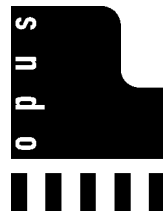




Customer Relationship Management

White Paper und Leistungsmerkmale

Stand: 16.01.2010



**ERP-System opus ware
A8 CRM**

Customer Relationship Management
Version 3.1

Copyright 1978-2010 orgaplus Software GmbH. Änderungen vorbehalten

.... wir machen Computer intelligent

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe

1



Inhaltsverzeichnis

Vorwort A8 CRM, ein Modul der ERP-Lösung opus ware	4
Vorteile der Lösung	5
Philosophie der Entwicklung	6
Technologie.....	6
N-Tier Architektur der opus ware Suite	7
opus ware Integrationsmodell	8
Datenbank	9
Benutzer- und Sessionmanagement	9
GUI- und ASCII-Masken.....	9
Schnittstellen	10
Stapelschnittstellen	10
Integrationsschnittstellen.....	10
Module und Funktionen im Überblick.....	11
Leistungsmerkmale	12
Wiedervorlage und Trouble Ticket System	13
Frei gestaltbarer Bildschirm.....	13
Das Eventjournal	13
Datei-Management-Journal.....	13
Opportunity Management.....	14
Beispiel der grafischen Oberfläche	15
Beispiel der Textoberfläche.....	16
Leistungsmerkmale von A8 in Verbindung mit W5	17

.... wir machen Computer intelligent

2

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

Erklärendes

Generelles: der Wert einer Anwendungssoftware für ein Unternehmen hängt weniger von den systemeigenen Stärken, sondern primär von den Möglichkeiten in einem heterogenen Umfeld ab. Letztendlich aber kommt es darauf an was hinten rauskommt und wie das Ergebnis erreicht werden kann. Trägersysteme und Systemumgebungen spielen dabei eine untergeordnete Rolle.

Zu Beginn einige erklärende Begriffe zu **opus ware**.

opus ware ist die ERP Gesamtlösung. Sie gliedert sich in drei Familien und folgende Module, die alle auch alleinstehend installiert werden können:

opus ware

opus Business ware	(branchenspezifische Lösungen)
NC NetConnect	(branchenneutral)
S2 Technik-Wartung-Service	(branchenspezifisch und branchenneutral)
W5/R4 Warenwirtschaft	(branchenspezifisch und branchenneutral)
eBusiness B2B Shoplösung	(branchenspezifisch und branchenneutral)
eBusiness ap04 Auktionsplattform	(branchenspezifisch und branchenneutral)
opus X Ware	(branchenneutrale Lösungen)
A8 CRM System	
E2 Dokumentenmanagement	
B2 Anlagenbuchhaltung	
F4 Finanzbuchhaltung (Rechnungswesen)	
K4 Kostenrechnung und Controlling	
opus Tool ware	(entwicklungs- und systemspezifische Module)
FS4 SQL Datenbank Server	
M3 Menü und Security-Manager für Anwenderprofile	
DS Druck- und Spoolmanagement	
DD Datadictionary (Entwicklungssystem)	
OB Objektbibliothek für den Anwender	
PG Programm- und Modulgenerator für den Entwickler	

.... wir machen Computer intelligent

3

Partner der orgaplust Unternehmensgruppe



Vorwort

A8 CRM, ein Modul der ERP-Lösung opus ware.

Transparenz – mehr über den Kunden zu wissen als er über sich selbst. Dies bedeutet in kaum oder schwer auszubauenden Wirtschaftszweigen den entscheidenden Vorteil gegenüber dem Wettbewerb. Den Kunden in den Mittelpunkt stellen, seine Bedürfnisse zu berücksichtigen und (letztlich das Entscheidende) die eigenen Produkte und Dienstleistungen optimaler anbieten zu können.

A8 CRM bietet Ihnen die Möglichkeiten, Kundeninformationen zu sammeln, auszuwerten und für Recherchen, Marketingaktionen u. v. m. zu verwenden. Es geht nicht nur darum, Adressen zu verwalten, Telefonnummern und Ansprechpartner festzuhalten, sondern auch Kennzahlen der Unternehmen und Events zu erfassen – also Maßnahmen, die Ihre Unternehmung durchführt bzw. durchgeführt hat, um mit dem Kunden in Kontakt zu treten.

Machen Sie Ihre Kunden transparent! Die oftmals nur auf losen Papiersammlungen oder in den Köpfen des Vertreters oder des Mitarbeiters bestehenden Informationen und Eigenschaften des Kunden können dank A8 CRM organisiert verwaltet werden. Das befähigt Sie nicht nur, einen schnellen Zugriff auf diese Kundendaten vorzunehmen, sondern sichert Ihnen das Wissen für den Fall, diesen Vertreter/Mitarbeiter im Falle der Krankheit oder des Ausscheidens vertreten zu lassen.

Sparen Sie Kosten! Durch diese mächtigen »Werkzeuge«, die Ihnen A8 CRM bietet, informieren Sie sich über Kontaktpersonen, Zuständigkeiten, Aufträge, Kontakte, Statistiken, Zahlungseigenschaften, kundenspezifische Ressourcen u.v.a.m.. Erstellen Sie blitzschnell Aktionen mit Serienbriefen, haken Sie diese Aktionen über A8 CRM gezielt nach – per Telefon oder mit weiteren Aktionen. Mit Hilfe von Selektionen wählen Sie gezielt Ihre Adressen aus, die Sie anschreiben möchten. Ob Sie ein bestimmtes Postleitzahlengebiet informieren möchten oder Unternehmen ab einer festgelegten Mitarbeiteranzahl – die Auswahlmöglichkeiten sind nahezu unbegrenzt und von Ihnen frei bestimmbar.

Oder erstellen Sie doch Ihre Werbeinformationen als eMail, um sie dann schnell an genau den Kundenkreis zu versenden, den Sie vorher per Serienbrief angeschrieben haben. A8 CRM setzt die benötigte Adresse hinzu, die Anrede und sogar Werte aus frei wählbaren Feldern anderer Stammdaten, die sie ganz leicht in den Text integrieren können.

Die Bedienung wurde nach dem opus ware Standard einfach und übersichtlich gehalten, um Ihnen langwierige Einarbeitungszeiten zu ersparen. Übernehmen Sie Ihre »alten« Adressen aus verschiedenen Fremdsystemen wie z.B. Outlook in A8 CRM – ohne großen Aufwand. Pflegen Sie Kontakte mit »neuen« Adressen parallel zu den Fibu- und Warenwirtschaftsadressen.

A8 CRM bietet Planung, Verwaltung und Dokumentation von Marketingaktionen, kundenspezifischen Maßnahmen, sachbearbeiterbezogene Wiedervorlagen und den historischen Ereignissen für Kunde und Interessent.

A8 CRM profitiert von der SmartClients-Technologie, die an Windowsclients die Text-, sowie auch die grafische Benutzeroberfläche zur Verfügung stellt. In heterogenen Netzwerken ist mit dem JAVA SmartClient die grafische Oberfläche sowohl als Browser-Applet wie auch als eigenständige Applikation verwendbar.

A8 CRM ist die frei skalierbare Lösung aus dem kunden- und interessentenorientierten Management.

Wissen ist Macht – nutzen Sie diesen Vorsprung!

