

## 1. Unternehmensdaten

### Das Unternehmen

Name

Global Concepts GmbH & Co. KG

Rechtsform

GmbH & Co. KG, Amtsgericht Nürnberg,  
Handelsregister HRA 12201

Geschäftssitz

D-92318 Neumarkt  
Mühlstr. 17

Telefon: 0049 / 9181 / 40 88-0

Telefax: 0049 / 9181 / 40 88-33

E-Mail: [info@global-concepts.de](mailto:info@global-concepts.de)

Internet: [www.global-concepts.de](http://www.global-concepts.de)

Geschäftsführer

Herr Patrick Franke  
Herr Reinhard Hofmann

Kernkompetenzen

Global Concepts ist ein Full Service CRM-Spezialist mit langjähriger Erfahrung in Beratung, Implementierung und Betreuung in den Bereichen des operativen und analytischen CRM sowie der Datenqualität. Aus den Ideen der Kunden realisiert Global Concepts praxisorientierte und zukunftsfähige Konzepte für deren individuelle Anforderungen. Neben speziellen, projektbezogenen Lösungen, entwickelt Global Concepts sinnvolle Add-Ons und Branchenlösungen auf Basis der Standardsoftware von ausgewählten Partner.

### Stand und Entwicklung

#### des Unternehmens

Gründung  
1998

Personal

2011: 44 Mitarbeiter (Stand August 2011)

## 2. Produkt- und Service-Angebot



### Kundenbeziehungsmanagement

Erst kommt das CRM-Denken, dann die CRM-Software. Denn Customer Relationship Management ist vor allem das Wissen um die Wichtigkeit der Kundenbeziehungen. Mit Hilfe von Global Concepts entwickelt der Anwender in einem Unternehmen die passenden CRM-Prozesse – auch in den Köpfen der Mitarbeiter. CRM-Lösungen sind dann der nächste Schritt, um dieses Denken und die Strategien umzusetzen.

## gcBusiness Intelligence

### Business Intelligence/Analytisches CRM

Vorsprung durch Wissen – Mit der richtigen Geisteshaltung wird eine starke CRM-Software helfen das Unternehmen erfolgreich weiterzuentwickeln. Zur Verbesserung des Finanz- und Vertriebscontrolling bietet Global Concepts dem Unternehmen kompetente und vertrauensvolle Beratung im Bereich Business Intelligence.

## gcData Quality

### Datenqualität

Der regelmäßige Check nach Dubletten, Datenleihen sowie auf Aktualität und Vollständigkeit der Daten fördern erfolgreiches Arbeiten. Dabei ist es am leichtesten, wenn man sich proaktiv um die Sicherung der Datenqualität und die Datenanreicherung kümmert, statt später auf auftauchende Mängel reagieren zu müssen. Global Concepts bietet in diesem Bereich eine umfassende Beratung und Lösungskonzepte.

### Leistungsbeschreibung

Als Full-Service Spezialist bietet Global Concepts den Kunden ein umfassendes Dienstleistungsspektrum:

- Management Consulting – Managen und Entwickeln von laufenden Prozessen
- Business Consulting – Unterstützung bei der Definition, Implementierung und Umsetzung der Geschäftsprozesse durch ganzheitliche CRM-Integration
- Implementierung – Unterstützung bei der Inbetriebnahme, um schnell einen Nutzen zu gewährleisten
- Ausbildung und technische Unterstützung – Unterstützung im täglichen Business (Upgrades, neue Prozesse, Systemerweiterungen und Ausbildung der Mitarbeiter)

### Lösungen/Softwarepartner

CRM (on-demand)



### Microsoft Partner

Gold Customer Relationship Management  
Silver Software Development  
Silver Web Development  
Silver Data Platform  
Silver Learning

- Microsoft Dynamics CRM 2011: So sieht das Kundenmanagement der neuen Generation aus: Mit Microsoft Dynamics CRM optimiert man all die kundenorientierten Geschäftsprozesse. Man profitieren bei Marketing, Vertrieb und Service von einer durchgängigen Lösung, die schnell einsetzbar, flexibel anzupassen und leicht zu pflegen ist. Die Integrati-

on in die vertraute Arbeitsumgebung von Microsoft Office Outlook sorgt für hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern – eine optimale Basis, damit jeder gern und produktiv mit der CRM-Software arbeitet.



- SAP Business ByDesign: SAP Business ByDesign ist eine umfassende und flexible Unternehmenslösung. Sie wurde speziell für den Mittelstand konzipiert und lässt sich als Software as a Service (SaaS) über das Internet beziehen. Der Anwender profitiert von integrierten, bereichsübergreifenden Betriebsabläufen, einer effektiven Zusammenarbeit und unternehmensweiter Transparenz.
- CRM (on-premise): Microsoft Dynamics CRM, Sage SalesLogix
- Analytisches CRM: QlikView, Datenqualität: Omikron

### Branchenschwerpunkte

Individuelle Fragestellungen erfordern individuelle Lösungen.

Die Flexibilität verdankt Global Concepts einem verlässlichen Framework, das schnell und unkompliziert an die unterschiedlichsten Herausforderungen anpassen können. So können sehr differenzierte Methoden und Lösungen angeboten werden, die sich jeweils nach den speziellen Anforderungen der Branche richten. Der Schwerpunkt liegt in folgenden Branchen:

- Medien & Verlage: In dieser Branche adressiert Global Concepts alle Unternehmen, die in speziellen Medien (Online, Print, TV, etc.) oder crossmedial Content publizieren und/oder Werbeflächen vermarkten.
- Finanzen/ Asset-Management: Hierzu zählen Unternehmen deren Tätigkeitsschwerpunkt die Anlageberatung und Vermögensverwaltung mit unterschiedlichen Anlageklassen (Aktien, Renten, Immobilien, Liquidität) ist.
- Energie: Die Zielgruppe sind hier alle Einrichtungen und Institutionen (Energieversorgungsunternehmen) die das Ziel verfolgen, die Versorgung von Privat-Haushalten und Betrieben aller Art mit Energieträgern (Erdgas, Kraftstoffe, elektrischer Strom) sicherzustellen.
- Service-Management: Hier adressiert Global Concepts alle Unternehmen des Anlagenbaus und der Anlagenwartung sowie alle Firmen, die zusätzlich zum Vertrieb von Fertiggütern ein aktives Service-Management zum weiteren Wachstum und zur Steigerung der Kundenbindung etabliert haben oder etablieren wollen.