



Universität Potsdam
Univ.-Prof. Dr.-Ing. habil. Norbert Gronau
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik
und Electronic Government
Universität Potsdam
August-Bebel-Str. 89; 14482 Potsdam
Tel. ++49 331/ 977-3322, Fax -3406
<http://wi.uni-potsdam.de>
E-Mail: ngronau@wi.uni-potsdam.de

Arbeitsbericht WI - 2005 - 04

Eggert, Sandy; Gronau, Norbert

IT-Unterstützung im Customer Relationship Management

Zitierhinweis: Eggert, S.; Gronau, N.: IT-Unterstützung im Customer Relationship Management. ERP Management, 1, 2005; 56-63.

IT-Unterstützung im Customer Relationship Management

Norbert Gronau und Sandy Eggert, Universität Potsdam



Prof. Dr.-Ing. Norbert Gronau ist Inhaber des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik und Electronic Government an der Universität Potsdam und Herausgeber von ERP Management.



M.Sc. Wi.-Inform. Sandy Eggert ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Electronic Government der Universität Potsdam und Mitglied der Redaktion von ERP Management.

Für viele Unternehmen hat sich der Stellenwert der Kundenbeziehung in den letzten Jahren nachhaltig verändert. Da Wettbewerbsfähigkeit häufig über die Beziehung zum Kunden definiert wird, ist den meisten Unternehmen die Bedeutung des Kundenwissens durchaus bewusst [1]. Schon immer war die Beziehung zum Kunden für ein Unternehmen existenzkritisch, jedoch hat sich dazu die Situation auf den eigenen Absatzmärkten stark gewandelt. Durch den steigenden internationalen Wettbewerb kommt es zunehmend zu gesättigten Absatzmärkten und erhöhten Kostendruck. Weiterhin kommt sei-

tens der Kunden ein höheres Erwartungsniveau sowie abnehmende Kundenloyalität erschwerend hinzu. Diese Gründe erfordern eine neuartige Kundenorientierung im Sinne eines umfassenden Kundenbeziehungsmanagement (engl. Customer Relationship Management, CRM).

Unter CRM wird eine Managementphilosophie verstanden, die den Aufbau und die Pflege langfristiger und profitabler Kundenbeziehungen zum Ziel hat. Kennzeichnend ist dabei der zielgerichtete Einsatz spezialisierter Informationssysteme (CRM-Systeme), welche alle kundennahen Prozesse in Marketing, Verkauf und Service unterstützen, die anfallenden Daten sammeln und integriert bereitstellen [2]. Folglich ist CRM ein ganzheitlicher Ansatz zur Unternehmensführung, mit dem der Kunde in das Zentrum der Geschäftsprozesse gestellt werden soll. Im Wesentlichen verfolgt CRM das Ziel die Kundenbeziehungen zu managen

um damit eine Verlängerung der Dauer der Kundenbeziehung sowie eine Steigerung der Wertigkeit der Kundenbeziehung zu bewirken.

Was leisten CRM-Systeme?

CRM-Systeme bauen auf der Erkenntnis auf, dass solide Lösungen für Vertrieb, Marketing und Kundenbetreuung bzw. Kundendienst nicht den gewünschten Erfolg erreichen, da hier häufig Informationsverluste entstehen, die eine unternehmensweite Kundenorientierung blockieren. CRM hat demzufolge das Ziel, die Mitarbeiter umfassend in den Bereichen Vertrieb, Marketing und Kundenbetreuung im Sinne eines effizienten Kundenmanagement zu unterstützen [3]. Dies leisten CRM-Systeme durch eine Verknüpfung aller Geschäftsprozesse innerhalb eines Unternehmens um so jedem Mitarbeiter den Zugriff auf das Wissen einer gemeinsamen Kundendatenbank zu ermöglichen. Der Nutzen,

In diesem Beitrag lesen Sie:

- aus welchen Komponenten CRM-Systeme bestehen und was diese Systeme leisten
- welche CRM-Systeme aktuell auf dem deutschsprachigen Markt angeboten werden
- welche speziellen Funktionen diese Systeme besitzen

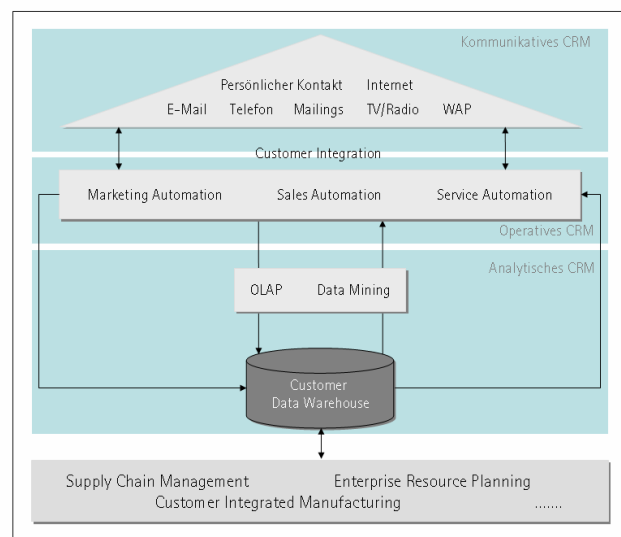


Bild 1: Komponenten eines CRM-Systems [5]

welcher nach Swift durch CRM-Systeme erreicht werden kann, ist nachfolgend aufgeführt [4]:

- Reduktion der Kosten für Kunden-Rekrutierung
- Höhere Kunden-Profitabilität
- Bessere Kundenbindung und-treue
- Generierung kontinuierlicher Einnahmen
- Geringer Kosten für den Verkaufsprozess
- Einsatz gezielter Maßnahmen

Komponenten eines CRM

Den Anforderungen entsprechend lassen sich CRM-Systeme in drei Komponenten (Bild 1) unterteilen. Der **analytische Bereich** des CRM befasst sich mit der systematischen Analyse und Aufbereitung der verfügbaren Kundeninformationen. Zur Bewältigung dieser Prozesse ist eine Integration mit entsprechenden Back-Office Systemen (Enterprise Resource Planning, Supply Chain Management u.a.) eines Unternehmens erforderlich [2]. Alle Kundenkontakte und Kundenreaktionen werden zielgerecht aufgezeichnet (Data Warehouse) und zur kontinuierlichen Optimierung der kundenbezogenen Geschäftsprozesse ausgewertet (Data Mining, OLAP). Das CRM-System wird so zu einem lernenden System, indem Kundenkontakte systematisch genutzt werden, um die Abstimmung von Kommunikation, Dienstleistungen und Produkten auf differenzierte Kundenbedürfnisse kontinuierlich zu verbessern [5]. Das **operative CRM** hat eine kontaktunterstützende und administrative Aufgabe. Es umfasst Lösungen zur Abwicklung und Abstimmung der Marketing-, Verkaufs- und Service-Aktivitäten [2]. Mit dem operativen CRM soll vor allem das Tagesgeschäft von Vertrieb, Service, Benutzer-Support und Callcentern, unterstützen werden. Dies erfolgt vor allem in der Bereitstellung von Informationen und der Steuerung der Prozesse, die sich vor allem auf den direkten Kundenkontakt beziehen. Darüber hinaus umfasst das operative CRM auch die gesamte Steuerung und Un-

terstützung sowie die Synchronisation aller Kommunikationskanäle, über welche der Kunde erreicht werden soll [2]. Das **kommunikative CRM** beinhaltet die Bereitstellung, Steuerung und Synchronisation verschiedener Kommunikationskanäle zum Kunden (Telefon, E-Mail u.s.w.) und bildet damit die multimediale Schnittstelle. Ziel ist die Sicherung konsistenter Informationen und einheitlicher Servicelevel über alle Kanäle. [2]