.... wir machen Computer intelligent

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe

4



Customer Relationship Management

Vorteile der Lösung

- Ein Partner für die Komplettlösung (Global Solution Partner). Seit über 25 Jahren am Markt.
- Wir bieten die komplette und individuell gestaltbare, betriebswirtschaftliche Standard-Lösung.
- Wir sind Entwickler und Vertriebsapparat von **opus ware** und haben dadurch die notwendige Fachkompetenz, Anforderungen und Machbarkeit kompetent umzusetzen.
- opus ware ist ein offenes und frei skalierbares Komponenten System und hat dadurch die Eigenschaft sich an andere IT-Lösungen und andere an sich zu konnektieren.
- Hohe Investitionssicherheit durch kontinuierliche Weiterentwicklung der Lösungen seit über 25 Jahren. Plattformunabhängigkeit in Hardware, Datenbanken und Betriebssystem.
- opus ware eignet sich besonders für die zentrale Steuerung und Verwaltung von Filialen und Aussenlager. Durch die hoch performante und ressourcenschonende Nutzung von Online Anbindungen.
- Eignet sich besonders für den Telefonverkauf und -Auskunft durch die hohe Performance.
- Sehr schnelle Bedienung, SQL Datenbank mit ODBC, C, JDBC und DB/C Schnittstelle für SQL-fähige Standardprogramme, wie Excel, Word, Visual Basic oder andere ODBC fähigen Programmen.
- Sehr geringer Ressourcenverbrauch, auf der Server wie auf der Clientseite.
- Clients können als PCs, Citrix Clients, Ethernet Terminals, Grafische Terminals, Thin Clients eingesetzt werden. Dadurch reduzierte Erstinvestition.
- Sehr schnelle Queries (Freitext Suche, Full Text Recherche)" auf alle relevanten Daten über die AIM Methode (Associativ Index Method) ohne dass das System an Performance verliert.
- Gutes PreisLeistungsverhältnis. Durch individuelle Anpassung über RAD Technologie (Rapid Application Development) an beliebige Anforderungen anpassbar.
- XML, CSV, ASCII, TCP/IP u.v.a.m. Schnittstellen im- und Export von Daten
- Verteilte Datenbanken auf mehreren Servern möglich.
- internationale Ausrichtung durch Mehrsprachigkeit und Mehrwährungsintegration.
- Frei und Online vom Anwender gestaltbare Bildschirmmasken im Text- und Grafikmode.
- Programmiersprache mit Portiereigenschaften wie Java
- Optimierte Online ASCII Terminal Anbindung mit bis zu 10 Terminals pro 64 KB ISDN Leitung. oder durch die neue schnellere Intra-Select Anbindung von Telecom. Dadurch Ideal für den online Filialbetrieb
- N-Tear System mit Ascii- und grafischer Oberfläche in einem System einsetzbar.
- Standard Vorgaben für Formulare und freie grafische Gestaltung von Druckausgaben mit DO (Digitales Output Management) System für Word konforme Dokumente
- B2B und B2C eBusiness Integration mit synchronem Online Shop-System zur Warenwirtschaft
- Intranet und Internetintegration für das Management und den Kunden über browserfähige abfragemodule (Business Intelligence und CRM - System)
- EDIFACT mit den verschiedensten Verfahren

.... wir machen Computer intelligent

5

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

Philosophie der Entwicklung

Prozesse beliebig zu wiederholen, Daten über beliebig viele Jahre einzusehen und zu vergleichen, Statistiken online zur Verfügung zu stellen ohne ständig Neuausdrucke zu fabrizieren wurde, mit großer Sorgfalt und Konsequenz in opus ware realisiert. Keine Abhängigkeiten von bestimmten Betriebssystemen für Server und Clients, Implementierung in vorhanden heterogene Netze mit vorhandenen Ressourcen war eine anderer Schwerpunkt der Entwicklung der in opus ware realisiert wure.

Wichtig und in hierarchisch gegliederten Unternehmen unerlässlich ist die Möglichkeit Menüs, Programme, Prozesse, Sessions, Bildschirmmasken, Bildschirmfelder, Bildschirmfunktionen usw. anwenderbezogen zu steuern. Dies wird über das integrierte Menü- und Security Management erreicht.

Technologie

opus ware ist ein ressourcenschonendes, völlig autarkes und fein abgestimmtes System, das keinen marktabhängigen Libraries und spezifischen betriebssystemabhängigen Funktionen unterstellt ist, und mittels der RAD-Technologie (Rapid Applikation Development) entwickelt wurde.

Die im Laufe von über 22 Jahren immer weiterentwickelte, objektorientierte Standardversion kann auf allen Systemen der offenen Welt ohne spezifische Anpassungen implementiert werden. opus ware ist auf Servern der Enterpriseklasse genauso einsetzbar wie im heterogenen Umfeld oder auf einem Notebook oder PDA mit der entsprechenden Java-Engine. Durch einen systemspezifische Engine, ähnlich wie bei JAVA, werden diese Eigenschaften realisiert. Die Entwicklungssprachen von opus ware sind die C-Hochsprache (DB/C), C und Java. Alle drei Sprachen sind ANSI Standard Sprachen. Opus ware war mit diesen Eigenschaften schon vor Jahren auf einem Entwicklungsstand wie es JAVA heute ist.

Die daraus resultierenden Vorteile dieser Eigenschaften für den Anwender sind die problemlose Skalierbarkeit der Anwendung für Zentrale, Vertreter, Filiale, Mandanten usw.. Die Vorteile für das Softwarehaus waren und sind die Einmalentwicklung der Prozesse für alle Betriebssysteme, die systemunabhängige Orientierung der Mainprozesse des Systems und die dadurch intensive Fokussierung der Entwicklungsarbeit auf den Inhalt der Lösung, und nicht auf betriebs- und libraryabhängige Spezifikationen.

Die RAD-Technologie ersetzt das aufwendige, teils wochenlange Customizing, das für die Basisfunktionsanpassung selbstverständlich integriert ist, durch die spezifische schnellere, modulare Entwicklung an individuelle Anforderungen. Wobei diese Individualisierung immer im Standard aufgenommen und gewartet wird. Sie trägt dazu bei, dass opus ware nicht als monolithischer Koloss existiert, sondern als auf den Anwender spezifisch zugeschnittenes Programmpaket mit wesentlich geringerem Overhead.

.... wir machen Computer intelligent

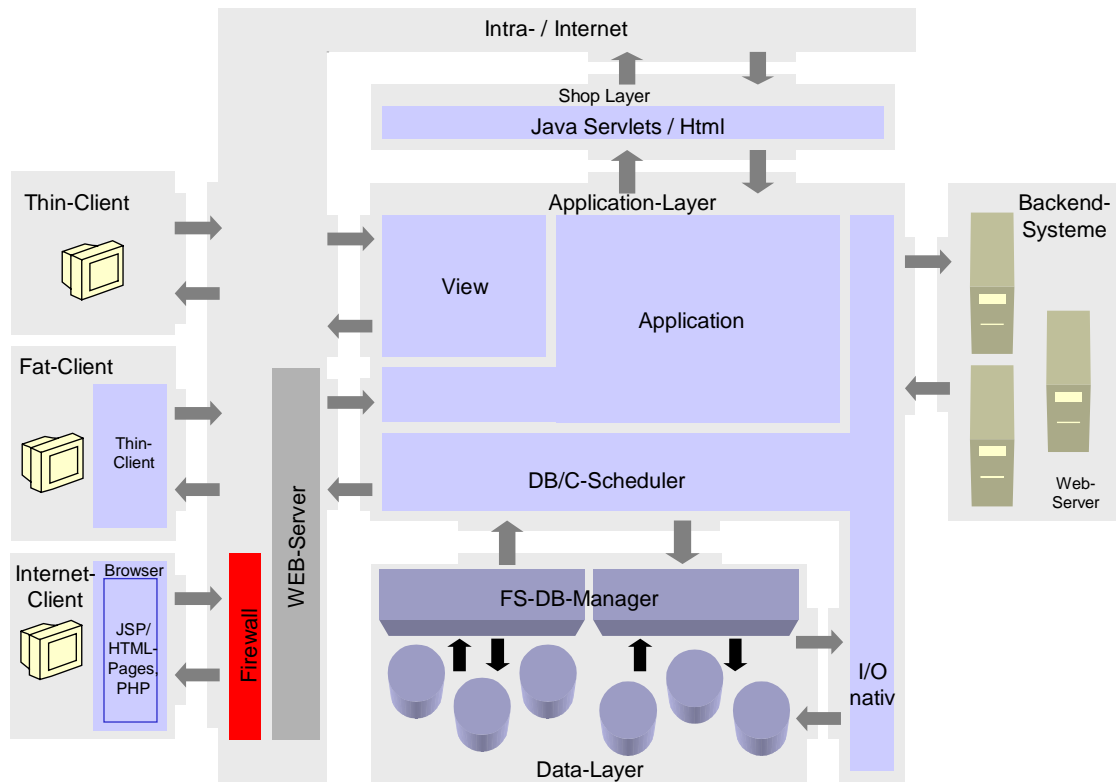
6

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

N-Tier Architektur der opus ware Suite



Stand 10.9.2002

Durch die N-Tier Architektur wird es möglich weder eine Hersteller- noch eine Betriebssystemabhängigkeit zu haben. Das heißt, opus ware kann auch in jedem heterogenen Umfeld installiert werden.

