

► Gegenbauer: Virtueller Facility Manager im Kundenportal

ANWENDERBERICHT



Gegenbauer

LUTZ NEUMANN
SYSTEM- UND NETZWERKADMINISTRATOR

► **„Infopark erfüllte alle Anforderungen unseres Portal-Projekts und bot zudem ein exzellentes Consulting.“**

Bereits nach 40 Personentagen konnte Gegenbauer mit Infopark CMS Fiona ein modernes und nutzerfreundliches Kundenportal auf seiner Website eröffnen.

Unternehmensgruppe Gegenbauer

Mit der Erfahrung von acht Jahrzehnten zählt die Gegenbauer Holding GmbH & Co. KG zu den führenden Facility Management-Anbietern im deutschen Servicemarkt. Sämtliche Aspekte der infrastrukturellen, technischen und kaufmännischen Gebäudebewirtschaftung sind fester Bestandteil des Dienstleistungsangebotes.

Personalisierter Zugang

Da potenzielle Kunden in den Ausschreibungen zunehmend aktuelle Online-Dokumentationen über den Status der Gebäudebewirtschaftung verlangen, sollte das bereits bestehende Internetportal von Gegenbauer weiterentwickelt werden. So wurde das Ziel verfolgt, ein System einzuführen, mit dessen Hilfe ein personalisiertes Kundenportal schnell und einfach implementiert und konfiguriert werden kann.

Komfortabel und tagesaktuell

Mit der maßgeschneiderten Kundenplattform sollten die Kunden von Gegenbauer jederzeit die Möglichkeit haben, über einen individuellen Portalzugang gezielt auf Informationen zum aktuellen Stand der Bewirtschaftung ihrer Immobilien zugreifen zu können. Voraussetzung dafür war, dass alle Dokumente von den Kundenbetreuern mit geringem Aufwand tagesaktuell und strukturiert in das Portal eingestellt werden können sowie die Gültigkeitsdauer individuell festgelegt werden kann. Darüber hinaus sollte der Administrationsaufwand gering sein und sich auf die Nutzerverwaltung und Einrichtung von Portalen sowie auf die Erstellung und Bereitstellung dynamischer Berichte beschränken. Mit der Bereitstellung einer Online-Dokumentation verfolgt Gegenbauer das Ziel, zeit- und kostenintensive Schulungen der Kundenbetreuer zu minimieren.

Anforderungen zu 100% umsetzen

Nach Präsentationen verschiedener Systeme vor Ort fiel die Entscheidung für das Content Management System (CMS) sowie dessen Portalfunktionen. „Nach der Präsentation von Infopark waren wir überzeugt, unsere Anforderungen zu 100% mit Infopark CMS Fiona umsetzen zu können.“, meint Lutz Neumann, der verantwortliche System- und Netzwerkadministrator.

▶ Gegenbauer: Virtueller Facility Manager im Kundenportal

ANWENDERBERICHT

Das CMS von Infopark überzeugte auch aufgrund des geringen Administrationsaufwands und der automatisierten Erstellung standardisierter und plattformunabhängiger Webportale. Zusätzlich war die hohe Integrationsfähigkeit des Systems in die bestehende IT-Landschaft ein entscheidendes Kriterium.

Umsetzung in 40 Tagen

Innerhalb von 40 Personentagen wurde das Lastenheft von Gegenbauer vollständig umgesetzt und das CMS problemlos implementiert. „Als ausgezeichnet möchte ich besonders die Consulting-Leistung der Infopark-Mitarbeiter hervorheben. Es hat mich sehr beeindruckt, wie Infopark mit Hilfe seiner inneren Organisationsstrukturen seine hochqualifizierten Fachkräfte befähigt, reibungslos und ohne jeden Zeit- und Informationsverlust an einem Projekt zu arbeiten.“, so Lutz Neumann. Doch zufrieden ist Gegenbauer nicht nur



Login Kundenportal Unternehmensgruppe Gegenbauer

wegen der schnellen Implementierung des Content Management Systems, sondern auch aufgrund der lückenlosen Dokumentation des Projekts durch Infopark in Form von regelmäßigen Leistungsnachweisen sowie Einsatzberichten.

24-Stunden-Dienst

Das Kundenportal von Gegenbauer bildet die Online-Schnittstelle zwischen den Kunden und den Kundenbetreuern. Daten, die im Rahmen eines Auftrages für den Kunden erhoben werden und im Datenbanksystem des Unternehmens gespeichert sind, werden nun für den Kunden online und interaktiv präsentiert. Kunden haben darüber hinaus die Möglichkeit, über die Plattform mit ihrem persönlichen Kundenbetreuer zu kommunizieren. Dabei agiert das Portal als „virtueller Facility Manager“. Die Kunden können z. B. schnell und komfortabel prüfen, wie weit die Grünflächenpflege ihres Grundstückes vorangeschritten ist oder in Anspruch genommene Dienste, wie Energiemanagement und Kostenkontrolle, verfolgen. Die Erwartungen von Gegenbauer an ein funktionstüchtiges Portal wurden mit der Lösung weit übertroffen. „Mit dem Portal können wir als Dienstleistungsunternehmen unseren Kunden die Dokumentation unserer Leistungen durchgehend zur Verfügung stellen und sie tagesaktuell informieren.“, freut sich Lutz Neumann.

Projektdaten

Kunde	Gegenbauer Holding GmbH & Co. KG
Website	Kundenbereich unter www.gegenbauer.de
Eingesetzte Software	Portal-Software und CMS: Infopark CMS Fiona Web-Server: Infopark Trifork Application Server Serverplattform: MS Windows Server 2003 Datenbank: MS SQL Server
Anwendungstyp	Internetportal
Live-Schaltung	Mai 2005

Infopark AG

Kitzingstraße 15, 12277 Berlin, Deutschland
Tel. +49 30 747993-0, Fax +49 30 747993-93
www.infopark.de, E-Mail: info@infopark.de