Ausblick

Zusammenfassend kann abgeleitet werden, dass CRM-Systeme den Kunden in den Mittelpunkt ihrer Bemühungen setzen und versuchen, möglichst viel Wissen über vorhandene und potenzielle Kunden zu sammeln. Nicht zuletzt hängen höhere Umsätze heute vor allem auch von gut gepflegten Kundendatenbanken ab – und nicht unbedingt von der Anzahl der Kundenbesuche eines Außendienstmitarbeiters [3]. In vielen Unternehmen muss hier ein Umdenkprozess stattfinden, um die gewünschten Erfolge von CRM-Lösungen zu erzielen. Einer Studie der Meta Group entsprechend, kann in diesem Jahr von zunehmenden Lizenzverkäufen im CRM-Bereich ausgegangen werden. Diese Wachstumsimpulse sollen besonders aus dem Dienstleistungssektor, der Finanzbranche sowie aus dem Handel kommen. Auch bei mittelständischen Unternehmen mit weniger als 500 Mitarbeitern steigt die Bereitschaft, in CRM zu investieren [6].

Gegenwärtig wird eine Vielzahl von CRM-Systemen auf dem Markt angeboten, die in Ihrem Funktionsumfang jedoch stark variieren. Die nachfolgenden Rechercheergebnisse bieten (angelehnt an einen Marktüberblick aus dem Jahre 2001, [7]) eine aktuelle Übersicht über CRM-Systeme, die derzeit auf dem deutschsprachigen Markt angeboten werden. Es wurden 15 Hersteller von CRM-Systemen zum allgemeinen Leistungsportfolio und speziellen CRM-Funktionalitäten befragt.

Literatur

- [1] Gronau, N.: Industrielle Standardsoftware - Auswahl und Einführung. Oldenbourg Verlag München Wien, Oldenbourg 2001, S.24
- [2] Fink, A., Schneiderei, G., Voß, S.: Grundlagen der Wirtschaftsinformatik. Heidelberg 2001.
- [3] Schwetz, W.: Customer Relationship Management, Mit dem richtigen CAS/CRM-System Kundenbeziehungen erfolgreich gestalten. Gabler Verlag, Wiesbaden 2000, S. 25f
- [4] Swift, R.: Accelerating Customer Relationships, Prentice Hall, Upper Saddle River NJ 07458, 2001, S.28
- [5] Frösche H.P., Mörike M.: Praxis der Wirtschaftsinformatik, HMD 221, dpunkt.verlag, Heidelberg, Oktober 2001, S.27
- [6] o. A.: Deutscher CRM-Markt im Aufwind, In: ComputerPartner-Zeitschrift für den IT-Fachhandel, IDG BUSINESS VERLAG GMBH München 2004
- [7] Trier, M.: IT-Unterstützung im Customer Relationship Management. In: Industrie Management (Ausgabe 02/2001), S. 73-83.

Schlüsselwörter:

Customer Relationship Management, Marktübersicht, Funktionsumfang

Market Research: Customer Relationship Management Solutions

For many companies the importance of customer relations has changed decisively within the last couple of years. This article illustrates the present significance of customer relationship management and presents CRM-Systems and their general features as well as specific CRM-functions in the German-speaking market.

Keywords:

Customer Relationship Management, Market Research, Functions

Kontakt

Universität Potsdam
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik
und Electronic Government
August-Bebel-Str.89
14482 Potsdam
Tel.: 0331 / 977-4566
Fax.: 0331 / 977-3406
E-Mail: eggert@rz.uni-potsdam.de
<http://www.uni-potsdam.de/u/wwinf>