.... wir machen Computer intelligent

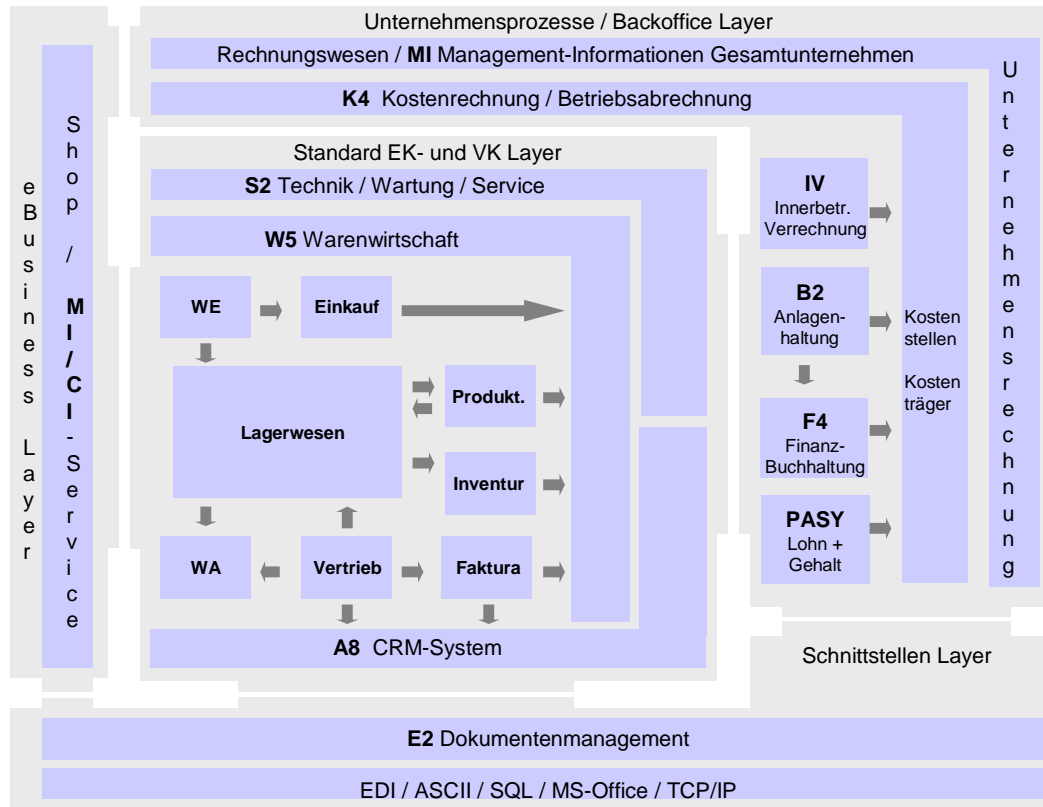
7

Partner der orgapulus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

opus ware Integrationsmodell



\\opusel\dokumentation\opusware\grafik opusware\integrationsmodell.ppt

Stand 11.9.2002

Das Integrationsmodell verdeutlicht, dass opus ware eine modulare Aufbaucharakteristik besitzt. Durch diese Eigenschaft wird der Anwender in die Lage versetzt, stufenweise zu implementieren. Selbstverständlich können einzelne Module von opus ware durch Fremdmodule ersetzt werden, sofern dies sinnvoll erscheint.

.... wir machen Computer intelligent

8

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

Datenbank

Die für **opus ware** notwendige Datenbank ist integraler Bestandteil der Lösung und bietet im Vergleich zu anderen Datenbanken entscheidende Vorteile:

- Die für **opus ware** gültige SQL-Datenbank FS4 bietet über verschiedenste Schnittstellen wie C, JDBC, ODBC (Windows + Linux/Unix) native (DB/C) den effektiven Zugriff auf die Daten. Diese Datenbank bietet im Vergleich zu anderen Datenbanken entscheidende Vorteile.
- Sie kann auf beliebigen Servern von UNIX, Windows, einschl. Linux eingesetzt werden.
- Sie bietet eine Full Text Recherche nach der Associative Index Method (AIM). Das heißt, Recherchen sind annähernd so schnell wie Indexzugriffe unter C-Isam, unabhängig von der Tabellengröße.
- Sie bietet als Tabellengröße bis zu 13 Terrabyte pro Tabelle.
- Der Overhead ist sehr gering und dadurch die Verarbeitungszeiten sehr performant. Dies schlägt sich speziell auf die Anschaffungskosten der Server nieder.
- Fremdprogramme wie z.B. BI-Systeme oder ODBC fähige Programme für individuellen Datenabgriff sind möglich.

Benutzer- und Sessionmanagement

- das in **opus ware** über M3 integrierte und zur Verfügung gestellte Anwendermanagement wird in A8 CRM voll unterstützt
- es können anwenderbezogene Profile festgelegt werden, die nicht nur „wer-darf-was“ regeln, sondern bis auf die Funktion eines Programms, die Eingabedaten eines Feldes und das Bearbeiten oder Ansehen eines Maskenfeldes Auswirkung haben. Darüberhinaus kann festgelegt werden, welcher Benutzer gleichzeitig wie viele Sessions betreiben darf, ob er auf die Systemebene Zugriff erhält, in welcher Organisationsstruktur der Anwendung er sich bewegen darf, welche Drucker er zur Verfügung hat, usw.
- alle Aktivitäten eines Benutzers sowie sämtliche Datenänderungen werden mitprotokolliert und sind über Informationsprogramme und Auswertungen ersichtlich.

GUI- und ASCII-Masken

- Frei gestaltbare Masken XML gesteuert während der Ausführungszeit, in Text und Grafikmode. Dies gilt auch für Folgemasken und der daraus resultierenden Reihenfolge.
- Einzelne Masken und Felder können anwenderspezifisch komplett ausgeblendet werden.
- Protokollierung sämtlicher Änderungen mit altem und neuem Inhalt, Datum, Zeit und Benutzer und der Full Text Recherche über diese Daten auf jedem Eingabefeld der Maske.

Protokollierung anwenderspezifischer Aktionen

- Protokollierung aller Programmaufrufe eines Anwenders mit Datum, Zeit, Falscheingaben, verbrauchte Zeit, evtl. entstandenen Fehlern.
- Protokollierung der inkorrekten Programmabbrüche.

.... wir machen Computer intelligent

9

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

- Protokollierung sämtlicher Änderungen einer Maske und eines Feldes mit altem und neuem Inhalt, Datum, Zeit und Benutzer und der Full Text Recherche über diese Daten auf jedem Eingabefeld der Maske.

Schnittstellen

Stapel- und Einzelschnittstellen

- MS-OFFICE
- OPEN OFFICE
- OUTLOOK
- JDBC, C, ODBC und DB/C
- EDIFACT
- ASCII
- EXCEL
- Trennzeichengetrennte Adressdaten beliebiger Anbieter
- Faxserver
- Emailserver
- PDF-und ASCII Druckausgaben
- XML
- Webservice
- FTP

Integrationsschnittstellen

- **W5** Warenwirtschaft
- **F4** Finanzbuchhaltung
- **S2** Technik Wartung Service
- **E2** Dokumentenmanagement und Workflow
- **M3** Menue- und Securitymanagement
- **EC** eCommerce
- **BI** Palo Jedox

beliebige Schnittstellen sind individuell erstellbar

.... wir machen Computer intelligent

10

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

Module und Funktionen im Überblick

<i>Module und Funktionen</i>	opus ware CRM			
• Multiuserfähige skalierbare Anwendung	✓			
• Adressmanagement	✓			
• Kontaktpersonenmanagement	✓			
• Selektionsmanagement	✓			
• Kampagnenmanagement	✓			
• Kampagnenhistory mit Erfolgskontrolle	✓			
• Beschwerdemanagement	✓			
• Opportunitymanagement	✓			
• Zahlungsmoral Analyse	✓			
• Wettbewerberinformationen	✓			
• Import/Export von Adressdaten	✓			
• Vertreter-Rapport mit Aufgabenmanagement	✓			
• Wiedervorlage- und Troubleshoot-Management	✓			
• Spesenverwaltung und -ermittlung	✓			
• Kundenfuhrpark Management	✓			
• Open-Office-Anbindung	✓			
• Adressenanbindung für Thunderbird über LDAP	✓			
• Adressenanbindung für Outlook über LDAP	✓			
• Adressenanbindung an beliebige LDAP fähige Zusatzprogramme	✓			
• Schriftgutmanagement	✓			
• Führung von spezifischen adressbezogenen Daten	✓			
• Einzel- und Serienbrief-Management mit Journalisierung	✓			

