

InterComponentWare AG, Walldorf

## Upgrade auf CRM 7.0: Überzeugendes User Interface und verbesserter Kundenservice!

»Das Upgrade auf CRM 7.0 hat sich für uns in jedem Fall gelohnt: Die Mitarbeiter genießen mit dem neuen User Interface mehr Übersichtlichkeit bei den Kundendaten – und das System bietet einen schnellen, rollenbasierten Zugriff auf die relevanten Informationen. Bei der itelligence AG konnten wir uns zudem wieder einmal auf eine rasche, kostengünstige und bedarfsorientierte Umsetzung verlassen – ein optimales Projekt.«

Thimo Korffmann, Projektleiter, InterComponentWare AG

Ein Upgrade, das diese Bezeichnung zu 100% verdient

## Das neue CRM 7.0 ist für uns eine rundum gesunde Weiterentwicklung.

Mit innovativen, richtungsweisenden Informationstechnologien für das Gesundheitswesen optimiert der eHealth Spezialist InterComponentWare AG (ICW) die Abläufe in der medizinischen Versorgung, um den Informationsfluss im Gesundheitswesen deutlich zu verbessern. Keine Frage, dass das Unternehmen aus Walldorf dabei auch auf eine hervorragende Kommunikation mit den Kunden und Partnern höchsten Wert legt. Und so stand bei ICW das bestehende Customer Relationship Management, SAP CRM 5.0, eindeutig auf dem Prüfstand: ICW verwaltete auf Basis des PCUI (People-Centric-User-Interface) in SAP CRM die Kundendaten. Doch die bisherige Nutzeroberfläche konnte aufgrund der unübersichtlichen Anordnung der Daten nicht überzeugen. Die Lösung wurde mit voller Portal Integration genutzt – so waren nur 80 Prozent des Bildschirminhaltes sichtbar. Mehr Benutzerfreundlichkeit, bessere Übersichtlichkeit, schnelle Anpassungsmöglichkeiten und eine höhere Performance: Diese Eigenschaften standen

also unter anderem auf der Anforderungsliste. Darüber hinaus sollte zukünftig ein Kundenstammblatt (Customer Fact Sheet) zur Verfügung stehen, um einen schnellen Überblick über den jeweiligen Kunden zu gewinnen. Bei diesen Herausforderungen setzte ICW auf die langjährige Partnerschaft zur itelligence AG. Und in diesem Zusammenspiel war die Lösung schnell gefunden: Ein Upgrade des bestehenden CRM-Systems auf CRM 7.0 bringt genau die richtigen Features mit.

### Schneller im Kundenkontakt

In einem itelligence Workshop mit dem ICW-Fachbereich zeigte sich, dass dieses Upgrade wirklich zukunftsweisend ist: SAP CRM 7.0 bietet eine 360-Grad-Sicht auf jeden einzelnen Kunden, wichtige Daten und Informationen können schnell erfasst, kontrolliert und nachvollzogen werden. Das Kundenstammblatt (Customer Fact Sheet) garantiert dabei den direkten Überblick über den Kunden. Selbst die Partnersuche nach ausgewählten Marketingmerkmalen gehört in diesem System bereits zum Standard – ebenso wie der Austausch von Kontaktdaten mit Lotus Notes. Auch bei der Übersichtlichkeit der Inhalte auf dem Bildschirm ist das neue User Interface ein echter Gewinn: Es nutzt die gesamte Bildschirmfläche aus und bietet so einen optimalen Überblick. Und darüber hinaus erlaubt es rasche und vereinfachte Erweiterungsmöglichkeiten von kundeneigenen Feldern.

Diese überzeugenden Argumente führten direkt zum Start des neuen gemeinsamen Projekts – und das ließ sich in nur knapp fünf Monaten erfolgreich umsetzen. Hand in Hand mit der IT-Abteilung von ICW konzipierte und realisierte das itelligence-Team das gesamte Upgrade auf CRM 7.0. Dabei wurden nicht nur die Stammdaten migriert –