<p>Name: ADITO Software GmbH Adresse: Gutenbergstraße 1, D- 84144 Geisenhausen URL: www.adito.de Besteht seit: 1988 Unternehmensgröße: 31 Mitarbeiter und ca. 25 Vertriebspartner Ansprechpartner: Andreas Schulz Tel./E-Mail: 08743/9619-0, info@adito.de</p>	<p>Advanced Resource Management GmbH Friedrich-Ebert-Str., Geb. 27, 51429 Bergisch Gladbach http://www.arm.de 1999 7 Mitarbeiter Brent Wilson Tel: 02204 – 844 600, info@arm.de</p>	
System	ADITO online	A-SALE
Welche Funktionalitäten stellt Ihr System hinsichtlich des operativem CRM (Marketing Automation, Sales Automation, Service Automation) zur Verfügung?	operative Unterstützung von Vertrieb, Marketing und Service, Adressmanagement, Kontaktmanagement, Besuchsplanung, Projektmanagement, Opportunity Management, Vertriebsjahresplanung, Vertragswesen, Angebote/ Rechnungen / Mahnungen, Ermittlung der Cross-/Upsellingpotentiale, Wettbewerbsvergleich und -beobachtung, Kampagnenmanagement, Leadmanagement, Telemarketing/Call Center, Ticket-System, Beschwerdemanagement, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Reportingmöglichkeiten • Angebots- und Auftragserstellung • Aktivitäten Management"
Welche analytischen Funktionalitäten (Data Warehouse, OLAP, Data Mining) erfüllt Ihr System?	Data Warehouse, Data Mining, Benchmark-System, Wettbewerberanalysen, Potentialanalysen, Verkaufstrichter, alle Daten in ADITO online können beliebig ausgewertet werden	<ul style="list-style-type: none"> • Reportingfunktionalitäten • Analyse der Umsatzzahlen, Artikeldaten, Kundendaten etc."
Welche Funktionalitäten werden zur Kommunikation angeboten?	CTI-Unterstützung, Generieren von Briefen, Serienbriefen, Faxen, Emails und Serien-Emails aus der Anwendung, automatische Einträge in die Kontakthistorien	<ul style="list-style-type: none"> • Unternehmensweiten Kalender • Aktivitäten Management • Berichtswesen für Service, Sales
Bietet Ihr System offene Schnittstellen zu Fremdsystemen?	ADITO online bietet Schnittstellen zu allen gängigen Fremdsystemen, z.B. SAP, Navision, Baan, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • GUI-Schnittstellen • ODBC-Schnittstellen
Auf welcher technischen Plattform setzen Sie Ihr System ein (Intra-bzw. Internet, Browser, Client-Server, Betriebssysteme...)?	ADITO online ist richtungweisendes CRM in modernster Java-Technologie. Server und Client sind somit plattformunabhängig. Das CRM-System kann im Intranet und über Internet betrieben werden. Hierzu stehen verschiedene Nutzungskonzepte zur Verfügung, z.B. der reine Online-Betrieb (via ISDN, DSL, GPRS- oder UMTS-Verbindung), ein reiner Offline-Betrieb mit Datenreplikation oder ein Online-/Offline-Betrieb.	<ul style="list-style-type: none"> • Zugriffsmöglichkeiten über Intranet, Internet und Offline für A-SALE auf Basis der Client-Server Architektur • Web-Shop auf Internetbasis
Welches sind Ihrer Ansicht nach kritische Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Implementation von CRM?	Ziele und Meilensteine definieren, Paten bestimmen aus der Geschäftsleitung (Management muss fest dahinter stehen), Einbeziehung aller Beteiligten, aber keine zu große Gremien, Kompetenzrängeleien von Abteilungen und/oder Mitarbeitern vermeiden CRM-Projektteam unterstützen, klare und/oder vollständige Anforderungen ans das System definieren, professionelle Vorauswahl treffen wenige Anbieterpräsentationen, Administratoren früh bestimmen	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellen eines Lastenheft inkl. Budget-, Zeit-, Ressourcenplanung (Wunschliste des Kunden) • Vereinbaren eines Pflichtenheft (Abstimmung zwischen den Wünschen und praktischer Umsetzung)
Wie integrieren Sie Ihr System in die Geschäftsprozesse der Anwender?	Bei ADITO ist das Datenmodell offen und kann um beliebige Tabellen und Felder erweitert werden (generisches System). Die CRM-Lösung bietet Flexibilität und ermöglicht dem Administrator durch die mitgelieferten Administrationstools, selbständig Masken, Tabellen, Workflows, Layouts, Berichte usw. anzupassen.	<ul style="list-style-type: none"> • Modularer Aufbau von A-SALE ermöglicht das Ein- und Ausschalten von Modulen • Integrieren alle Funktionen in die Plattform zum problemlosen Updates
Wie unterstützen Sie Ihre Kunden beim Betrieb von CRM-Systemen (Schulung/Wartung etc.)?	„Schulungen für Anwender, Key-User und Administratoren, Hotline, Ferndiagnose und -wartung Updates“	<ul style="list-style-type: none"> • Projektleitung • Schulung • Wartung (Hotline Service)
Welche Beratungsaufgaben (IT/Organisation) werden von Ihrem Unternehmen im Bereich des CRM durchgeführt?	Workshops mit Systemanalyse und Strukturanalyse, Consulting hinsichtlich CRM, Vorgehensweisen, Prozessmanagement, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Konzeption des Projektplans in enger Abstimmung mit EDV-Leitung • Abstimmen und vereinbaren des Pflichtenhefts • Projektleitung
Wie groß ist Ihre Installationsbasis und welche Referenzkunden haben Sie?	Mit der Software von ADITO arbeiten ca. 550 Kunden. - KALDEWEI, - Ravensburger Spieleverlag, - Thyssen Hommel Unverzagt, - BMW Motorrad, - Jean Müller - GfK Gesellschaft für Konsumforschung, - Landwirtschaftskammer NRW, - etc.	Gerne geben wir dazu nach Anfrage mehr Auskunft