.... wir machen Computer intelligent

11

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

• Einzel- und Massen-eMail-Management mit Journalisierung	✓			
• Beliebige Platzhalterersetzungen in Briefen und Emails aus den produktiven Kunden- und Eventdaten	✓			
• Adressbezogener Aufruf von Statistiken der Warenwirtschaft W5 , Kontakten, Aktionen, Events	✓			
• Kostenberechnung für Aktionen	✓			
• Automatische Journalisierung von Events, Einzel- bzw. Serienbriefen und eMails	✓			

Leistungsmerkmale

Die nachfolgende Leistungsbeschreibung dient zur Übersicht der im Customer Relationship Managementsystem CRM vorhandenen Leistungsmerkmale. Die Aufzählung wurde daten- und sachgebietsorientiert vorgenommen. Die chronologische Reihenfolge der Aufzählung resultiert aus den installierten Modulen des Paketes bei den verschiedensten Anwendern. Auf selbstverständliche Datenfelder in den einzelnen Tabellen wird nicht eingegangen. Es sind nur die wichtigsten Zusatzdaten und Funktionen aufgeführt.

Die Aufzählung hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit, da eine permanente Modellpflege stattfindet.

Ein Vergleich mit anderen Kommunikations- und Netzwerkmanagementsystemen ist durch die tabellarische Aufzählung möglich.

Allgemeine Leistungsmerkmale	opus ware A8 CRM			
Multi-Tier System	✓			
Server-Betriebssysteme: Windows xxxxx, Linux, IBM AIX, SUN, HP	✓			
Client-Betriebssysteme: alle Windows-Systeme, Linux, IBM AIX, SUN, HP, Internet-Browser und alle JAVA-fähigen Workstations	✓			
Client-Server oder Enterprise-Server Organisation	✓			
ASCII- oder grafische Oberfläche	✓			
Datenbank: performante SQL-Datenbank, die auch verteilte Strukturen in der Datenhaltung zulässt. Pro Tabelle können bis zu 13 Terrabyte gespeichert werden.	✓			
Mandantenfähig	✓			
Full Text Recherche über alle relevanten Daten des gesamten Systems über die AIM-Zugriffsmethode	✓			

.... wir machen Computer intelligent

12

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

(Associative Index Method)				
Voll integriertes Anwender-, Menue- und Securitymanagement mit individuellen Anwenderprofilen vom Programmaufruf über die einzelne Maske bis hin zum Eingabefeld	✓			
Onlinehilfe mit eigener Lesezeichenverwaltung und Texthinterlegung, masken- und feldorientiert	✓			

Wiedervorlage und Trouble Ticket System

Das integrierte Wiedervorlage- und Trouble-Ticket-Modul ermöglicht die vorgangsorientierte oder neutrale Erstellung von Wiedervorlagen. Jeder Benutzer kann für sich oder andere solche Einträge vornehmen, die ebenfalls nachträglich an einen anderen Mitarbeiter delegiert werden können. Ist eine dieser Wiedervorlagen fällig, wird der Benutzer während seiner Arbeit in CRM daran erinnert. Wird sie nicht innerhalb des vom Anwender festgelegten Zeitraums als erledigt gemeldet, löst das System optional ein Trouble Ticket an die nächsthöhere Instanz aus. Die Hierarchie der Instanzen und die Zeiträume zwischen den Trouble Tickets können vom Anwender selbst festgelegt werden.

Frei gestaltbarer Bildschirm

Sämtliche Erfassungs-, Pflege- und teilweise auch Informationsbildschirme sind im Text- und auch im Grafikmodus vom Anwender frei gestaltbar. Dabei ist es möglich, für die Funktionen Erfassen, Ändern, Löschen und Informieren verschiedene Sicherheitsstufen zu vergeben. Dies gilt ebenso für einzelne Maskenfelder, die je nach entsprechender Sicherheitsstufe ein- oder ausgeblendet werden können. Komplette Bildschirmmasken können geteilt oder zusammengeführt werden. Berechtigungen auf die einzelnen Masken und Felder können auch gruppenabhängig zugeordnet werden.

Das Eventjournal

Im Eventjournal ist nachvollziehbar, welche Prozesse zwischen Unternehmen und Kunden abgelaufen sind. Wiedervorlagen, beliebige Dateien aus dem Vertrieb wie z.B. Verträge, Faxe, Briefe, Mailings aber auch Telefonnotizen, Werbeaktionen usw. werden im Journal gelistet und sind für die Vertriebs- und Marketingabteilung jederzeit abrufbar. Der Kunde ist nicht mehr an nur eine Kontaktperson im Hause gebunden, sondern kann von jedem Mitarbeiter kompetent und schnell versorgt werden. Eine Filterfunktion sorgt für das Anzeigen einzelner Bereiche des Eventjournals. Auf einen Blick sieht der Mitarbeiter z.B. alle Notizen der Telefonate, die mit dem Kunden geführt wurden.

Datei-Management-Journal (Schriftgutmanagement)

Das Datenmanagementjournal (DMJ) bietet in A8 die nötige Informationsbreite, um unterschiedlichste Quellen mit verschiedenen Datenformaten zu vereinen. Dieses Journal verwaltet zum Einen die in A8 generierten Briefe und eMails, zum Anderen beliebig andere Dateien, wie beispielsweise eingescannte Faxe, Vereinbarungen oder Verträge in Word-, PDF- oder Bildformaten. Über die Datei-Management-Info kann die Einbindung und die Vergabe Zugriffsrechten der Dateien für bestimmte Mitarbeiter und Abteilungen gesteuert werden.

.... wir machen Computer intelligent

13

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

Opportunity Management

In Verbindung mit opus ware W5 Warenwirtschaft ist es in A8 möglich, Ihre Verkaufschancen aus der Anzahl der bisherig abgegebenen Angebote und der gewandelten Angebote in Aufträge zu ermitteln. Zudem kann der Vertriebsmitarbeiter selbst einen Schätzwert in Prozent eingeben, ob Angebote vom Kunden angenommen werden oder nicht. So erhält man zusätzliche Auswertungs- und Klassifizierungsmöglichkeiten der Kunden und Interessenten.

