



INFORMATION IST DIE BESTE MEDIZIN:

NEUES KUNDENPORTAL BEI CAREFUSION ROWA MIT MICROSOFT SHAREPOINT

Die CareFusion Germany 326 GmbH, ehemals Rowa Automatisierungssysteme GmbH, mit Sitz in Kelberg/Eifel ist europäischer Marktführer für automatische Warenlager in Apotheken und Krankenhäusern, sogenannte Kommissioniersysteme. Das 1996 gegründete Unternehmen beschäftigt weltweit circa 400 Mitarbeiter, davon etwa 370 in Kelberg, und gehört zu den 100 umsatzstärksten Unternehmen in Rheinland-Pfalz. Seit August

2011 ist Rowa ein Teil von CareFusion, einem führenden, weltweit tätigen Medizintechnik-Unternehmen. CareFusion hat seinen Hauptsitz in San Diego (USA) und beschäftigt weltweit über 15.000 Mitarbeiter.

► www.rowa.de



Als zentrale Plattform für die Kommunikation mit bestehenden Kunden sowie Nutzern hat IT-HAUS das Kundenportal bei CareFusion Rowa neu aufgesetzt. Hier werden Informationen und Funktionen für verschiedene Zielgruppen zur Verfügung gestellt, die den Service des Unternehmens entlasten. Die Lösung basiert auf Microsoft SharePoint 2010 und orientiert sich am SharePoint-Standard. Zusätzliche Funktionen wurden durch IT-HAUS individuell entwickelt, insbesondere um das CRM-System von Rowa anzubinden.

AUSGANGSPOSITION

Um seinen Kunden aktuelle Informationen rund um ihre Systeme bereitzustellen, hat CareFusion Rowa ein Portal auf Microsoft SharePoint-Basis eingeführt. Mit diesem Service soll allen Kunden eine verbesserte Übersicht über ihre Anlagenkonfigurationen, den Status ihrer Serviceverträge, persönliche Ansprechpartner sowie aktuelle Neuigkeiten aus dem Hause Rowa gegeben werden. Mit dem Wunsch, dieses Kundenportal neu aufzusetzen, wandte sich das Unternehmen an die IT-HAUS GmbH.

ANFORDERUNGEN

- Multilinguale Versionen
- Vielseitige Informationsplattform für unterschiedliche Zielgruppen

ZIELE

Das zentrale Ziel des Kundenportals ist es, den Kunden Transparenz über Serviceaktivitäten zu geben, um die Kundenzufriedenheit zu steigern und das Image von Rowa als zeitgemäß agierendes Unternehmen zu stärken. Zudem sollten hier Funktionen zur Verfügung gestellt werden, die den Service von Rowa entlasten.

LÖSUNG

Die IT-HAUS GmbH hat für Rowa ein neues Kundenportal auf SharePoint-2010-Basis entwickelt, dessen Design sich an einer bestehenden SharePoint-Lösung der Konzernmutter CareFusion (USA) orientiert. Dazu wurden die vorhandenen Templates gemäß den Wünschen des Kunden Rowa angepasst. Der Großteil der Funktionen orientiert sich am SharePoint-Standard, einzelne Teile wurden durch IT-HAUS individuell entwickelt, insbesondere um das CRM-System von Rowa anzubinden. Alle kundenbezogenen Daten stammen aus dem CRM, die Abfrage der relevanten Daten zur Aufbereitung in SharePoint erfolgt über Webservices. Da sich das Portal an verschiedene Zielgruppen mit unterschiedlichen Bedürfnissen richtet, wird bereits bei der Anmeldung, über die Abfrage der E-Mail-Adresse, zwischen den Benutzerrollen „Apotheker“ und „allgemeiner Nutzer der Rowa-Systeme“ unterschieden. So findet der „normale“ Nutzer, dessen E-Mail-Adresse nicht im CRM hinterlegt ist, in dem Portal in erster Linie Hilfestellungen zur Fehlerbehebung und Informationen zur Optimierung seiner Arbeitsabläufe. Dem Apotheker, dessen E-Mail-Adresse mit dem CRM verknüpft ist, werden über einen passwortgeschützten Kundenbereich persönliche Infos zu seinen Verträgen, Serviceaktivitäten und Rückvergütungen zur Verfügung gestellt. So sind hier unter anderem die im Rahmen der Maschinenwartung durchgeführten Aktionen und die damit verbundenen Kosten einsehbar. Dieser Bereich, der auch die zuständigen Ansprechpartner und Wartungstermine enthält, wird bei nicht autorisierten Usern komplett ausgeblendet. Alle User wiederum

haben Zugriff auf allgemeine Inhalte wie Aktuelles, Tipps & Tricks und News aus dem Service-Bereich. Darüber hinaus ermöglicht der Bereich „Community“, als integrierte Lösung eines Drittanbieters mit klassischen Forumsfunktionen und ebenfalls angepasst an das Corporate Design von Rowa, den Kunden die direkte Kommunikation untereinander sowie mit CareFusion Rowa. Die Funktionalität dieses Bereichs geht weit über die Standard-SharePoint-Diskussionsrunde hinaus, mögliche Themen sind hier der Umgang mit Rowa-Systemen, Tipps zur Selbsthilfe sowie die Effizienzsteigerung der Prozesse.

VORTEILE UND NUTZEN

- Kundenportal als zentrale Plattform für die Kommunikation mit bestehenden Kunden sowie Nutzern
- Vereinfacht die Beantwortung häufig gestellter Fragen durch den Service
- Intuitive Bedienbarkeit
- Unterstützt Mehrsprachigkeit und länderspezifischen Content, etwa für Tochtergesellschaften in Italien, Dänemark und den Niederlanden
- Beim Einloggen erkennt das System anhand der eingestellten Browsersprache das Herkunftsland und stellt automatisch auf die entsprechende Landessprache um
- Flexibilität durch erweiterbare Funktionen, zum Beispiel Einblick in bereits ausgewertete Kundenbefragungen sowie Serviceanalysen nach jedem Serviceeinsatz



Ihre Ansprechpartner der IT-HAUS GmbH:



Martin Leyendecker

Sage & Software

Tel.: +49 6502 9208-459

E-Mail: mleyendecker@it-haus.com



Marcus Jahnke

Key Account Manager

Tel.: +49 211 2503-371

E-Mail: mjahnke@it-haus.com