<p>Böhrer GmbH Würzburger Str. 15 – 17, 74736 Hardheim www.boehrer.de 1995 13 Mitarbeiter Lothar Jung Tel. 06283-2230-12, jung@boehrer.de</p>	<p>CAS Software AG Wilhelm-Schickard-Straße 10-12, 76131 Karlsruhe www.cas.de 1986 110 Mitarbeiter Christian Tschierschke Tel: 0721 / 9638 -288, CASgenesisWorld@cas.de</p>	<p>Conclude GmbH Neubrückstraße 10 – 12 , Düsseldorf http://www.conclude.de 2002 25 Mitarbeiter Daniel Heymann Tel: 0211 – 863 245 13, heymann@conclude.de</p>
Hapro	CAS genesisWorld	One4Office
Adress-, Projektverwaltung, Serienmail's, Serienfaxe, Serienmails, Telefonie, Replikation [selektiv und komplett]	Reporting mit marktüblichen Tools (wie MS Access, Crystal Report, Cognos), Auswertung aller Datenfelder, Beispielreports, Einbindung von ERP-Daten	One4Office bietet Funktionen aus dem Bereich Adressmanagement, Projektdatenmanagement, Zeiterfassung, Dokumentenmanagement, Kampagnenmanagement, Kontaktmanagement sowie die Integration von Serienbrief- und Serienmailfunktionalitäten.
Data Warehouse mit ORACLE, Reporting mit Analysetools wie Crystal Report, interne Selektionsmöglichkeiten mit SQL	Reporting mit marktüblichen Tools (wie MS Access, Crystal Report, Cognos), Auswertung aller Datenfelder, Beispielreports, Einbindung von ERP-Daten	Projektkalkulation mit integrierter Zeiterfassung und Kostenerfassung sowie Möglichkeiten der Forecastbildung im Rahmen der Akquisitionsplanung und -verfolgung.
Ein- und Ausgehende Telefonate über Schnittstelle zu Telefonanlagen Serienbriefe, Serienfaxe, Einbindung Aus- und Eingehender Mail in die Historien und Dokumentenverwaltung	Telefonie, Dokumente und Korrespondenz, Fax, E-Mail, MS Exchange- und MS Outlook-Integration	Serienbriefe und Serienmails können direkt aus dem System heraus erstellt werden. Das System verschickt auch Einzelmails und kann auch eingehende Mails verarbeiten und archivieren.
Nein	MS Word; E-Mail: IMAP, POP3, SMTP, Exchange, Outlook; Telephonie: TAPI, TSAPI, CTI; Handhelds: Windows CE / Pocket PC, Palm OS, Psion / Epos; Sonstige: Com, DCom, OLE, OLEDB, XML	Das System bietet die Möglichkeit Adress- und Kampagnendaten per EXCEL zu importieren und zu exportieren. Weiterhin besteht die Möglichkeit Daten in PDAs oder Outlook zu übertragen.
Client-Server Architektur, DB ORACLE, Serverbetriebssystem Unix (Derivate), Windows, Clientbetriebssystem Windows, ASP, VPN	2-/3-tier-Client-Server-Architektur; Windows- und plattformunabhängiger Web-Client; Betriebssystem Server und Client: Windows 2000/2003 und XP; Datenbank: MSDE, MS-SQL-Server, Oracle	Die Plattform ist vollständig Internetbasiert und setzt einen aktuellen Internet Explorer voraus. Eine Mozillaversion ist in Vorbereitung. Die Plattform kann durch den Kunden selbst oder durch Conclude im Rahmen eines ASP Vertrages betrieben werden. Die Anwendung basiert auf Java Server Pages (JSP) und kann an diverse Datenbanken gekoppelt werden, wie die SAP DB oder den MS SQL Server.
Akzeptanz der Mitarbeiter des Kunden Vermeidung von Insellösungen, Zu hohe Kosten Ergonomie der Software	<ul style="list-style-type: none"> • Die Geschäftsleitung muss hinter dem CRM-Projekt stehen • Mitarbeiter müssen in Projekt einbezogen werden (Identifikation) • Pragmatisches, schrittweises Vorgehen bei der Einführung • Flexible, anpassbare, integrierbare und erweiterbare Lösung • Software mit Zukunft & Partner mit Erfahrung 	One4Office richtet sich an Kunden aus dem Dienstleistungs- und Projektsegment. Es bietet alle notwendigen Funktionalitäten für mittelständische Unternehmen in einer Anwendung. Ein Launch von One4Office ist binnen weniger Tage möglich inkl. der Installation der Systeme beim Kunden. Es richtet sich auch an dezentrale Organisationen mit zahlreichen Standorten, da hier der vollständige Zugriff auf alle Projekt-, Adress- und Kontaktdaten via Internet eine zwingende Voraussetzung für eine erfolgreiche Integration aller Standorte ist.
Analyse der Geschäfts- und IT-Strukturen, Intensive Betreuung des Kunden, Umsetzung der Kundenwünsche	<ul style="list-style-type: none"> • Anpassungen im Standard z.B. weitere Datenfelder, Workflows, Ansichten und Navigatoren von Administrator und Benutzern, • Customizing z.B. Maskenänderungen und neue Datenobjekte durch Administrator und CAS-Partner bzw. CAS Software, • Zusatz- und Schnittstellenprogrammierungen durch CAS-Partner bzw. CAS Software 	One4Office setzt auf Standardisierung im Gegensatz zu aufwändig konfigurierbaren Toolsets, die mehrere Wochen Implementierungsfrist voraussetzen. Auf Wunsch des Kunden können Altdatenbestände migriert und Bestandsdatenbanken angebunden werden.
Installation, Schulung, Wartung, Hotline, Unterstützung vor Ort während der Implementationsphase, Service vor Ort bei Bedarf	<ul style="list-style-type: none"> • Consultants und/oder Partner vor Ort unterstützen bei Projektierung, Anpassung und Implementierung • Schulungen: auf Standardeinsatz bzw. Kundenprojekte zugeschnitten • Update-Servicevertrag • Hotline 	Conclude betreibt einen eigenen Service Point für all seine Kunden, der kompetente Hilfe für die von Conclude vertriebenen Lösungen bietet. Darüber hinaus bietet es auch Schulungen zur Installation des Systems für Nutzer und auch Administratoren an. Darüber hinaus ist auf Wunsch eine Anpassung bzw. Erweiterung des Systems auf besondere Anforderungen bzw. Anbindung an Bestandssysteme möglich.
Strukturierung der Geschäftsabläufe, Sinnvoller Einsatz der Software	Projektierung, Anforderungskatalog, Pflichtenheft, Umsetzung der Anforderungen, Anpassungen der Software, Entwicklung und Implementierung von Schnittstellen, Installation, Datenmigration, Schulung	Conclude bietet im Bereich CRM eine Einführungsberatung an, in der die wesentlichen Arbeitsabläufe erhoben werden, um One4Office zielgerichtet beim Kunden einführen zu können und die späteren Schulungen ideal auf den Anwendungsfall zuzuschneiden.
Über 180 Kunden mit über 2000 Lizenzen („Marketing“ [Adressverwaltung, Projektverwaltung, Historien- und Dokumentenverwaltung], „Orga“ [Angebot, Auftrag, Rechnung, OPO's, Produkte, Leistungen], „WWS“ [Einkauf, Warenwirtschaft, Lagerverwaltung], Reporting, Analyse.	28.000 Anwender, u.a. A.C. Nielsen, AVAG Holding AG, AYK Sonnenstudios, E.on, Ferien AG, Fraunhofer IPA, Fujitsu Siemens, Isabellenhütte Heusler, Jobscout 24, Liebherr Werksvertretungen, Mitsubishi International, Propan Rheingas, Sortimo, Tucher Bräu, Umweltministerium Rheinland-Pfalz.	Die größte Installation wird mit rund 600 Nutzern betrieben von denen 350 aktiv täglich mit dem System arbeiten. Das System wird in diesem Fall durch den Kunden selbst betrieben (Drees & Sommer AG). Weitere Referenzkunden sind die clickivities AG in Düsseldorf und die Unternehmensberatung OSCAR in Köln.