.... wir machen Computer intelligent

14

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe

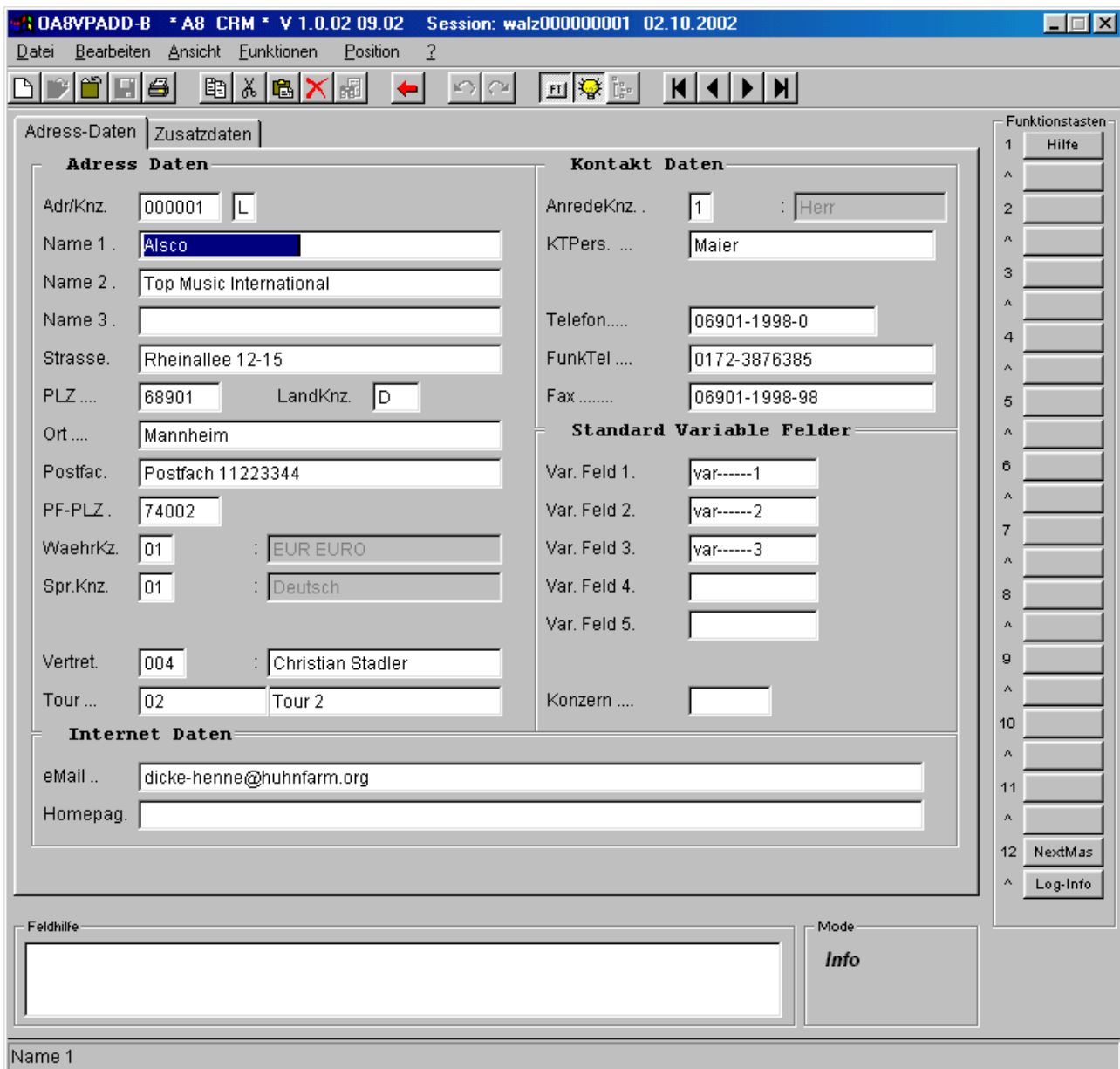


Customer Relationship Management

Anhang

Beispiel der grafischen Oberfläche

Beispiel der grafischen Oberfläche einer Adressmaske, deren Layout wie die Textmaske zur Ausführungszeit vom Anwender geändert werden kann.



The screenshot shows a software window titled "DA8VPADD-B * A8 CRM * V 1.0.02 09.02 Session: walz000000001 02.10.2002". The interface is divided into several sections:

- Adress-Daten:** Includes fields for address number (000001), name (Alisco), street (Rheinallee 12-15), postal code (68901), and location (Mannheim).
- Kontakt Daten:** Includes fields for contact number (1), name (Maier), telephone (06901-1998-0), and fax (06901-1998-98).
- Standard Variable Felder:** A section with five variable fields (var-----1 to var-----5).
- Internet Daten:** Includes fields for email (dicke-henne@huhnfarm.org) and homepage.
- Funktionstasten:** A vertical column of buttons on the right side, including "Hilfe", "NextMas", and "Log-Info".
- Other elements:** A "Feldhilfe" (field help) box at the bottom left, a "Mode Info" button at the bottom right, and a status bar at the very bottom showing "Name 1".

.... wir machen Computer intelligent

15

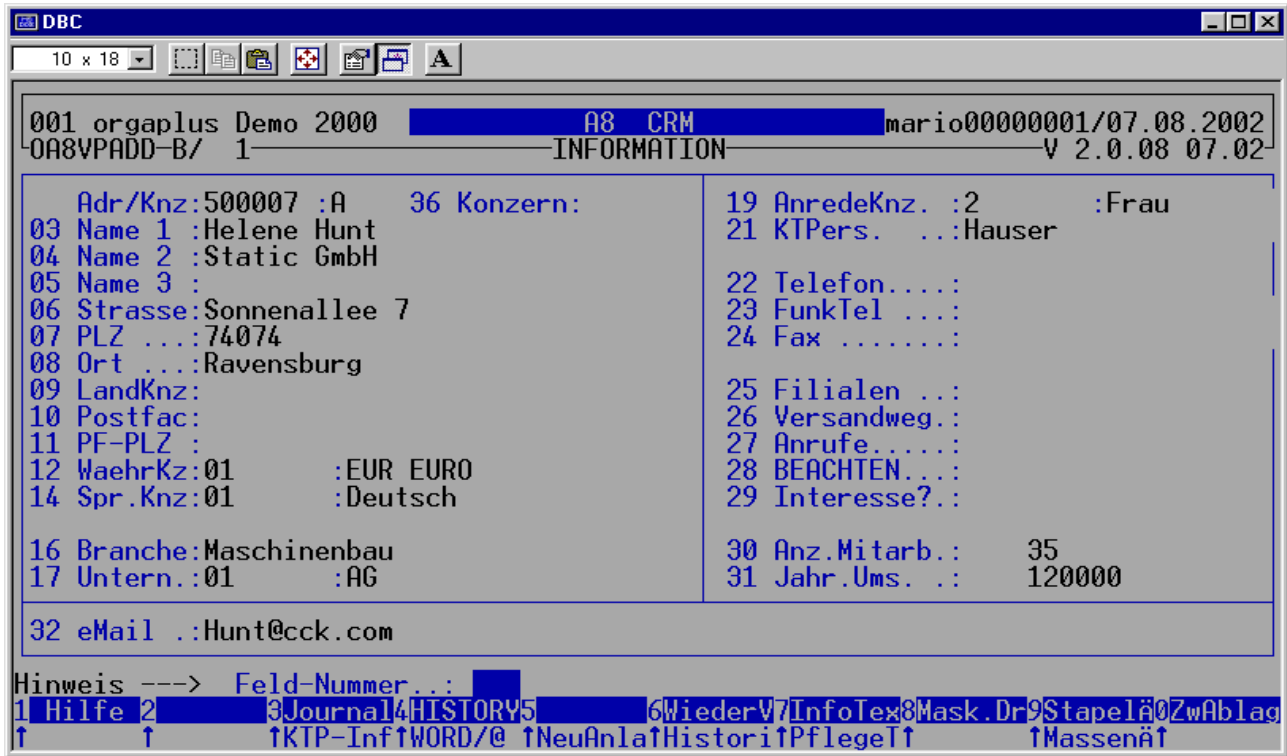
Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

Beispiel der Textoberfläche

Beispiel der Textoberfläche einer Adressmaske deren Layout wie die GUI Oberfläche zur Ausführungszeit vom Anwender geändert werden kann.



001 orgaplus Demo 2000 A8 CRM mario00000001/07.08.2002
 OA8VPADD-B/ 1 INFORMATION V 2.0.08 07.02

03 Name 1 : Helene Hunt	19 AnredeKnz. : 2 : Frau
04 Name 2 : Static GmbH	21 KTPers. ... : Hauser
05 Name 3 :	22 Telefon.... :
06 Strasse : Sonnenallee 7	23 FunkTel ... :
07 PLZ ... : 74074	24 Fax :
08 Ort ... : Ravensburg	25 Filialen ... :
09 LandKnz :	26 Versandweg. :
10 Postfac :	27 Anrufe.... :
11 PF-PLZ :	28 BEACHTEN... :
12 WaehrKz : 01 : EUR EURO	29 Interesse?.. :
14 Spr.Knz : 01 : Deutsch	
16 Branche : Maschinenbau	30 Anz.Mitarb. : 35
17 Untern. : 01 : AG	31 Jahr.Ums. : 120000
32 eMail : Hunt@cck.com	

Hinweis ---> Feld-Nummer...
 1 Hilfe 2 3 Journal 4 HISTORY 5 6 WiederV 7 InfoTex 8 Mask.Dr 9 Stapel 10 ZwAblag
 ↑ ↑ ↑ KTP-Inf ↑ WORD/@ ↑ NeuAnlat ↑ Histori ↑ Pflege ↑ ↑ MassenA ↑

Hinweis: Text- und grafische Oberfläche können je nach Clienttyp, zusammen in einem System betrieben werden. Clientseitig kann über einen DB/C Java Thin Client, die Anwendung auf beliebigen javafähigen Systemen eingesetzt werden.

