beratung und Dienstleistungen der WebGate Consulting AG.

Neben der Implementation von Standardlösungen führt WebGate auch Individualentwicklungen durch, von einfachen, workflowgesteuerten Ferienantragslösungen bis zu weltweit eingesetzten und hoch komplexen Risk-Engineering-Applikationen. Die konsequente Ausrichtung auf Qualität, absolute Ehrlichkeit, erstklassige Mitarbeiter und die Konzentration auf das Kerngeschäft sind die Schlüssel-Faktoren für den Erfolg der letzten Jahre.

Als einer der weltweit grössten Partner der GEDYS IntraWare und als Generalvertreter der GEDYS IntraWare Produkte in der Schweiz und Liechtenstein, kann die WebGate ihren Kunden ein komplettes und breit abgestütztes Paket anbieten. GEDYS IntraWare ging aus dem Zusammenschluss der beiden Firmen IntraWare und GEDYS sowie einem Joint Venture mit TJ-Group hervor, allesamt Anbieter von CRM-Standard-Lösungen. Im Jahr 2007 wurde ein weiterer Mitbewerber, die Relavis Corporation, übernommen. Weitere Akquisitionen sind geplant.

* RITA FERROLI, Marketing Verantwortliche, WebGate Consulting AG, www.webgate.ch

LEGIC Identsystems AG in Kürze

LEGIC ist Erfinder und Schrittmacher der kontaktlosen Smart Card Technologie auf der Frequenz 13,56 MHz. Die Vision, das gesamte Berechtigungs-Management mit einem einzigen Identifikationsmedium abzuwickeln, führte 1990 zur Gründung der LEGIC Identsystems AG.

Die Smart Card Technologie ist die Plattform für Unternehmensanforderungen in den Bereichen Sicherheit, Personalmanagement und Optimierung von Geschäftsprozessen. Diese wird vor allem in Unternehmen für einzelne und multifunktionale Mitarbeiter-, Besucher- und Lieferantenausweise oder für Mitglieds- und Gästekarten sowie e-Tickets im Freizeitbereich eingesetzt.

Die Technologie besteht hauptsächlich aus hochsicheren Komponenten für Lesegeräte und Transponder sowie für einzigartige Master-Tokens. In der Gesamtkombination wird das LEGIC System zu einer leistungsstarken, sicheren all-in-one-card Plattform, die den Aktivitätszyklus und die Befugnisse einer Person innerhalb einer Organisation flexibel abdeckt.

Der Technologievorsprung von LEGIC machte das Unternehmen schnell zum führenden globalen Anbieter mit Präsenz in über 25 Ländern.

LEGIC[®]
innovation in ID technology

LEGIC Identsystems AG
Binzackerstrasse 41
Postfach 1221
CH-8620 Wetzikon, Schweiz
Tel. +41 44 933 64 64
info@legic.com
www.legic.com