

Beste firmenspezifische CRM-Lösung ausgezeichnet:

Der "Saratoga Systems Best Practice Award 2003" geht an das Unternehmen Danka Deutschland

München, 13. Oktober 2003 – Der Gewinner des "Saratoga Systems Best Practice Award 2003" ist die Firma DANKA, einer der weltweit größten herstellerunabhängigen Systemanbieter im Bereich der Büro-Technologie. Die jährliche Verleihung des Best Practice Awards für die beste firmenspezifische CRM-Lösung fand im Rahmen der Saratoga Systems Anwenderkonferenz 2003 Anfang Oktober in München statt. Auswahlkriterien waren der besonders effektive Workflow und die Schnittstelle mit externen Applikationen der Saratoga-Lösung Avenue bei Danka.

Seit 1998 arbeitet Danka in Deutschland bereits mit der CRM-Standardsoftware Avenue von Saratoga Systems. Danka Deutschland Holding GbmH ist die deutsche Tochtergesellschaft eines der weltweit größten Systemanbieter im Bereich Büro-Technologie. Die Muttergesellschaft Danka Business Systems PLC ist heute mit mehr als 200 Niederlassungen in 28 Ländern vertreten, betreut über 270.000 Kunden und beschäftigt rund 9.300 Mitarbeiter. Bei der Danka Deutschland Holding GmbH mit Sitz in Stuttgart arbeiten ca. 600 Mitarbeiter. Zum Leistungsspektrum gehören Beratung, Vertrieb, Service und Schulungen für Drucker und Drucksysteme, Faxgeräte, Scan-Lösungen und Kopierer aller Leistungsklassen sowie integrierte Systemlösungen für Digitales Publishing und Output-Management. Zielsetzung von Danka ist es, das Output-Management von Unternehmen zu optimieren, den gesamten Dokumentenfluss produktiver und wirtschaftlicher zu gestalten. Systeme von Danka produzieren täglich mehr als eine Milliarde Drucke und Kopien weltweit.

Mehr als zwei Drittel der Mitarbeiter von Danka in Deutschland arbeiten in kundennahen Servicebereichen, deshalb ist ein modernes CRM-System von wettbewerbsentscheidender Bedeutung. Gefordert war eine intelligente Standardsoftware für professionelles Kundenmanagement, die die Geschäftsprozesse von Marketing, Vertrieb und Kundenservice unterstützt, miteinander verzahnt und sowohl den Innen- als auch den Außendienst mit allen geschäftsrelevanten Daten über Kunden, Markt und Wettbewerb versorgt. Administrative Aufgaben sowie immer wiederkehrende Prozesse sollten vereinfacht und beschleunigt werden.

Im Sommer 1998 entschloss sich Danka zur Einführung von Avenue von Saratoga Systems. Das neue System sollte in einem zentralen Datenbestand die Bedürfnisse beider Vertriebsmannschaften, sowohl für den hochvolumigen als auch den mittelvolumigen Bereich abdecken. Außerdem war ein erweiterter Funktionsradius, wie beispielsweise Möglichkeiten des Forecastings, gewünscht. Heute arbeiten in Deutschland sowohl Mitarbeiter des Innendienstes als auch Remote User (Mobile) im Außendienst mit der CRM-Lösung Avenue (Version 5).

"Avenue erfüllt unsere Anforderungen, bietet das beste Kosten-/Nutzenverhältnis und die Flexibilität sowie die Komfortabilität, die wir uns wünschten", unterstreicht Manuela Giese, Teamleiterin Business Processes bei Danka, die Entscheidung für Saratoga Systems. Prozesse und Unternehmenswissen werden in Avenue integriert und gewährleisten einen lückenlosen Informationsfluss und eine abteilungsübergreifende Zusammenarbeit. Das regelmäßige Update der Datenbasis von den Notebooks der Außendienstmitarbeiter zur Zentrale erfolgt täglich über automatische Synchronisation der zentralen Wissensbasis und der „remote“ Datenbanken per Modemkommunikation mit Filetransfer-Protokoll (FTP).

Auswahlkriterien für die Prämierung der CRM-Lösung bei Danka waren ein besonders effektiv gestalteter Workflow und die Schnittstellenlösung von Avenue mit externen Applikationen. So gibt es bei Vertragsanfrage eine komplexe Genehmigungsmatrix mit Anforderungen für den Vertriebsmitarbeiter, den Vertriebsleiter, den Niederlassungsleiter sowie den Service Manager, die in Avenue abgebildet werden. Leasing-, Miet- und Kauf-Verträge fordern unterschiedliche Prozesse bei der Vertragsanfrage und werden von Avenue unterstützt. Zudem werden alle verfügbaren Produkte von Danka und Partnerfirmen im CRM-System vorgestellt. Diese Informationen sind Grundlage für erfolgreiche Opportunity Management und Cross-Selling Tätigkeiten. Auch die Backoffice Integration ist sehr effektiv und liefert beispielsweise Kundenprofile oder das Gesamtengagement jedes Kunden.