Name: Adresse: URL: Besteht seit: Unternehmensgröße: Ansprechpartner: Tel./E-Mail:	Conworks GmbH Breitensteinstr. 5, 83075 Bad Feilnbac www.conworks.info 38108 ca. 90 Netzwerkpartner Rolf Brandthaus Tel. 08024 / 93 531, r.brandthaus@conworks.info	chors Rederscheiderstraße 48, 53578 Windhagen http://www.chors.com 1998 Dr. Volker Hatz 0049-700-callchors, volker.hatz@chors.de
System	ConworksCoach	s@m campaign & s@m sales
Welche Funktionalitäten stellt Ihr System hinsichtlich des operativem CRM (Marketing Automation, Sales Automation, Service Automation) zur Verfügung?	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmanagement • Kunden, Lieferanten, Mitbewerber Profile • Kunden, Lieferanten, Mitbewerber Bewertung • Aktivitätenplanung und Überwachung • Schriftverkehr • Projektüberwachung • Qualifizierung von Projekten • Qualifizierung von Ansprechpartnern • Verkaufsplan und Forecast • Workflow Management 	Marketing Automation und Kampagnen Management sind die Domäne von s@m campaign, während s@m sales in Call Center Lösungen Einsatz findet.
Welche analytischen Funktionalitäten (Data Warehouse, OLAP, Data Mining) erfüllt Ihr System?	<ul style="list-style-type: none"> • Marktanalyse • Mitbewerberanalyse • Kundenanalyse • Umsatz-, Gewinn-, und Kostenanalyse 	Potentialzählungen und interaktive Optimierung sind Bestandteil von s@m campaign. Optional besteht eine Schnittstelle zu Data Mining Werkzeugen wie Clementine von SPSS.
Welche Funktionalitäten werden zur Kommunikation angeboten?	Integrierte Kommunikation per CTI / eMail / Fax	Die Kommunikation zu Kunden findet über Dokumente (beispielweise Brief), eMail oder Telefon statt. Prinzipiell kann jeder Kommunikationskanal über eine Schnittstelle angebunden werden.
Bietet Ihr System offene Schnittstellen zu Fremdsystemen?	Offene Systemarchitektur, Datenaustausch über die gängigen Formate	s@m kommuniziert über J2EE-Services, Datenbanken und Dateien (ASCII, XML) mit Drittsystemen. Somit kann jedes System, das seinerseits Schnittstellen anbietet, über standardisierte Schnittstellen angesprochen werden. Beispiele hierfür sind Corba, RMI, Message Queuing und Web Services.
Auf welcher technischen Plattform setzen Sie Ihr System ein (Intra- bzw. Internet, Browser, Client-Server, Betriebssysteme...)?	Client-Server, Betriebssystem Windows XP, Microsoft Office	s@m ist vollständig auf J2EE-Basis implementiert. Daher kann jedes Betriebssystem eingesetzt werden, das aktuelle Java-Technologie unterstützt. Als J2EE Application Server werden beispielsweise JBoss und WebSphere unterstützt. Die Datenhaltung in relationaler Datenbank, aber auch der SAND Analytic Server wird unterstützt. Die Clients greifen über den Webbrowser zu.
Welches sind Ihrer Ansicht nach kritische Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Implementation von CRM?	Durchgängige Verfügbarkeit aller Daten zur Organisation, Planung, Kontrolle und Steuerung von Geschäftsprozessen	Kritische Erfolgsfaktoren sind die Ausrichtung des Unternehmens auf den Kunden sowie die Einstellung der Mitarbeiter und deren Einbindung in den gesamten Projektablauf einschließlich der Systemauswahl. Dauerhaft wird eine CRM Implementierung nur erfolgreich sein, wenn sie flexibel und mit geringem Aufwand an sich ändernde Prozesse und Daten angepasst werden kann.
Wie integrieren Sie Ihr System in die Geschäftsprozesse der Anwender?	Analyse der Geschäftsprozesse anhand einem auf das Unternehmen zugeschnittenen Geschäfts-, Marketing- und Verkaufsmodell	s@m unterstützt Direkt Marketing Aktivitäten von der groben Planung bis zur Durchführung und Erfolgskontrolle. Alle Prozessschritte und deren Abfolge können anwenderindividuell eingestellt werden. An den „Endpunkten“ dieser Direkt Marketing Aktivitäten bestehen Schnittstellen zu vor- bzw. nachgelagerten Systemen.
Wie unterstützen Sie Ihre Kunden beim Betrieb von CRM-Systemen (Schulung/ Wartung etc.)?	Implementierung, Einweisung, Schulung und Umsetzungsbegleitung vor Ort	chors bietet alle Dienstleistungen zur Implementierung, der Einführung und dem Betrieb von s@m an. Dies umfasst Planung, Realisierung, Roll-out. Schulung, Wartung, Hotline und nach Bedarf operative Unterstützung.
Welche Beratungsaufgaben (IT/ Organisation) werden von Ihrem Unternehmen im Bereich des CRM durchgeführt?	Coaching des Unternehmens in allen Prozeß relevanten Fragen	Chors sieht sich nicht als Allround-Unternehmensberatung. Gerne schlagen wir ein kompetentes Partnerunternehmen für die über s@m hinausgehenden Beratungsleistungen vor. Alle mit s@m in Zusammenhang stehenden Aufgaben wie Server- oder Backupplanung übernehmen wir selbstverständlich selbst.
Wie groß ist Ihre Installationsbasis und welche Referenzkunden haben Sie?	Referenzkunden auf Anfrage	Kunden von chors sind Unternehmen mit Bezug zu Direkt Marketing. Ausgewählte Referenzkunden sind Aktion Mensch, Klingel Versand, AOK Rheinland und UBS (CH).