.... wir machen Computer intelligent

16

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

Leistungsmerkmale von A8 in Verbindung mit W5	opus ware A8 CRM			
Vertriebsbereiche <i>Welche Vertriebsbereiche werden unterstützt?</i>				
Vertriebs- /Jahresplanung : Hinterlegung der Zielvorgaben der Vertriebsmitarbeiter, z.B. pro Jahr/pro Kunde	✓			
Key Account Management: (Schlüsselkunden Management) Verkaufsorganisation, bei der das herkömmliche Prinzip der regionalen Gliederung des Verkaufs durchbrochen und von einer kundenorientierten Struktur abgelöst wird.	✓			
Kontaktmanagement : Alle Aktivitäten und Informationen, die bei einem Kontakt mit Kunden und Interessenten entstehen.	✓			
Angebotswesen	✓			
Order Management, Auftragserfassung	✓			
Terminmanagement	✓			
Reporting	✓			
Analysen / Auswertungen	✓			
Mobiler Einsatz / Notebook	✓			
Datenaustausch Zentrale / Datenreplikation für Außendienstmitarbeiter: Sollen mobile Endgeräte (Notebook, Handheld) regelmäßig Daten mit der zentralen Datenbank austauschen können ?	✓			
Vertriebsplanung / Jahresplanung <i>Durch welche Funktionen wird eine jährliche Vertriebsplanung unterstützt?</i>				
Erfassung von Planwerten (z.B. Forecast, Plan-Umsatz) auf Jahresebene	✓			
Planungszeiträume können pro Monat oder pro Quartal erfasst werden	✓			
Vergleichswerte (Umsatz, Absatz, Deckungsbeitrag, ...) aus Vorjahren	✓			
Automatische Zuordnung und Verwaltung der Istwerte	✓			
Wie erfolgt die Verwaltung der Planwerte?				
Planwerte werden in einer eigenen Periode (Planjahr) gespeichert	✓			
andere Verwaltungsmöglichkeiten: Planwerte werden global auf Warenebene gespeichert	✓			

.... wir machen Computer intelligent

17

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

Auf welcher Ebene können Daten für die Vertriebsplanung /-steuerung erfasst werden?				
Gesamtes Vertriebsgebiet	✓			
Sparten / Produktgruppen pro Geschäftspartner	✓			
Welche Darstellungen der Planwerte sind für die Vertriebsplanung möglich?				
Anzeige /Ausdruck einzelner Planungsstufen und gesamt	✓			
Angebots-/ Auftragserfassung Wie erfolgt eine Auftragserfassung?				
Kopieren der Angebotsdaten mit einer Statusänderung	✓			
Import aus ERP-System	✓			
Welche Informationen können im Angebots-/Auftragskopf erfasst werden?				
Kunde-Nummer	✓			
Projekt-Nummer	✓			
Angebotsnummer / Auftragsnummer	✓			
Verkäufer	✓			
Datum	✓			
Status Angebot / Auftrag	✓			
Gesprächspartner Kunde	✓			
Entscheider Kunde	✓			
Angebotswert brutto	✓			
Auftragsrabatt(e)	✓			
Auftragswert (netto)	✓			
Liefertermin	✓			
Lieferbedingungen	✓			
Zahlungsbedingungen	✓			
Lieferanschrift	✓			
Bemerkungen (Text)	✓			
Angebots- /Auftragsstatus	✓			
Welche Informationen können in den Angebots-/Auftragspositionen erfasst werden?				
Produkt-Nummer	✓			
Menge	✓			
Einzelpreis	✓			
Positionswert brutto	✓			
Positionsrabatt(e)	✓			
Positionswert netto	✓			
sonstige Informationen	✓			

.... wir machen Computer intelligent

18

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

Alles in opus ware W5: Ursprungsidentifikation, Berater, Verkäufer, Rechnungsbegleicher, Konzernzugehörigkeit, Sprachschlüssel, Steuerschlüssel"				
Wie viele Angebots- / Auftragspositionen können erfasst werden?				
1	✓			
2 bis 10	✓			
11 bis 100	✓			
beliebige Anzahl	✓			
Auf welche Daten hat man bei der Angebotserfassung Zugriff?				
Kundenstamm/ -konditionen	✓			
Produktstammdaten	✓			
Kunden-Produkt-Stammdaten	✓			
Welche zusätzlichen Funktionen gibt es bei der Angebotserstellung?				
Erfassen zusätz. Angebotstexte, Liefer- u. Zahlungsvereinbarungen	✓			
Sperre gespeicherter Angebote für Änderungen	✓			
Kopieren gespeicherte Angebote für neues Angebot oder Auftrag	✓			
Welche Felder der Angebotsbewertung können erfasst werden?				
wahrscheinlicher Abschlusstermin	✓			
Bemerkungen (z.B. Auftrag an Wettbewerber xyz)	✓			
Auf welche Daten hat man bei der Auftragserfassung Zugriff?				
Kundenstamm	✓			
Produktstamm / Gerätestamm	✓			
Konditionen	✓			
Angebote / Projekte	✓			
Welche Datenquellen für den Artikel-/Produktstamm stehen zur Verfügung?				
Datenimport Stamm- u. Änderungsdaten von Hostsystemen	✓			
Andere Datenquellen	✓			
Alles in opus ware W5: Beliebige Ascii-Daten des Lieferanten, die durch eine flexible Importfunktion übernommen werden können. So können auch die Preise gepflegt werden.	✓			

.... wir machen Computer intelligent

19

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

Wie kann die Angebotsanalyse unterteilt werden?				
gewonnen (Anzahl)	✓			
nicht vergebene Aufträge (Anzahl)	✓			
Key Account Management				
Welche Funktionen unterstützen das Key-Account-Management?				
Erklärung zur Frage: Schlüsselkunden Management-> Verkaufsorganisation, bei der das herkömmliche Prinzip der regionalen Gliederung des Verkaufs durchbrochen und von einer kundenorientierten Struktur abgelöst wird.				
Laufende Aufzeichnung der Umsatz-/Absatzentwicklung pro Produkt und pro Kundenstandort	✓			
Erfassung des Leistungssortiments	✓			
Erfassung der Liefer- und Zahlungsbedingungen	✓			
Erfassung von Verkaufsförderungsaktionen / -projekten	✓			
Zugriff auf die Kundendaten der angeschlossenen Outlets und Standorte	✓			
Category Management				
Welche Daten werden zur Optimierung/Analyse zur Verfügung gestellt?				
Umschlaggeschwindigkeit	✓			
Auffüllrhythmen	✓			
Umsatz-/Absatzzahlen	✓			
Marketingaufgaben				
Marketing Bereiche				
Welche Marketingbereiche werden unterstützt?				
Marketing Jahresplanung: Erfassung und Verwaltung von Marketing-Budgets (Planzahlen) zur späteren Auswertung / Erfolgskontrolle	✓			
Direktmarketing: Direktmarketing ist ein kommunikationspolitisches Instrument, das einen persönlichen Kontakt bzw. Dialog zwischen Unternehmen und Zielgruppe anstrebt. Das letztendliche Ziel ist der direkte Produktverkauf.	✓			
Marktsegmentierung: Aufteilung des Gesamtmarktes nach bestimmten Kriterien in Käufergruppen bzw. -segmente, die hinsichtlich ihres Kaufverhaltens möglichst ähnlich sind.	✓			

.... wir machen Computer intelligent

20

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

Telemarketing / Callcenter: Eine der Hauptaufgaben im Telemarketing ist die systematische Qualifizierung von Adressen und Interessenten.	✓			
Kampagnen-Management: Umfasst alle organisatorischen Aktivitäten, die zur Planung, Durchführung und Steuerung einer Marketing-und Verkaufsaktion (Kampagne) notwendig sind, Zusammenfassung meist mehrstufiger Verkaufsprozesse	✓			
Controlling: Planung, Steuerung und Kontrolle von Marketing relevanten Aktionen und Ergebnissen	✓			
Marketingjahresplanung				
Welche Funktionen unterstützen die operative Marketing-Jahresplanung?				
Erfassung und Verwaltung von Planwerten (Budgets)	✓			
automatische Zuordnung und Verwaltung der Istwerte	✓			
Erfassung von Marketing-Aktionen (Projekte)	✓			
Kampagnen-Management				
Welche Selektionsmöglichkeiten für Mailings, Aktionen und Besuchsplanung gibt es?				
beliebige Selektion von Kunden	✓			
nach bel. Feldern u. Feldinhalten der Kundendatenbank	✓			
mit verknüpften Abfragen (und/oder/nicht)	✓			
mit Bereichsgrenzen (von ... bis ...)	✓			
Anzeige Selektionsergebnis: Anzahl Datensätze	✓			
Anzeige Selektionsergebnis: Anzahl Liste	✓			
weitere Selektion mit vorhandener Vorselektion	✓			
Speicherung der Selektion für weitere Aktionen	✓			
Welche Übernahmemöglichkeit der selektierten Firmendaten für Mailings gibt es?				
Datenexport in Textverarbeitung	✓			
Serienbrieffunktion	✓			
Datenexport an Email-Programm	✓			
File-Attachement beim Email-Versand	✓			
In welcher Form können die selektieren Adresse gedruckt werden?				
Tabelle	✓			
Formular / Aufkleber	✓			
mit Auswahl der Datenfelder	✓			
Wie und wohin werden die Kontaktdaten automatisch übernommen?				