Das zweite Highlight des CRM-Systems bei Danka ist die gelungene Schnittstellen-Anbindung. So gibt es ein Visual Basic Programm für die Vertragsnummern-Vergabe sowie eine Application Program Interface (API) Schnittstelle für die Anbindung an DACOR. DACOR ist ein Produktkonfigurator von der Firma Prinz Software Consulting GmbH, der eng mit Avenue verzahnt ist. Das bedeutet, dass ein Vertrag in Avenue eingegeben werden kann, von Avenue aus der Produktkonfigurator gestartet wird und Variablen aus dem Vertrag direkt an den Konfigurator geliefert werden. So können komplexe Produktkonfigurationen erarbeitet und zurück in Avenue gespielt bzw. in der Avenue Datenbank gespeichert werden. In Avenue

wird ein Angebot erstellt und auch die Provision wird automatisch von Avenue kalkuliert.

„Die CRM-Lösung Avenue ist ein wirklich flexibles System, das von Danka seit Jahren kontinuierlich nach individuellen Vorstellungen und Anforderungen des Kunden weiterentwickelt wird und stets mit den neuesten Anforderungen aus Vertrieb, Service und Marketing weiterwachsen kann“, beschreibt Jürgen Müller, Geschäftsführer Saratoga Systems GmbH, die Anwendung des Unternehmens. Avenue ist eine CRM-Lösung, welche ohne Programmieraufwand einfach konfigurierbar und schnell einsetzbar ist. Die Produktphilosophie lautet "Zugriff auf sämtliche Kundendaten für jedermann zu jeder Zeit an jedem Ort". Avenue dient als zentrales, unternehmensweites Portal für das Kundenbeziehungsmanagement und erlaubt eine konsistente Sicht auf relevante Kundeninformationen, egal wo sich der Anwender von Avenue befindet. Kundenspezifische Änderungen können geschulte Mitarbeiter ohne Programmieraufwand nach individuellen Workflows selbst entwickeln.

Der Best Practice Award des vergangenen Jahres war an Saeco Österreich verliehen worden, die Saratoga Systems für die besondere technische und firmenspezifische Weiterentwicklung sowie die Umsetzung der Saratoga-Lösung Avenue bei Saeco ausgezeichnet hatte.

Saratoga Systems, 1987 in Campbell/Kalifornien gegründet, gehört international zu den erfahrensten Anbietern von professionellen Customer-Relationship-Management-Systemen (CRM) für mittelständische und große Unternehmen. Etwa 800 Kunden (u.a. UBS, UPS, Virgin Atlantic, BASF, Minolta, Océ, Kodak, Emery Worldwide, Compuware, Goodyear und Franklin Templeton) mit rund 100.000 Anwendern vertrauen weltweit der individuell konfigurierbaren Lösung "iAvenue" zur Effektivitätssteigerung in Marketing, Vertrieb und Kundenservice. Saratoga Systems ist mit Niederlassungen in den USA, England, Frankreich, Schweden und Deutschland vertreten.

Saratoga Systems GmbH in München/Unterföhring betreut Kunden wie Allianz, AutoScout24, BASF, Danka, Essilor, Kimberly Clark, Kodak, Langnese, Premiere World, Rohde & Schwarz, Saeco oder UBS. Laut der im Mai 2002 veröffentlichten Marktstudie »CRM Top 15 Deutschland« der Unternehmensberatung Schwetz Consulting belegt Saratoga Systems in Deutschland in 2001 Rang 7. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.saratogasystems.de

Für weitere Informationen steht Ihnen zur Verfügung:

Saratoga Systems GmbH
Jürgen Müller
Geschäftsleitung
Siedlerstraße 2
D-85774 Unterföhring
Tel.: +49-89-68 95 02-0
Fax: +49-89-68 95 02-25
Info@saratogasystems.de
www.saratogasystems.de

Presseinformationen erhalten Sie bei:

Ahrens & Behrent München
Agentur für Kommunikation GmbH
Frank Brodmerkel, Dimitrij Naumov
Kaulbachstraße 85
D-80802 München
Tel: +49-89-23 08 97-0
Fax: +49-1805-22 32 85
f.brodmerkel@a-b.de, d.naumov@a-b.de
http://www.a-b.de