

Kundenzentriertes Informationsmanagement

Infoniga stellt integrierte Plattform aus CRM, Informationsportal und Archivlösung vor.

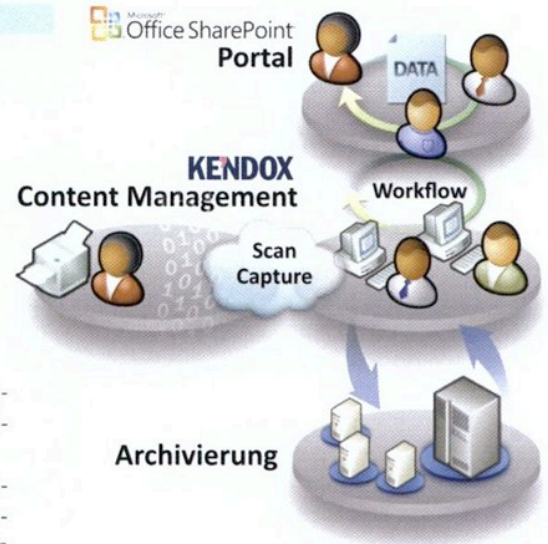
Infoniga Informationstechnik hat Microsoft CRM 4.0 um eine Schnittstelle zu den Dokumentenmanagement-Features des Informationsportals Microsoft Office SharePoint Server 2007 erweitert und mit der Archivlösung Kendox InfoShare zu einem integrierten Gesamtsystem ausgebaut. Ziel ist es, kundenbezogene Geschäftsprozesse aus dem CRM-System mit der Portallösung SharePoint und dem Archiv zu verbinden.

Über einen Karteireiter in der Navigation der CRM-Software wird der Zugriff auf die neu integrierten Funktionen möglich. Direkt in seiner gewohnten CRM-Arbeitsumgebung kann der Anwender nicht nur Dokumente zum Kunden ablegen und wieder

finden, sondern auch sortieren oder mit Schlagworten kennzeichnen. Schriftstücke können nach unterschiedlichen Merkmalen, zum Beispiel pro Kunde (etwa Verträge oder Protokolle) beziehungsweise pro Verkaufschance (Angebote, Kalkulationen, Auftragsbestätigungen) gruppiert und verwaltet werden. Damit erhält der User die Möglichkeit, eine gezielte Suche in den zu einem Kunden abgelegten Dokumenten durchzuführen. Verschiedene Suchparameter wie Kunde, Type oder Datum können dabei kombiniert werden. Die Features des Microsoft SharePoint Servers erleichtern die tägliche Arbeit damit auch im CRM-System – insbesondere dann, wenn mehrere Mitarbeiter im Unternehmen an

einem Dokument arbeiten.

Zur revisionssicheren Ablage der Dokumente wurde die Archivlösung InfoShare von Kendox in das CRM-System und SharePoint integriert. Da InfoShare auf Basis von .Net entwickelt wurde, fügt es sich medienbruchfrei in das Microsoft-Portfolio ein. Mit der Integration der Archivlösung wird es einfach, Inhalte aus SharePoint manuell oder automatisiert in einem Langzeitarchiv abzulegen. Ebenso können archivierte Daten aus SAP oder Lotus Notes über das CRM System eingesehen



Verbindung von Microsoft CRM 4.0 mit SharePoint Server 2007 und Kendox InfoShare beschleunigt kundenbezogene Geschäftsprozesse

werden. Ein von Kendox entwickelter Web-Client auf Basis der Microsoft Silverlight-Technologie ermöglicht dem Benutzer einen einfachen und komfortablen Zugriff auf die Daten. ■