.... wir machen Computer intelligent

21

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

Kundenstamm	✓			
Terminkalender	✓			
bei allen selektierten Kunden	✓			
mit Aktions-Nr., Datum	✓			
mit Bestätigung durch Benutzer	✓			
Serviceaufgaben				
Service Bereiche				
Welche Servicefunktionen werden unterstützt?				
Auftragsabwicklung Kundendienst : beinhaltet unter anderem Funktionen wie Erfassung und Verwaltung von Kundendienstaufträgen und Serviceleistungen	✓			
Help Desk : Wissensbasiertes Datenbanksystem, welches ein Call Center bei der Beantwortung eingehender Fragen unterstützt. Weiter dient es zur Verfolgung und Analyse häufig auftretender Fragen und Probleme von Kunden.	✓			
Beschwerdemanagement : Erfassung, Verwaltung und Auswertung von Beschwerden und Reklamationen	✓			
mobiler Technischer Kundendienst (Reparatur, Ersatzteile) : Offline/Mobile Abwicklung von Kundendienstaufträgen, Koordination der Serviceeinsätze, Ersatzteilverwaltung	✓			
alles in S2 (Servicemodul)	✓			
Service-Jahresplanung				
Welche Funktionen unterstützen die operative Service-Jahresplanung?				
Erfassung und Verwaltung von Planwerten (Budgets)	✓			
Automatische Zuordnung und Verwaltung der Istwerte	✓			
Service Aufträge				
Welche Eingabefelder gibt es für Service Aufträge?				
Datum	✓			
Kunden-Nummer	✓			
Auftrags-Nummer	✓			
Geräte-Nummer	✓			
Ansprechpartner Kunde	✓			
Techniker-Name / Nummer / Bezirk	✓			
Rechnungsanschrift (abweichend)	✓			
Auftragsart (Aufbau, Einweisung, Störung)	✓			
Fehlerbeschreibung	✓			
Wie viele Tätigkeiten können einem Serviceauftrag zugeordnet werden?				

.... wir machen Computer intelligent

22

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

eine	✓			
2 bis 10	✓			
11 bis 100	✓			
beliebige Anzahl	✓			
Welche Tätigkeiten können einem Serviceauftrag zugeordnet werden?				
betroffenes Bauteil	✓			
Dauer Reparatur	✓			
Berechnung : Rechnung, Garantie, Kulanz	✓			
Wie viele Ersatzteile können einem Serviceauftrag zugeordnet werden?				
Ein	✓			
2 bis 10	✓			
11 bis 100	✓			
beliebige Anzahl	✓			
Welche Ersatzteilkriterien können einem Serviceauftrag zugeordnet werden?				
Ersatzteil-Nummer	✓			
Menge	✓			
Berechnungsart	✓			
Lieferart	✓			
Ergebnis / Status	✓			
Bemerkungen (Text)	✓			
Welche Materialstamminformationen gibt es im Service?				
Material-Nr.	✓			
Material-Bezeichnung	✓			
Lagerhaltung /-bestandsführung im Kundendienst-Kfz	✓			
Disposition Ersatzteile von Zentrallager	✓			
Helpdesk Welche Helpdeskfunktionen gibt es?				
Erfassung Anfragen / Probleme / Reklamationen / Beschwerden	✓			
Erfassung Fehlerursachen / Reklamationsgründe	✓			
Klassifizierung des Dringlichkeitsstatus	✓			
Zugriff auf Wissensdatenbank	✓			
Erfassung Ergebnisse zur Erledigung mit autom. Statuspflege	✓			

.... wir machen Computer intelligent

23

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

Analyse / Auswertung Reklamationen nach Gründen	✓			
Welche Eingabefelder gibt es für Anfragen / Probleme / Reklamationen / Beschwerden?				
Kunden-Nummer	✓			
Kunden-Name / -Adresse	✓			
Ansprechpartner	✓			
Bezug zu Auftrag / Produkt / Kaufvertrag	✓			
Problem und Grund der Anfrage	✓			
Ergebnis / Status	✓			
Aktivität	✓			
Priorität	✓			
Beschreibung von Anfrage / Problem	✓			
Auftragsabwicklung Kundendienst				
Welche Funktionen unterstützen die Abwicklung von Kundendienstaufträgen?				
Eingabe und Verwaltung von Wartungsverträgen	✓			
Eingabe und Verwaltung von Gerätedaten (Installierte Basis)	✓			
Eingabe und Verwaltung von Kundendienstaufträgen	✓			
Automatische Übermittlung der Kundendienstaufträge an Techniker	✓			
Erfassung der Rückmeldungen der erledigten Aufträge	✓			
Disposition der Ersatzteile	✓			
Analyse / Auswertung von Kundendienstaufträgen	✓			
Datenverwaltung				
Geschäftspartner				
Welche Eingabefelder für Geschäftspartnerinformationen gibt es?				
Endverbraucher / Privatpersonen: Business to Consumer (B2C)	✓			
Gewerbliche Geschäftspartner: Business to Business (B2B)	✓			
Zugehörigkeit zu Konzernen, Verbänden, ...	✓			
Abbildung von Konzernstrukturen (Mutter-/Tochter-Beziehungen) : Darstellung der Beziehungen von Firmen untereinander	✓			
Adressenkategorie (Kunde, Interessent, Entscheider)	✓			
Länderschlüssel (Ausland)	✓			
Branchenschlüssel	✓			
Verkaufsregion (Außendienst)	✓			

.... wir machen Computer intelligent

24

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

Welche Änderungen können im Kundenstamm vorgenommen werden?				
Neuanlage / Änderung Kundenstamm	✓			
Neuanlage und Änderung Ansprechpartner	✓			
Datenimport Stamm- u. Änderungsdaten von Hostsystemen	✓			
Datum Änderung	✓			
Dublettenprüfung bei Datenimport	✓			
Anzahl möglicher Anschriften pro Firma?				
Beliebig	✓			
Anzahl Nummern für Tel., Fax, Funktel., email pro Firma?				
Beliebig über Kontaktpersonen	✓			
Wie viele Felder für Zusatzinformationen (VIP-Kennzeichen, Zahlungskonditionen, Anzahl Mitarbeiter, etc.) gibt es?				
20	✓			
Welche Art von Eingabefelder für Zusatzinformationen gibt es?				
Neue Felder können vom Systemadministrator neu angelegt werden	✓			
Vorhandene Felder können individuell belegt werden	✓			
Für sonstige Informationen gibt es ein Textfeld	✓			
Ansprechpartner je Geschäftspartner				
Welche Informationen je Ansprechpartner können erfasst werden?				
getrennte Felder für : Anrede, Titel, Vorname, Familienname	✓			
Aufgabenbereich (z.B. Produktionsleiter)	✓			
Stellung / Funktion (z.B. GL,Prokurist)	✓			
Adresse abweichend von Kundenstamm	✓			
Sekretariat-Name / -Tel.	✓			
Privatanschrift + Priv.-Telefonnummer	✓			
Wie viele Ansprechpartner pro Geschäftspartner können erfasst werden?				
beliebige Anzahl	✓			
Anzahl Nummern für Tel., Fax, Funktel., email pro Ansprechpartner?				