<p>KMC Management Consulting GmbH Im Neuenbühl 12, 71287 Weissach www.kmc-consulting.com 1999 ca. 30 festangestellte Mitarbeiter (CH, D, RU) Erich Puritscher 07044-931320, erich.puritscher@kmc-consulting.com</p>	<p>ORACLE Deutschland GmbH Riesstraße 25, 80992 München www.oracle.com/de 1987 +41.000 MA weltweit Oracle Direkt 0800/1 81 01 11, info_de@oracle.com</p>	<p>Saratoga Systems GmbH Siedlerstrasse 2; 85774 Unterföhring www.saratogasytems.de,www.saratogasytems.com 1987 160 Manfred Schimmel, 089/689502-15, manfred.schimmel@saratogasytems.de</p>
KMC CRM Office, KMC CRM Suite, KMC eCRM Suite	Oracle E-Business Suite	iAVENUE
<ul style="list-style-type: none"> • Vertrieb: Vertrieb- /Jahresplanung, Key Account Management, Channel Management, Wettbewerbsbeobachtung, Kontaktmanagement, Angebotswesen, Opportunity Management, Terminmanagement usw. • Marketing: Jahresplanung, Direktmarketing, Database Marketing, Marktsegmentierung, Telemarketing, Kampagnen-Management, Marketing Enzyklopädie, Controlling, E-Marketing • Service: Jahresplanung, Beschwerdemanagement, Qualitätsmanagement 	<p>Kampagnenmanagement, Außendienst, Kunden- und Kontaktmanagement, TeleSales, Provision, Shop, Kundenservice, Serviceplanung, Reparaturprozess, Ersatzteilverwaltung, Wartungsmanagement, CMRO, Vertragsmanagement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kampagnenmanagement • Service Automation (Trouble Ticketing, usw.) • Verkaufsprozessoptimierung • Workflow- und Prozessmodellierung
<ul style="list-style-type: none"> • Reportgenerator wie Crystal Reports • Data Warehouse (Cognos, SAS oder zusätzliche Fremdprodukte) • Einbindung erfolgt via Schnittstellen OLE, XML, COM 	<p>„• Customer Data Hub • Online Analysen • Reports • Data Warehouse • Business Intelligence • OLAP • Data Mining“</p>	<p>Eigenes Reportingtool, das durch Zusatzmodule Basisfunktionalitäten von multidimensionalen Abfragen abdeckt. Es setzt auf vorhandene DWH/Datenhaltungssysteme auf ohne eigenes Datenbankmodell.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • CTI Telefonanbindung • E-mail • Fax • Web • SMS • PDA • Smartphone 	<p>Interaction Center mit den Komponenten Advanced Inbound, Advanced Outbound, Scripting - Skript- und Autorensystem, Email Center - Email-Antwortmanagement, Collaboration und Content Management Funktionen“</p>	<p>iAVENUE unterstützt MS-Outlook, LOTUS Notes (Mails, To-Do's, Meetings, Kontakte) und bietet auch innerhalb des Systems Möglichkeiten der Kommunikation durch ToDo Verfolgung und Systemnotizen</p>
<p>Über unsere Middleware ADIOS können die unterschiedlichen ERP-Systeme bzw. Fremdsysteme einfach integriert werden. Schnittstellen-Verfahren wie XML, COM, Webservices etc. stehen zur Verfügung. Speziell für SAP wurden Businessconnectoren auf Basis BAPI/ALE/IDOC entwickelt.</p>	<p>Oracle bietet offen Schnittstellen nach internationalen Standards in der Lösung an. Damit kann das System zu allen marktrelevanten Systemen integriert werden. Das System basiert auf die führende Technologie der Oracle Datenbank und des Oracle Application Servers.</p>	<p>Ja, iAVENUE bietet folgende offene Schnittstellen für Datenim- & Export via Flat File, XML, External Table Views (Nur Lese Zugriff), CDX (Client Data Exchange, zum Aufrufen von externen Applikationen oder Prozessen)</p>
<p>Client-Server (3-tier), Windows- und Web-Client (Apache/Tomcat), Citrix, Browser MS Internetexplorer, Mozilla, Windows XP, 2000, NT, Linux</p>	<p>Das System beruht auf ein Drei-Schicht-Modell, ausgehend vorder Datenbank, dem Application Server und dem Internet Browser. Dadurch kann von überall in der Welt auf das System zurückgegriffen werden, sicher, schnell und kostengünstig.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Client: WIN NT, 2000, XP, Internet Explorer • Application Server: WIN NT, 2000, XP, 2003, IIS, MTS • DB-Server: Alle Plattformen • Datenbank: MS-SQL; DB/2; Oracle; Informix
<ul style="list-style-type: none"> • zu wissen, was man will! • Dokumentation der Geschäftsprozesse • Patenschaft der GF • Stellvertreterproblem beim PL • Entscheidungen 	<p>Der Kunde muss bei einer CRM Einführung in Prozessen denken. Damit ist gewährleistet, dass das System in die bestehende System- und Prozesslandschaft hineinpasst. Es sind klare Ziele und Erfolgsfaktoren im Vorfeld des Projektes zu definieren und während des Projektes zu kontrollieren. Die Anwender so früh wie möglich einzubeziehen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definition eindeutiger Ziele, welche durch die Einführung von CRM erreicht werden sollen und stetige Kontrolle der vorher gesetzten Meilensteine • Frühzeitiges Involvieren der potentiellen User, um diese an das System zu gewöhnen und deren Verbesserungsvorschläge einfließen zu lassen • Step-by-step Vorgehen und kein Big Bang
<p>Unser System ist sehr flexibel und dadurch können Oberflächen, Dateninhalte, Prozesse, Templates, Workflows einfach auf Basis der Feinspezifikation mit dem Kunden (Projektmitarbeiter und Anwender) umgesetzt werden.</p>	<p>Das System ist modular aufgebaut und wird von uns prozessorientiert eingeführt. Damit werden nur die Funktionalitäten genutzt, die der Kunde für sein Geschäft benötigt. Das reduziert den Implementierungsaufwand und damit die Kosten für das Projekt.</p>	<p>„Nach eingehender Geschäftsprozessanalyse beim Kunden durch einen unserer Consultingpartner, werden die Prozesse durch den Partner oder Saratoga eigenen Consultants mit der iAVENUE eigenen Entwicklungs-umgebung in die Applikation integriert</p>
<p>Die gesamte Implementierung von den Workshops, Customizing, Schulung etc. wird durch uns oder einem qualifizierten Partner umgesetzt. Programmänderungen vor Ort möglich</p>	<p>Oracle bietet das gesamte Portfolio an Dienstleistungen an, die für einen erfolgreichen Betrieb notwendig sind. Dazu gehören Training, Beratung, Support, Finanzierung und Outsourcing.</p>	<p>Begleitung des Kunden während der Projektphase durch Consultingpartner oder Saratoga eigene Consultants: Projektplanung/Analyse, Implementation, Reviews/Abnahme, Wartung/Support“</p>
<p>Alle Beratungsleistungen können von uns in allen Funktionsbereichen erbracht werden. Netzwerk, IT-Konfiguration, Programmierung, Beratung, Schulung und Betreuung.</p>	<p>Auf Wunsch des Kunden können alle notwendigen Beratungsleistungen über Oracle abgedeckt werden. Durch das eng geknüpfte Partnernetzwerk können immer die Spezialisten zu Rate gezogen werden, die der Kunde benötigt.</p>	<p>„Saratoga Systems übernimmt eigenständig folgende Beratungsaufgaben: • IT • Implementation • Prozesse • Organisation Alle anderen Facetten der Beratungsdienstleistung werden durch externe Berater abgedeckt</p>
<p>Wir haben ca. 300 Kunden im CRM Suite Bereich. Referenzkunden sind z.B. Viastore, York International, Mitsubishi, Sauter u.v.m. In unserer CRM Office (kleine Unternehmen) haben wir ca. 1000 Kunden.</p>	<p>Oracle sieht auf eine breite Installationsbasis. Die aktuellen Kundenreferenzen können unter www.oracle.com/de/referenzen abgerufen werden.</p>	<p>Saratoga Systems betreut mit 5 Niederlassungen (HQ: USA/NL: D / UK / F / SWE) 830 Kunden mit ca. 130.000 Benutzern. Referenzkunden: UBS AG, CIBA Spezialitätenchemie AG, Mercur Assistance, Templeton Investment, GE Asset Management</p>