### InterComponentWare AG

InterComponentWare (ICW) ist ein führender internationaler eHealth-Spezialist mit Standorten in Deutschland, Österreich, der Schweiz und den USA. Ihre Lösungen zur Vernetzung der verschiedenen Akteure im Gesundheitswesen verbessern nachhaltig die prozessorientierte Kommunikation und Datenintegrität – und damit die Qualität der medizinischen Versorgung: Die persönliche LifeSensor Gesundheitsakte ist z.B. das Fenster zur Gesundheit für jeden Menschen. Vernetzungslösungen für Kliniken und niedergelassene Ärzte aus der ICW Professional Suite erleichtern die sektorenübergreifende Kommunikation medizinischer Daten. Zusätzlich bietet ICW Technologien und Services für nationale eHealth-Infrastruktur-Projekte an. Als Teil des BIT4health-Konsortiums hat ICW wichtige Beratungsleistungen zur Einführung der elektronischen Gesundheitskarte in Deutschland erbracht, ist am österreichischen eCard-Projekt beteiligt und hat das Pilotprojekt für die bulgarische Gesundheitskarte umgesetzt.



sondern auch die hauseigenen ICW-Entwicklungen und -Anpassungen. Selbst die Sales Pipeline wurde in dem neuen CRM abgebildet.

Auf hochqualifizierte Leads kann sich der Vertrieb zukünftig ebenfalls verlassen: Diese werden nun im System generiert – inklusive einem konsequenten Lead-Management mit allen nur denkbaren Folgeaktivitäten.

„Insbesondere das neue User Interface hat dafür gesorgt, dass sich unsere Mitarbeiter schnell in der neuen Benutzeroberfläche zurechtfinden – und neuen Mitarbeitern wird die Einarbeitung durch die intuitive Bedienung leicht gemacht“, berichtet IT-Projektleiter Thimo Korffmann.

„Insofern war es für uns günstig, dass SAP unsere bisherige Oberfläche PCUI nicht mehr weiter entwickelt. Das neue User Interface bietet uns auch zukünftig viel bessere Voraussetzungen dafür, individuelle Anpassungen vorzunehmen.“

### Immer am Ball bleiben

Und auch nach dem erfolgreichen Upgrade will ICW die Kundenbeziehungen weiter verbessern. So soll im Bereich der Interessenten-Hotline schon bald ein Customer Interaction Center (CIC) aufgebaut werden – sämtliche Interaktionen mit den Kunden werden dabei mit integrierter Computer-Telefonie abgewickelt. Sind Anrufer

**Name:**  
InterComponentWare AG

**Branche:**  
Gesundheitswesen/  
Dienstleister

**Produkte:**  
eHealth-Lösungen

**Unternehmensgröße:**  
500 Mitarbeiter, davon  
ca. 80 SAP CRM-User

**Stammsitz:**  
Walldorf

**Niederlassungen:**  
Deutschland, Österreich,  
Schweiz und USA

bekannt, werden diese vom System identifiziert und der bearbeitende Mitarbeiter erhält sofort sämtliche relevanten Informationen.

„Wir bleiben rund um unser Kundenmanagement immer am Ball und werden die Beziehungen weiter verbessern“, so Thimo Korffmann. „Dafür liefert uns SAP CRM 7.0 die Basis – so profitieren alle von diesem stringent durchgeführten Upgrade.“


## Facts & Figures

**Lösung:** SAP CRM Upgrade von CRM 5.0 auf 7.0

**Projektlaufzeit:** 5 Monate

### Die Vorteile:

- Höhere Akzeptanz durch benutzerfreundliches User Interface
- 360-Grad-Sicht auf den Kunden
- Generierung qualifizierter Leads und Lead Management
- Optimale Kombination mit Customer Interaction Center (CIC)
- Vereinfachte Erweiterungsmöglichkeiten



The screenshot shows a user interface for 'LifeSensor'. At the top, it says 'Angemeldet als Caroline Klein' with options for 'Hilfe' and 'Abmelden'. Below this is a navigation bar with 'Willkommenseite' and 'Caroline Klein'. The main content area is divided into several sections:

- WILLKOMMEN, CAROLINE KLEIN**: A header section with a background image of grass.
- Zusatzakten**: A section titled 'Halten Sie sich fit mit LifeSensor' with a 'Mehr...' link.
- Ihre neuen Einträge**: A section for medical records, listing 'Sonstiger Befund' by Dr. Alfred Weber on 12.03.2008 and 'Ambulante Versorgung | Allgemeiner medizinischer Termin' by Dr. Alfred Weber on 10.01.2008.
- Ratgeber**: A 'Saisonspecial' section with articles on 'Erkältungszeit' and 'Ernährung in der Schwangerschaft'.
- LifeSensor Hotline**: A contact section with the number 01805 44 56 44.
- Fragen zu LifeSensor?**: A section encouraging user feedback.
- Terminübersicht**: A section for managing appointments, listing dates like 'Sonnabend, 10. Januar 2009' and 'Donnerstag, 2. Juli 2009'.