.... wir machen Computer intelligent

25

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

beliebige Anzahl	✓			
Wie viele Felder für Zusatzinformationen (Geburtstag, Hobby, Funktion in Verbänden, etc.) gibt es?				
20	✓			

Welche Art von Eingabefeldern für Zusatzinformationen gibt es?				
Neue Felder können vom Systemadministrator neu angelegt werden	✓			
Vorhandene Felder könne individuell belegt werden	✓			
für sonstige Informationen gibt es ein Textfeld	✓			
Sparten-/Produktgruppen je Geschäftspartner Wie kann der Geschäftspartner nach Sparten / Produktgruppen unterteilt werden?				
Zuordnung von Sparten / Produktgruppen zu Geschäftspartner	✓			
In wie viele Sparten/ Produktgruppen kann ein Geschäftspartner unterteilt werden?				
beliebig	✓			
Welche Daten können pro Geschäftspartner nach Sparten / Produktgruppen abgebildet werden? Erklärung zur Frage: Zuordnung von Produktgruppen/Sparten je Geschäftspartner. z.B. Geschäftspartner ist A-Kunde in Linie x, C-Kunde in Linie y. Ziel = optimale Betreuung				
eigener Lieferanteil Menge	✓			
eigener Lieferanteil Wert (Umsatz)	✓			
eigener Deckungsbeitrag €/ %	✓			
Welcher zeitlicher Bezug kann abgebildet werden?				
Planjahr (PJ)	✓			
Laufendes Jahr (LJ)	✓			
ein Vorjahr (VJ)	✓			
mehrere Vorjahre	✓			
beliebige Anzahl Vorjahre	✓			
Artikel-/Produktstammdaten Welche Artikel / Produkt-Stammdaten können aus einem ERP-System importiert werden?				
Produkt-Nummer	✓			

.... wir machen Computer intelligent

26

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

Produkt-Bezeichnung	✓			
Mengeneinheit	✓			
Verkaufspreise	✓			
Artikelkatalog / Preisliste	✓			
sonstige Artikeldaten	✓			

Wie viele Verkaufspreise können pro Artikel/Produkt verwaltet werden?				
Beliebig	✓			
Kundenkontakte je Geschäftspartner				
Welche Felder stehen bei Kundenkontakten zur Dateneingabe zur Verfügung?				
Kunden-Nummer	✓			
eigener Betreuer (AD, ID)	✓			
Kontaktdatum + Uhrzeit	✓			
Kontaktziel /-Grund (z.B. Anfrage, Reklamation, Auftrag)	✓			
bei Reklamationen / Beschwerden: Gründe	✓			
Kennzeichen Erledigung / Status	✓			
Bemerkungen (Text)	✓			
Stammdatenänderung				
Wie werden Stammdatenänderungen protokolliert?				
Protokollierung Änderungen mit Datum	✓			
Protokollierung Änderungen mit Datum und Benutzerkennwort (Zugriffsberechtigung)	✓			
Schutz gegen parallele Änderungen von mehreren Stellen	✓			
Bereichsübergreifende Aufgaben				
Analyse- und Auswertungsmöglichkeiten				
Welche Daten stehen für Analyse-/ Auswertungsmöglichkeiten zur Verfügung?				
beliebige Auswahl von Datenfeldern aus Datenbank	✓			
Umsatz €	✓			
Absatz	✓			
Deckungsbeitrag €/ %	✓			
Anzahl Angebote	✓			
Wert Angebote	✓			
Anzahl Aufträge	✓			
Wert Aufträge	✓			
weitere Analyse- und Auswertungsmöglichkeiten	✓			

.... wir machen Computer intelligent

27

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

Frei gestaltbarer Statistikgenerator über Umsatzgruppe, Warengruppen, Obergruppen, Supergruppen und Hersteller, verkaufte Ware, kundenspezifisch.	✓			
Wie viele Vorjahre können abgefragt werden?				
nur das aktuelle Jahr	✓			
die letzten beiden Jahre	✓			
3 bis 5 Jahre	✓			
mehr als 5 Jahre	✓			
Welche Verdichtungsmöglichkeiten gibt es bei der Kundenstatistik?				
Monat + lauf. Jahr kumuliert	✓			
pro Kunde	✓			
Sortimentsverdichtung (Produkt, Produktgruppe,...)	✓			
Kombination : Kunde - Produkt	✓			
Kombination : Kunde - Produkt - Zeit	✓			
Welche Verknüpfungsmöglichkeiten der Datenbestände zur Auswertung und Analyse gibt es?				
uneingeschränkte Verknüpfungsmöglichkeiten	✓			
Welche Möglichkeiten zur Durchführung von Soll-Ist Vergleichen gibt es?				
Selektion und Abfrage aller Daten der Datenbank	✓			
Aufruf von Bildschirmanzeigen und Ausdrucken pro Firma / Kunde / Interessent	✓			
Aufruf von Bildschirmanzeigen und Ausdrucken pro Sparten / Produktgruppen / Projekte	✓			
Aufruf von Bildschirmanzeigen und Ausdrucken beliebig verdichtet nach Kundengruppen	✓			
Aufruf von Bildschirmanzeigen und Ausdrucken beliebig verdichtet nach Verkaufsgebieten	✓			
Aufruf von Bildschirmanzeigen und Ausdrucken beliebig verdichtet nach Sparten / Produktgruppen / Projekte	✓			
Welche Inhalte können für die Soll-Ist Vergleiche abgerufen werden?				
Planwerte pro Monat	✓			
Planwerte laufendes Jahr kumuliert	✓			
Istwerte pro Monat	✓			
Istwerte laufendes Jahr kumuliert	✓			
Differenz in Stück, € oder % pro Monat	✓			
Differenz in Stück, € oder % laufendes Jahr kumuliert	✓			

.... wir machen Computer intelligent

28

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

Welche Filter stehen für die Soll-Ist-Vergleiche zur Verfügung?				
Eingabe von Ober-/Untergrenzen je Anwender zur individuellen Selektion	✓			
Welche Analyse- und Auswertungstools gibt es?				
eigenes Analyseprogramm?	✓			
Crystal Reports	✓			
Terminmanagement				
Wie wird die Terminverwaltung-/Wiedervorlage realisiert?				
eigener Terminkalender	✓			
Welche Funktionen des Terminmanagements gibt es?				
Wiedervorlage pro Mitarbeiter	✓			
offene Termine u. geplante Aktivitäten pro Mitarbeiter	✓			
offene Termine u. geplante Aktivitäten pro Mitarbeiter und Tag	✓			
offene Termine u. geplante Aktivitäten pro Mitarbeiter und Woche	✓			
offene Termine u. geplante Aktivitäten pro Mitarbeiter und Monat	✓			
Eintragung von Terminen u. Aktivitäten	✓			
Kundenkontaktmanagement				
Wie kann die Kundenhistorie selektiert werden?				
Datum von ... bis ...	✓			
einzelnen Produkte / -gruppen	✓			
Angebote, Projekte, Aufträge	✓			
Wie wird die Erfassung von Kontakten und Aktivitäten verwaltet?				
auf Ebene Geschäftspartner	✓			
Welche Möglichkeiten der Anlage von Kundenkontakten gibt es?				
Manuelle Anlage	✓			
Automatische Anlage als Folge von weiteren Aktivitäten	✓			
weitere Aktivitäten	✓			
Kampagnen	✓			
Welche weiteren Module gibt es?				

.... wir machen Computer intelligent

29

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe



Customer Relationship Management

Reise- /Spesenabrechnung	✓			
Dokumentenverwaltung	✓			
weitere Module	✓			
Kundenfuhrpark	✓			
Systemmanagement				
Systemadministration				
<i>Welche Optionen der Verwaltung von Anwenderprofilen gibt es?</i>				
Gruppen- oder User-abhängige Zugriffsrechte / Berechtigungen	✓			
Gruppen- oder User-abhängiges Maskenlayout	✓			
Zuordnung Kunden - Anwender flexibel möglich nach Kunden-Nr., Regionen, u.a.	✓			
User-abhängige Sprachversionen	✓			
User-abhängige Landes- und Währungsversionen	✓			
Anpassbarkeit / Customizing				
<i>Welche Möglichkeiten für Anpassbarkeit/Customizing gibt es?</i>				
Customizing Tool zur Anpassung von Masken und Listen durch Systemadministrator	✓			
Verwaltung Feldnamen /-attribute außerhalb Programmcode	✓			
Welche Änderungs-/Anlagemöglichkeiten hat der Systemadministrator?				
Änderung der Feldnamen	✓			
Änderung der Feldattribute (Länge,Typ,...)	✓			
Anlage neuer Felder in vorhanden Masken	✓			
Anlage neuer Relationen	✓			
Wie viele Felder können verändert werden?				
begrenzte Anzahl	✓			
Wie viele Felder können neu angelegt werden?				
begrenzte Anzahl	✓			

.... wir machen Computer intelligent

30

Partner der orgaplus Unternehmensgruppe