<p>Name: Adresse: URL: Besteht seit: Unternehmensgröße: Ansprechpartner: Tel./E-Mail:</p>	<p>Team4 GmbH Kaiserstraße 100, 52134 Herzogenrath www.team4.de 1996 40 Mitarbeiter Sonja Abel sonja.abel@team4.de</p>	<p>REGWARE GmbH Industriestr. 17, 82110 Germering www.regware.de 1988 Umsatz 5 Mio EUR Claus Droemer, GF Marketing, Verkauf Tel: 089-890213-11, claus.droemer@regware.de</p>
<p>System</p>	<p>Team4 CRM</p>	<p>REGIND®, REGMED®, REGWEB, REGPDA, REGSTAT, PIANO</p>
<p>Welche Funktionalitäten stellt Ihr System hinsichtlich des operativem CRM (Marketing Automation, Sales Automation, Service Automation) zur Verfügung?</p>	<p>Vertriebsmanagement: Opportunity-Management, Verfolgen von Leads, Vereinbarung und Verfolgen von Zielen, Vertriebsplanung und -reporting, Vertragsmanagement, Angebotswesen, Produktkonfigurator, Kalkulation, Key Account-Management, Routenplanung usw. Marketing: Kampagnenmanagement, Budgetierung, Zielgruppenauswahl, Selektion, Planung von Events, Datenbank für sämtliche Marketingunterlagen usw. Service: Wissensdatenbank, Anlegen und Verfolgen von Service-Requests, Beschwerdemanagement etc.</p>	<p>Adressmanagement für Kunden/Ansprechpartner, Sales Force Automation, Auftrags-/Angebotsmanagement, Termin-/Aktivitätenmanagement, Workflowmanagement, Projektmanagement, Marketing Automation, Service Automation / Call Center, Reklamationen/Beschwerdemanagement, Office Integration, Vertragsmanagement, Musterlagerverwaltung im Außendienst, Etwa 20 weitere Zusatzmodule, teils branchenspezifisch</p>
<p>Welche analytischen Funktionalitäten (Data Warehouse, OLAP, Data Mining) erfüllt Ihr System?</p>	<p>„Die im Team4 CRM enthaltenen Standardanalysen und Auswertungen sind: • Lotus Notes-Ansichten • Excel-Auswertungen • Volltext-Recherche</p>	<p>„• Vertriebsanalysen und -reports • Marketinganalysen und -reports • Serviceanalysen und -reports“</p>
<p>Welche Funktionalitäten werden zur Kommunikation angeboten?</p>	<p>Adressverwaltung, internationale Adressverwaltung, Terminverwaltung und -planung, Kontaktstorie, Aktivitätenverwaltung, Kontaktabwicklung, einfaches Kampagnenmanagement, Kontaktsteuerung, Dokumentenverwaltung, Projektmanagement, Termin- und export, Dublettencheck, Responseverwaltung, Integration von MS-Office, bidirektionale Schnittstelle zu Lotus Notes</p>	<p>„• E-Mail Programme: MS Outlook, MS Exchange, Lotus Notes • Office Integration: MS Word, Excel, MS Access • Webbrowser • CTI Computer Telephonie Integration • Dokumentenmanagement</p>
<p>Bietet Ihr System offene Schnittstellen zu Fremdsystemen?</p>	<p>• ERP-Systemen (beispielsweise SAP R/3) • Auftragsabwicklungssystemen • Buchhaltungssystemen • Lotus Notes-Datenbanken</p>	<p>ERP-Systemen: Baan, Navision, Oracle, Peoplesoft, Sage KHK, SAP R/3. Alle XML-fähigen ERP-Systeme • Schnittstellen zu Datenbanken über Native Router! • Informix • MS SQL Server • Oracle • SQLBase Gupta • Sybase Technische Schnittstellen: DDE, COM / DCOM, OLE, OLEDB, TAPI, XML</p>
<p>Auf welcher technischen Plattform setzen Sie Ihr System ein (Intra- bzw. Internet, Browser, Client-Server, Betriebssysteme...)?</p>	<p>• Server: Domino ab Version 6.5 • Client: Notes an Version 6.5 • Für Integration mit bestehenden Anwendungen: Relationale Datenbank, beispielsweise DB2</p>	<p>REGIND® / REGMED®: Client-/Server REGWEB: Web-Client, optimierter Zugriff über Internet Explorer Server-Betriebssysteme: - Unix (HP-UX, Linux, Solaris) - Windows NT/2000 - Windows XP Client-Betriebssysteme: - Citrix - Windows T/2000 - Windows XP Mobiles Betriebssystem - Windows CE / PocketPC</p>
<p>Welches sind Ihrer Ansicht nach kritische Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Implementation von CRM?</p>	<p>Bei einer bestehenden Lotus Notes-Infrastruktur bringt es erhebliche Vorteile, eine CRM-Lösung auf dieser Plattform aufzusetzen, anstatt eine völlig neue Plattform für CRM einzuführen. So ergeben sich Kostenersparnisse, da keine neue Infrastruktur konzipiert, implementiert und laufend betreut werden muss. Ebenso reduzieren sich Schulungskosten, da Mitarbeiter Lotus Notes bereits kennen. Noch bedeutsamer ist die typischerweise hohe Akzeptanz bei Nutzern, da die CRM-Anwendung sich nahtlos in die Oberfläche und das Bedienkonzept bekannter Lotus Notes-Anwendungen einfügt.</p>	<p>Eignung für branchenspezifische Anforderungsprofile, Kontinuität und Stabilität des CRM-Anbieters, Akzeptanz der Anwender durch praxiserprobte Benutzeroberfläche, Abbildung der kundenbezogenen Prozesse in einem Unternehmen, Funktionale Tiefe zur Einbeziehung aller Mitarbeiter mit Kundenkontakt, Flexibilität bei kundenindividuellen Anpassungen, Innovationsgrad der Lösung, Stabilität und Ausfallsicherheit, Niedrige Implementierungskosten, Aufwand/Kosten im laufenden Betrieb</p>
<p>Wie integrieren Sie Ihr System in die Geschäftsprozesse der Anwender?</p>	<p>Team4 Integration Suite. Eigenständige und spezielle Datenhaltung innerhalb IBM Lotus bietet Möglichkeiten bei der Integration sowohl zwischen IBM-Lotus-Anwendungen als auch zu klassischen kaufmännischen Anwendungen. TWerkzeuge, die auf die besondere Herausforderungen zugeschnitten sind: Team4 Transfer, Team4 Rep, Team4 Sync</p>	<p>Über eine ausführliche Prozessanalyse beim Kunden, mit einem tiefgehenden Branchen-Know-How, mit Mitarbeitern mit ausgezeichneten Fähigkeiten bei der Analyse und in der technischen Umsetzung und mit über 15-jähriger Erfahrung als einer der Pioniere in Sachen CRM.</p>
<p>Wie unterstützen Sie Ihre Kunden beim Betrieb von CRM-Systemen (Schulung/Wartung etc.)?</p>	<p>Second and Third Level Support: Betreuungs- und Betriebsdienstleistungen, die den stabilen laufenden Betrieb und die produktive Nutzung sicherstellen. Damit können stabile, langfristig kalkulierbare Kosten erreicht und der eigene IT-Bereich schlank gehalten werden.</p>	<p>Unser Dienstleistungsspektrum lässt sich in 5 Kategorien einordnen: - CRM-Planung (Services rund um Design, Planung und Implementierung) - CRM-Development - CRM-Wartung - CRM-Optimierung - CRM-Hosting</p>
<p>Welche Beratungsaufgaben (IT/ Organisation) werden von Ihrem Unternehmen im Bereich des CRM durchgeführt?</p>	<p>Im Rahmen der „Team4 Grundanalyse für die Einführung von Team4 CRM“ und auf Basis von zwei Workshoptagen vor Ort sowie einem Review-Workshop eine komplette Roadmap für Einführung und mittelfristigen Ausbau von CRM in größeren mittelständischen Unternehmen entwickelt</p>	<p>• Workshops zur Prozessanalyse • Erstellen und Nachverfolgen von Projektplänen • Technische Beratung (Hardware, Datenbank, Netzwerk) • Organisationsberatung • Strategieberatung“</p>
<p>Wie groß ist Ihre Installationsbasis und welche Referenzkunden haben Sie?</p>	<p>Team4 CRM wendet sich an mittlere und größere Unternehmen, die bereits über eine Lotus Notes-Infrastruktur verfügen. Referenzen: • Fujifilm • Gerolsteiner Brunnen • Puma • Stockmeyer Gruppe</p>	<p>Über 200 Projekte mit weit über 10.000 Anwendern in Deutschland, Europa und international. Beispiele: 3M ESPE AG, ALTANA Pharma AG, AMGEN, BIOTRONIK AG, GILEAD Sciences, HEEL GmbH, IP Deutschland, MATHYS/ SYNTHESE, MERZ + Co, WELEDA AG</p>

