



EBO GmbH Vertriebs- und Beratungsgesellschaft  
Carlstraße 50  
DE – 52531 Übach-Palenberg  
Tel +49-2451-971-129  
Fax +49-2451-971-322  
<http://www.ebo-solution.de>

## DIE PLATTFORM FÜR KUNDENORIENTIERTE UNTERNEHMENSFÜHRUNG: ALLE GESCHÄFTSPROZESSE MIT EVO-ONE IM GRIFF

EBO liefert aus einer Hand eine Software-Plattform für kundenorientierte Unternehmensführung. Die EBO-Suite integriert alle dazu notwendigen Lösungen für Organisation, Kommunikation und Information. Als Joint Venture der IT-Unternehmen AS/point GmbH, Übach-Palenberg, MCA GmbH, Stolberg, und VEDA GmbH, Alsdorf bündelt EBO das Spezial-Know-how und die Speziallösungen dreier in ihren Märkten seit langen Jahren erfolgreicher Akteure. Das Angebotsportfolio der EBO setzt sich zusammen aus den Einzelmodulen der EBO-Suite: den Organisationslösungen evo-one® für Lotus Notes und ION/5 für Windows-iSeries-Umgebungen, den Unified-Messaging-, Faxserver- und CTI-Applikationen ZNV-NT und iPhone sowie der Archiv- und Dokumentenmanagement-Software Info-Store.

### EBO EVO-ONE:

evo-one® für Lotus Notes rationalisiert als zentrale Lösung für die Unternehmensorganisation alle wichtigen Verwaltungs- und Managementvorgänge. Sie integriert Datenbestände aus verschiedenen Datenbanken, bündelt Applikationen unter einer Oberfläche, legt Dokumente und Mails unternehmensweit einheitlich strukturiert ab, verwaltet Dokumenten- und Mailvorlagen, dokumentiert Vorgänge, etabliert Workflows, managt Termine und Kontakte. Alle kundenbezogenen Prozesse in Marketing, Vertrieb und Kundendienst können so abteilungsübergreifend bearbeitet werden.

Je nach Konfiguration arbeitet evo-one als CRM-System, als Call-Center Lösung, Workflow-Applikation, Management-Informationssystem oder Integrationsplattform für Unternehmens-applikation. Schnittstellen zu den EBO-Lösungen für Unified-Messaging, CTI, VoIP und Dokumentenmanagement erlauben den Ausbau von evo-one® zu einer vollständigen Lösung für die kundenorientierte Unternehmensführung.

### REFERENZ:

Mit evo-one nutzen Unternehmensführung und Mitarbeiter nur noch eine einzige Software, die ihnen die Instrumente, Informationen, Daten und Dokumente für ihre Arbeit gebündelt unter einer bedienungsfreundlichen Oberfläche zur Verfügung stellt. evo-one bietet Inhabern, Geschäftsführern und Management strategische Übersicht, etabliert unternehmensweit strukturierte, rationelle Arbeitsprozesse (Workflows) und ist für die Mitarbeiter eine ergonomische Arbeitsumgebung. Sie verschwenden keine Zeit mit der Bedienung verschiedener Applikationen und Datenbanken oder dem Suchen von Dokumenten in chaotischen Dateiverzeichnissen, kommunizieren kompetent mit Kunden und Partnern, arbeiten effektiv in einer effizienten Struktur.

### INDUSTRIEN:

Branchenunabhängig

### LÖSUNGSBEREICHE:

- Ansprechbarkeit für Kunden, Lieferanten und Partner verbessern
- Zusammenarbeit mit dem Kunden verbessern
- Produktivität der Mitarbeiter verbessern

### LÖSUNGSANSÄTZE:

Infrastrukturösungen

# MIT EVO-ONE ERFOLGREICH IM AKTIVEN TELEFONVERKAUF

## DIE HERAUS- FORDERUNG.

GETRÄNKEFACHGROSSHANDEL:  
MIT EVO-ONE ZUM  
SERVICE-FÜHRER

Um langfristig in einem sich konsolidierenden Markt zu überleben, muss ein Getränkefachgroßhändler wie Getränke-Industrie Mäurers (GIM) Wachstumsstrategien entwickeln und umsetzen: Aus Marketingsicht bedeutet dies eine klare Positionierung, aus organisatorischer Sicht effiziente Prozesse, die die Positionierung effektiv unterstützen und die Kosten niedrig halten, aus technischer Sicht eine Infrastruktur, die Positionierung und Prozesse zuverlässig trägt. GIM hat diese Aufgabe mit Hilfe von evo-one gemeistert und ist am Niederrhein Marktführer in der Branche.

## DIE LÖSUNG.

EBO hat für GIM auf Basis von evo-one eine Anwendung für den aktiven Telefonvertrieb entwickelt.

Die Informationen zu den Kunden - Vertragsdaten, Preise, Bestell- und Lieferrhythmus - liegen komplett in der Warenwirtschaft DOGAS/400, die auf einer IBM iSeries arbeitet. Jede Nacht übernimmt evo-one aus DOGAS/400 die Kundendaten für die Strecken, die die Telefonisten am nächsten Tag bearbeiten. Die eingespielten Daten und evo-one-Masken leiten die Mitarbeiter durch ihren Arbeitstag, die Kundengespräche und den Bestellprozess. Treten Fragen auf, für die weitere Informationen aus DOGAS/400 benötigt werden, greift der Telefonist aus evo-one heraus auf die Branchenlösung zu. Ergeben sich aus dem Gespräch Dinge, die für den zuständigen Verkaufsberater wichtig sind, gibt der Telefon-Mitarbeiter die Informationen in eine Abschlussmaske ein, die automatisch eine eMail an den Vertriebskollegen generiert.

## DIE VORTEILE.

Mit evo-one hat GIM sowohl den Workflow als auch den Informationsfluss im Telefonverkauf optimiert. Die Software gestaltet den Mitarbeitern einen ergonomischen Arbeitsplatz, der sie von administrativen, monotonen Tätigkeiten entlastet. Sie führt sie strukturiert und produktiv durch den Arbeitstag. Der Erfolg: Rund 400 Bestellungen wickeln sechs Mitarbeiter täglich ab – Tendenz steigend.

Informationen aus den Kundengesprächen, die zuvor auf losen Zetteln und Memos notiert wurden, sind jetzt elektronisch erfasst, um sie schnell und sicher an die verantwortlichen Personen weiterzuleiten. Dies verkürzt etwa die Zeit, die zwischen der Aufnahme einer Kundenbeschwerde und dem Kontakt durch den Kundenbetreuer vergeht, von einigen Tagen auf einige Stunden. Das elektronische Informationsmanagement reduziert Fehlerquellen und macht den Fluss von Informationen dokumentier- und nachvollziehbar.



Hierbei handelt es sich um zertifizierte Lösungen von IBM und Business Partnern. Diese basieren auf IBM Express Produkten, die speziell für

den Mittelstand entwickelt und bereits erfolgreich in einem mittelständischen Unternehmen implementiert wurden.

## KONTAKT

Besuchen Sie: **www.ebo-solution.de**  
oder rufen Sie: **+49 (0)2451 / 9711 29**

Möchten Sie mehr über das IBM Express Portfolio für den Mittelstand erfahren?  
Besuchen Sie unsere Webseite **ibm.com/businesscenter/smb/de/de**