



Pressemitteilung

02. September 2019

SER: Nahtlose Verbindung von ECM und CRM verbessert Rundum-Kundenbetreuung für Service und Vertrieb

Bonn, den 02.09.2019. Der neue Connector „Doxis4 SmartBridge for Salesforce“ verbindet eine der weltweit führenden ECM-Lösungen mit einem der weltweit führenden CRM-Systeme. Durch eine intuitive Verknüpfung von Daten und Dokumenten ermöglicht die SER-Lösung allen Salesforce-Nutzern eine Rundumbetreuung ihrer Kunden, inklusive einer Dokumentation mit Compliance-Erleichterung. Das sorgt für wichtige Wettbewerbsvorteile und verbessert den Service.

Intensive Kundenbetreuung ist oft mit großem administrativen Aufwand verbunden. Mitarbeiter aus den unterschiedlichsten Abteilungen dokumentieren ihre Aktivitäten in der Regel mit einer CRM-Lösung und müssen zusätzlich auch noch den Schriftverkehr verwalten: Verträge, Angebote oder Rechnungen. Ein ECM-System ist deshalb eine wichtige Ergänzung, um alle Informationen rund um eine Kundebeziehung praktisch und Compliance-konform zu bündeln. Das komplizierte und zeitintensive manuelle Zusammenführen der Informationen aus beiden Systemen wird so überflüssig.

Doxis4 SmartBridge for Salesforce schlägt nun diese Brücke: Der neue Connector der Doxis4-Plattform macht alle Dokumente im Kontext der Kundenbetreuung nutzbar. Das gilt auch für E-Mails, Rechnungen, Lieferscheine und Content aus anderen Business-Anwendungen, der außerhalb von Salesforce anfällt. Unternehmen erlangen damit eine 360-Grad-Sicht auf ihre Kunden.

„Für Vertriebs- und Kundendienstteams wird die Arbeit einfacher, aber sie verschaffen sich auch wichtige Wettbewerbsvorteile“, sagt Vertriebsexperte Jair Godschalk, Geschäftsführer der SER Solutions Deutschland GmbH. „Wenn beide Systeme miteinander verknüpft sind, lassen sich alle Informationen ohne lästigen Wechsel zwischen den Anwendungen optimal nutzen. Kundenanfragen können schneller beantwortet werden und der Service wird besser, weil ganzheitlicher organisiert. Die Arbeit wird insgesamt schneller, effizienter und auch kollaborativer. Weil auch Mitarbeiter ohne Salesforce-Zugang über Doxis4 einen Zugriff auf Dokumente aus Salesforce haben, brechen damit alte Informations-Silos auf. Das macht die Zusammenarbeit reibungsloser und die Prozesse insgesamt effizienter.“

SER Solutions Deutschland GmbH

Joseph-Schumpeter-Allee 19 • D-53227 Bonn
Geschäftsführer: Sven Oliver Behrendt • Johannes Breuers
Jair Godschalk • Philipp Gunzer • Kurt-Werner Sikora
Registergericht: AG Bonn • HRB Nr. 20410

Pressekontakt

Tel. +49 (0) 221 93322-560

E-Mail : mjoannidis@palmerhargreaves.com



Doxis4 SmartBridge for Salesforce integriert beide Systeme nahtlos und stellt Informationen aus Doxis4 in der Salesforce-Oberfläche zur Verfügung – übersichtlich geordnet und thematisch strukturiert. Es werden Salesforce-Datensätze wie Konten, Opportunities, Kontakte oder Leads mit den entsprechenden eAkten in Doxis4 synchronisiert. Umgekehrt reagiert Doxis4 automatisch auf Veränderungen in Salesforce – wenn dort etwa neue Objekte angelegt werden. Erfasst Salesforce einen neuen Kontakt, legt Doxis4 automatisch eine neue Akte an.

„Mit Doxis4 SmartBridge for Salesforce entsteht ein vollständiger Überblick über alle Informationen, die in der Geschäftsbeziehung mit Kunden und Interessenten entstehen“, so Godschalk. „Zusätzlich werden die Dokumente rechtskonform und revisionssicher im gesamten Geschäftskontext aufbewahrt. Außerdem erkennt das System DSGVO-relevante Daten und schützt sie entsprechend. Das freut Vertrieb und Compliance-Abteilung gleichermaßen.“

Über die SER-Gruppe

SER ist der größte europäische Software-Anbieter für Enterprise Content Management (ECM). Mehr als eine Million Anwender arbeiten täglich mit der Doxis4 ECM-Plattform von SER. Mit ihren einheitlichen ECM, BPM, Collaboration & Cognitive Services gestalten mittelständische Unternehmen, Konzerne, Verwaltungen und Organisationen digitale Lösungen für ihr intelligentes Informations- und Prozessmanagement. SER blickt auf mehr als 2.000 erfolgreiche Kundenprojekte und 35 Jahre Erfahrung zurück und ist weltweit an 22 Standorten mit über 550 Mitarbeitern vertreten. Weitere Informationen: www.ser.de.

Weitere Informationen & Bildmaterial erhalten Sie bei:

Pressekontakt

Palmer Hargreaves GmbH
Melanie Joannidis
Vogelsanger Str. 66 50823 Köln

Tel: +49 221 93322-560 E-Mail:
mjoannidis@palmerhargreaves.com

SER Solutions Deutschland GmbH

Joseph-Schumpeter-Allee 19 • D-53227 Bonn
Geschäftsführer: Sven Oliver Behrendt • Johannes Breuers
Jair Godschalk • Philipp Gunzer • Kurt-Werner Sikora
Registergericht: AG Bonn • HRB Nr. 20410

Pressekontakt

Tel. +49 (0) 221 93322-560
E-Mail : mjoannidis@palmerhargreaves.com