<p>SITEFORUM Software Europe GmbH Beethovenstr. 58, 98529 Suhl www.siteforum.com 1998 15 MA (Deutschland) Torsten Oehring 03681/394050, torsten@siteforum.com</p>	<p>SMF KG Martener Straße 525, 44379 Dortmund www.smf.de, www.profit-system.de 1985 73 Mitarbeiter Christian Bonkowski Tel: 0231-9644-228, c.bonkowski@smf.de</p>	<p>StepDot Software GmbH (deutscher Vertriebspartner) Otto-Lilienthal-Str. 36, 71034 Böblingen www.stepddot.de 2001 Klaus Webersinke 07031 714 756, info@stepdot.de</p>
<p>STEFORUM Business Suite SITEFORUM Enterprise Suite</p>	<p>Profit System (Version 6)</p>	<p>Trillium Software Systems</p>
<p>Web-basiertes CRM. Automatische Kundenhistorie. Integriertes E-Mail-Kampagnenmanagement. Gruppentermin-/Aufgabenplanung/Workflow . Dedizierte Supportforen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kampagnen-, Auftrags-, Angebots-, Beschwerde-Management • Vertriebsaußendienst-, Helpdesk-, Service-Unterstützung • Adress-, Termin-, Workflow-Management 	<p>Trillium Software Systems bereinigt, korrigiert, standardisiert Datensätze, und finden Dubletten in dem CRM Datenbestand. Die Funktionen sind entweder in einem Batchlauf über den gesamten Datenbestand oder mit Onlinetransaktion durchführbar. Bei der Eingabe von Kunden- oder Lieferantendaten werden diese sofort entsprechend der unternehmensspezifischen Geschäftsregeln standardisiert und bereinigt.</p>
<p>Umfassende interne Reports.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • OLAP für Absatz, Umsatz, Leistungen (eigenes Modul) • Tourenplanung, Besuchsstatistik, Gebietsoptimierung • Kundenwertanalyse, Kundenzufriedenheits-Controlling, Wettbewerbs-Beobachtung • Frühwarnsystem, Unternehmensmonitoring, ERP-Schnittstelle 	<p>Trillium Software System bietet eine Fehlertolerante Suchfunktion. Darüber hinaus erstellt Trillium Software „Patternanalysen“ über alle gewünschten Datenfelder.</p>
<p>Webmail, Kampagnen, Foren, Konferenzen, Umfragen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Schnittstellen zu Standard- und (vom Kunden) selbst entwickelten ERP-Lösungen • eigener Mailclient mit Synchronisierung zu Microsoft Outlook • Datenreplikation für die mobile Offline-Nutzung auf Notebook und PDA • Terminplanung mit beliebig vielen internen und externen Mitarbeitern und Kunden 	<p>Als C/S Installation steht ein umfangreiches GUI Interface zur Verfügung in dem über einfache Workflow-Funktionen die gewünschten Abläufe definiert werden können. Sobald die Software mit Standardanwendungen wie SAP oder Siebel integriert wurde, werden Schnittstellen der Anwendungen für die Kommunikation mit der Trillium Anwendung benutzt.</p>
<p>XML, CVS, LDAP</p>	<p>Ja. Beliebige ERP-Systeme des Kunden und andere Vorsysteme werden eingebunden. Außerdem Synchronisierung mit MS Outlook oder einem anderen Kunden-Mailsystem, um die Kommunikation mit allen Anwendern des Unternehmens zu gewährleisten.</p>	<p>„Trillium Software hat zertifiziert plug-and-play Schnittstellen zu</p> <ul style="list-style-type: none"> • SAP ERP und CRM • Siebel • ETL Werkzeugen • J2EE <p>• Und kann über verfügbare API's mit jeder Anwendung integriert werden</p>
<p>Keine Trennung zwischen Intra-/Internetaufunktionalität. Java, Server-basiert, alle Plattformen (Linux, Windows, Unix, Apple) Browser als Client (Mozilla, IE, NS, Opera, Safari)</p>	<p>Die auch gemischt zu betreibende Lösung unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsplatzrechner, Notebook, PDA • Terminal-Server (lokal und remote) • Internet Access • Zentrale und dezentrale Datenhaltung • Windows2000 oder XP-Rechner, Oracle oder MS SQL-Server (präferiert), andere DB möglich 	<p>Verfügbar für Betriebssystemplattformen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Linux • Windows /NT, 2K und XP • Unix (Sun, AIX und HP-UIX) • AS/400 • /390 <p>Trillium Software kann entweder als Batchanwendung im C/S Modus oder integriert mit den unterstützten Anwendungen im Online-/Transaktionsmodus oder integriert mit J2EE Webservern betrieben werden.</p>
<p>Integrierte Funktionalität Einbeziehung Web Integration mit bestehenden Systemen Skalierbarkeit</p>	<p>CRM lebt davon, dass es von den Anwendern mitgetragen wird. Die Einbeziehung aller beteiligten Abteilungen und Mitarbeiter und deren gründliche, mehrstufige Schulung ist bei uns Bestandteil aller Projekte. Dabei bilden wir vorhandene Arbeitsprozesse möglichst exakt ab. So unterstützt CRM den Anwender, statt ihm neue Denkmuster aufzuprägen.</p>	<p>Kundenzentrik heisst die neue Devise, eine Neuorientierung von der Produktorientierung zur Kundenorientierung. Marketing, Vertrieb und Kundendienst werden in einem neuen Prozess zusammengefasst, dem Kunden-Beziehungs-Management-Prozess. Mit Marketing-Kampagnen-Management, mit Computer-Telephonie-Integration und mit intelligenten Data Warehouse und Data Mining Lösungen wird die nachfragegetriebene Versorgungskette Realität. Voraussetzung dazu ist, das die Datenqualität stimmt.</p>
<p>1. Prozessanalyse 2.Pilotprojekt auf Basis schlüsselfertiger Funktionalität 3. Customizing und Integration</p>	<p>Durch Branchenfokussierung und Prozess-Know-how werden während der Pilotphase eines Projekts alle notwendigen Geschäftsprozesse von uns integriert.</p>	<p>Trillium Software wird mit den CRM Anwendungen über die zertifizierte Schnittstelle integriert. Die Datenbereinigung- und Datenstandardisierung wird über Geschäftsregeln definiert.</p>
<p>Beratung, Schulung, Projektunterstützung, Supportforum</p>	<p>Projekt-begleitende Schulungen unterstützen die modulare Einführung der Software. Telefonischer und Email-Support, Updates und Fernwartung sind Bestandteil des Wartungsvertrages.</p>	<p>Wir bieten Trillium Software:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installationsunterstützung • Anpassungsunterstützung vor-Ort und Remote • Standard- und Kundensschulung • Hotline-Unterstützung • Schulung
<p>Produktbezogenen Beratung</p>	<p>IT-Beratung, Hardware-Empfehlung, Beratung CRM-Konzept, Prozess- und Systemanalyse, Projekt-Konzeption und -Management, kundenspezifische Programmierung, Installation, Datenübernahme</p>	<p>Wir sind fokussiert auf das Thema Datenbereinigung/-standardisierung und Datenanalyse mit CRM Systemen.</p>
<p>Derzeit ca. 100 Portalprojekte weltweit, mit unterschiedlichen Anwendungsschwerpunkten. - Service Innovation Group - Versorgungsanstalt des Bundes und der Länder (VBL) - Wohnungsgenossenschaft „AWG Rennsteig</p>	<p>„Zu den aktiven Kunden zählen - Brauereien (Holsten, Flensburger, Rothaus, Zötler), - AfG und AG-Hersteller (Berentzen, Brohler, Bad Meinberger) - Getränke-Fachgroßhändler (Winkels)</p>	<p>Auf Anfrage</p>