

Transparenz, Flexibilität und abteilungsübergreifende Prozessunterstützung – von der Lead-Generierung bis hin zum Vertragsabschluss dank FormsDesigner

Die Ausgangssituation

Für seine Kunden entwickelt und realisiert NEXT ID telefonische Mehrwertlösungen in allen kommunikationsintensiven Branchen. Das umfassende Portfolio ermöglicht dabei die individuelle und flexible Kombination von Produkten und Lösungen über alle Dialogkanäle hinweg. Um dies zu gewährleisten, benötigte das Unternehmen bald ein umfangreicheres System zur Prozessunterstützung als die bisher genutzte interne Lösung, welches gleichermaßen flexibel und individuell funktioniert. Das bis dahin genutzte System zur Daten- und Prozessverwaltung konnten den Anforderungen nicht mehr gerecht werden.

Die Lösung

So prüfte das Unternehmen bereits im Jahr 2002 mittels Analysen diverse CRM-Systeme. Maßgeblich für die Entscheidung war, ein System zu implementieren, mit dem zentral alle Daten der Geschäftspartner erfasst werden konnten und jedem Mitarbeiter prozessspezifisch

und datenschutzkonform zur Verfügung gestellt werden konnten. Schnell stellte sich heraus, dass SuperOffice für das Unternehmen NEXT ID die optimale Lösung darstellte. In Zusammenarbeit mit BusinessActs wurde ein Aufgabenkatalog erstellt, mit dem möglichst genau neben den notwendigen Anforderungen an das System auch die individuellen Anpassungen aufgezeigt werden konnten. „Wir wollten mit nur einem System abteilungsübergreifend unsere Prozesse unterstützen und optimieren“, so Guido Schüller, Prozessmanager bei NEXT ID.

Das Ergebnis

Der gesamte Vertriebsprozess wurde zunächst in SuperOffice Standard umgesetzt. Später fand das von BusinessActs entwickelte Modul FormsDesigner seinen Einsatz, welches einen höheren Grad an individuell auf die Unternehmensbedürfnisse ausgerichtete Anforderungen erfüllte. Mit diesem Tool konnten von nun an sämtliche Businessprozesse individuell gesteuert und modelliert werden.

NEXTID®
The Quality Benchmark.

Das Unternehmen Next ID mit Sitz in Bonn und Hamburg gehört seit 2005 zum Konzernverbund der freenet AG, beschäftigt rund 85 Mitarbeiter und ist einer der führenden Anbieter von interaktiven Kommunikationslösungen rund um Service-Rufnummern, Mobile Dienste und Neue Medien in Deutschland. NEXT ID verfügt über eines der leistungsstärksten Intelligenten Netze und eine der größten Audiotex-Plattformen in Deutschland sowie eine eigene Mobile Services Plattform. Zu seinen Kunden zählen führende Unternehmen in den Marktsegmenten Medien, Entertainment, Call Center, Markenunternehmen und Agenturen.

Vor allem die Vertriebsprozesse profitierten hiervon. Diese konnten fortan absolut transparent dargestellt werden – von der Lead-Generierung bis hin zum Vertragsabschluss.

Abschließend erklärt Guido Schüller: „Anstatt Customer Relationship Management nennen wir es Contact Relation Management. SuperOffice ist unser führendes System im Bereich der Stammdatenerfassung und -verwaltung, nicht nur für Kunden, sondern auch für Lieferanten und sonstige Kontakte. Die Module von BusinessActs geben uns zusätzlich die Möglichkeit, individuelle Benutzeroberflächen zu definieren und auf unsere Bedürfnisse ausgerichtet die Prozesse in unserem Unternehmen zu unterstützen.“

Weitere Informationen

Näheres zu NEXT ID finden Sie auf <http://www.next-id.de>.

Infos zu SuperOffice CRM und unseren Zusatzmodulen finden Sie auf www.businessacts.de.

NEXTID[®]
The Quality Benchmark.

- zentrale Datenerfassung in einem System
- abteilungsübergreifende Prozessunterstützung
- Transparente Abbildung der Vertriebsprozesse
- Erstellung individueller Vorlagen dank FormsDesigner
- Optimierung der Prozessunterstützung
- effizientere Kundenbetreuung