CRM-Software Zertifizierung
2011 / 12

WICE GmbH

Karlsruhe, im August 2011

schwetz consulting
customer relationship management

Copyright schwetz consulting

D-76137 Karlsruhe, Karlstraße 128

Tel. +49 (0) 721 / 940 42 - 0, Fax +49 (0) 721 / 940 4212

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung oder Verarbeitung in Datenverarbeitungsanlagen, sowie auch eine auszugsweise Verwertung, bleiben vorbehalten.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

schwetz consulting
customer relationship management

Seit 22 Jahren beraten die Karlsruher CRM-Spezialisten herstellerneutral bei Konzeption, Einsatzplanung, Systemauswahl und Einführung von Systemen für ein integriertes Kundenbeziehungsmanagement in Marketing, Vertrieb und Service (Customer Relationship Management - CRM). Zu den Zielgruppen gehören insbesondere mittelständische bis große Unternehmen des B2B-Markts. Einen besonderen Schwerpunkt bilden Marktübersichten und Marktstudien über den deutschsprachigen CRM-Softwaremarkt sowie das crmforum als Internetplattform mit über 200 Anbietern in der größten deutschen virtueller CRM-Messe (www.crmforum.de).

Weitere Informationen unter www.schwetz.de. Bei Fragen wenden Sie sich bitte direkt an
Wolfgang Schwetz, Tel. +49 (0) 721 - 940 420 oder per E-Mail wolfgang@schwetz.de.

Inhaltsverzeichnis Seite

Unternehmenshintergrund WICE 4
Das CRM-System WICE 5
Ablauf der CRM-Zertifizierung 2011 / 2012 6
Die Zertifizierungsergebnisse von WICE 7
Aufgabe 1: Lead Management 10
Aufgabe 2: Email Management 14
Aufgabe 3: Kontaktmanagement 17
Aufgabe 4: Workflow 20
Aufgabe 5: Service und Kundendienst 22
Aufgabe 6: Jahresplanung Vertrieb 24
Aufgabe 7: Kampagnen-Management 26
Aufgabe 8: Integration Social Media 28
Aufgabe 9: Customizing 30
Aufgabe 10: Datenimport 32

Unternehmenshintergrund WICE

Die WICE GmbH mit Sitz in Hamburg feiert in 2011 ihr 10-jähriges Firmenjubiläum. Der bekannte Hersteller einer CRM-Software versteht sich selbst als kompetenter Ansprechpartner für innovative Applikationen für das Internet. Von Beginn an hat die WICE GmbH auf webbasierte E-Business Lösungen gesetzt. Der Name ist Programm: WICE steht als Akronym für

„**W**eb **I**ntegrated **C**orporate **E**nvironment“.

Software, die ausschließlich über einen Webbrowser verwendet wird, zeichnet sich durch geringe Unterhaltskosten und sofortige Verfügbarkeit aus.

Das Team der WICE GmbH arbeitet bereits seit 1997 zusammen und verfügt über Erfahrungen aus der Realisierung von mehr als 150 CRM-Einführungen sowie zahlreicher Projekte aus den Bereichen Multimedia und E-Commerce. Kernprodukt des Unternehmens ist das WICE Cloud Based CRM (früher WICE CRM-Groupware), zu dem vom Kundenportal (WICE CIC) bis zum voll integrierten Webshop (WICE Shop) zahlreiche standardisierte Erweiterungen angeboten werden.

Für die meisten Unternehmen sind die Standardfunktionen des WICE Cloud Based CRM in der Funktionalität völlig ausreichend. Es können jedoch nahezu beliebige Anpassungen vorgenommen werden.

WICE Cloud Based CRM ist eine besonders auf die Bedürfnisse von mittelständischen Unternehmen zugeschnittene webbasierte CRM-Lösung, wobei nach Angaben des Herstellers keine grundsätzliche Einschränkungen hinsichtlich der Skalierbarkeit bestehen. In der größten Installation arbeiten 1.500 Anwender in 54 Niederlassungen in 22 Ländern auf einem System.

WICE Cloud Based CRM kann sowohl als Service On Demand oder auf einem eigenen Server Inhouse genutzt werden. Dabei handelt es sich immer um die gleiche Software. Bei einer Inhouse-Lizenzierung steht das System dem Kunden im Quelltext offen zur Verfügung, mit dem Recht diesen selbst oder durch Dritte zu verändern. Damit ist WICE ein Open-Source-System. Ein späterer Wechsel von einer On-Demand- auf eine Inhouse-Lösung ist bei WICE kein Problem - bei vollständiger Datenübernahme.

WICE ist ein voll webbasiertes Produkt. Der Anwender braucht auf seinem Rechner nichts zu installieren. Das senkt die Betriebskosten - die Total Cost of Ownership, da nur ein zentraler Server gepflegt werden muss. Er benötigt lediglich einen Standard-Webbrowser. Über einen PC mit Internetanschluss hat der Anwender den persönlichen und aktuellen Zugriff auf "seine" Daten und alle wichtigen kundenbezogenen Informationen und Dokumente. Damit ist WICE plattformübergreifend und mobil auf aktuellen Smarthones oder Tablet-PCs einsetzbar.

Laut Ranking-Portal Benchpark zählt WICE zu den CRM-Systemen mit der höchsten Kundenzufriedenheit. Im Jahr 2005 hat der Kunde concept 2 den begehrten CRM Best Practice Award im Bereich Einführung von CRM und im Jahr 2009 den 3. Platz im Bereich Weiterentwicklung gewonnen. Die Praxistauglichkeit hat WICE bereits bei der CRM-Zertifizierung durch Schwetz Consulting und der Hewson Group 2004 eindrucksvoll unter Beweis gestellt und ist damit das erste zertifizierte CRM-Produkt aus dem Open-Source-Umfeld.

Die Zertifizierung von WICE erfolgte in dem auch für Interessenten zum Test zugänglichen Demo-Mandanten. Dieser ist auf einem Standard-Root-Server von Hetzner installiert mit der zu diesem Zeitpunkt aktuellen Version Release 7-5. Im August 2011 wurde die Zertifizierung auf das neue Release WICE X per Online-Konferenz erweitert. Das X im neuen Release steht hierbei zum einen für das 10-jährige Jubiläum des Produkts und des Unternehmenes und zum anderen für die Fähigkeit des Systems, X-beliebige Adressarten und –beziehungen (xRM) abbilden zu können.

Das CRM-System WICE

WICE Cloud Based CRM ist ein sog. LAMP-System (**L**inux **A**pache **M**ySQL **P**erl). Es besteht ausschließlich aus Open-Source-Komponenten. Für Betriebssystem (Linux), Datenbank (MySQL) und Webserver (Apache) müssen keine Lizenzgebühren bezahlt werden. WICE wird bei einem Inhouse-Betrieb mit einer Open Source Single Licence lizensiert. Hierbei hat der Kunde das Recht, selbst oder durch Dritte Veränderungen am Quellcode vorzunehmen. Sämtliche Komponenten liegen im Quellcode offen vor. Damit bietet WICE ein Höchstmaß an Investitionssicherheit. Offene Standards machen WICE sicherer.

Das erste Release wurde im Januar 2001 veröffentlicht. Damit ist WICE wohl der einzige deutsche Hersteller eines CRM-Systems mit 10 Jahre Praxis-Erfahrung cloudbasierter CRM-Lösungen.

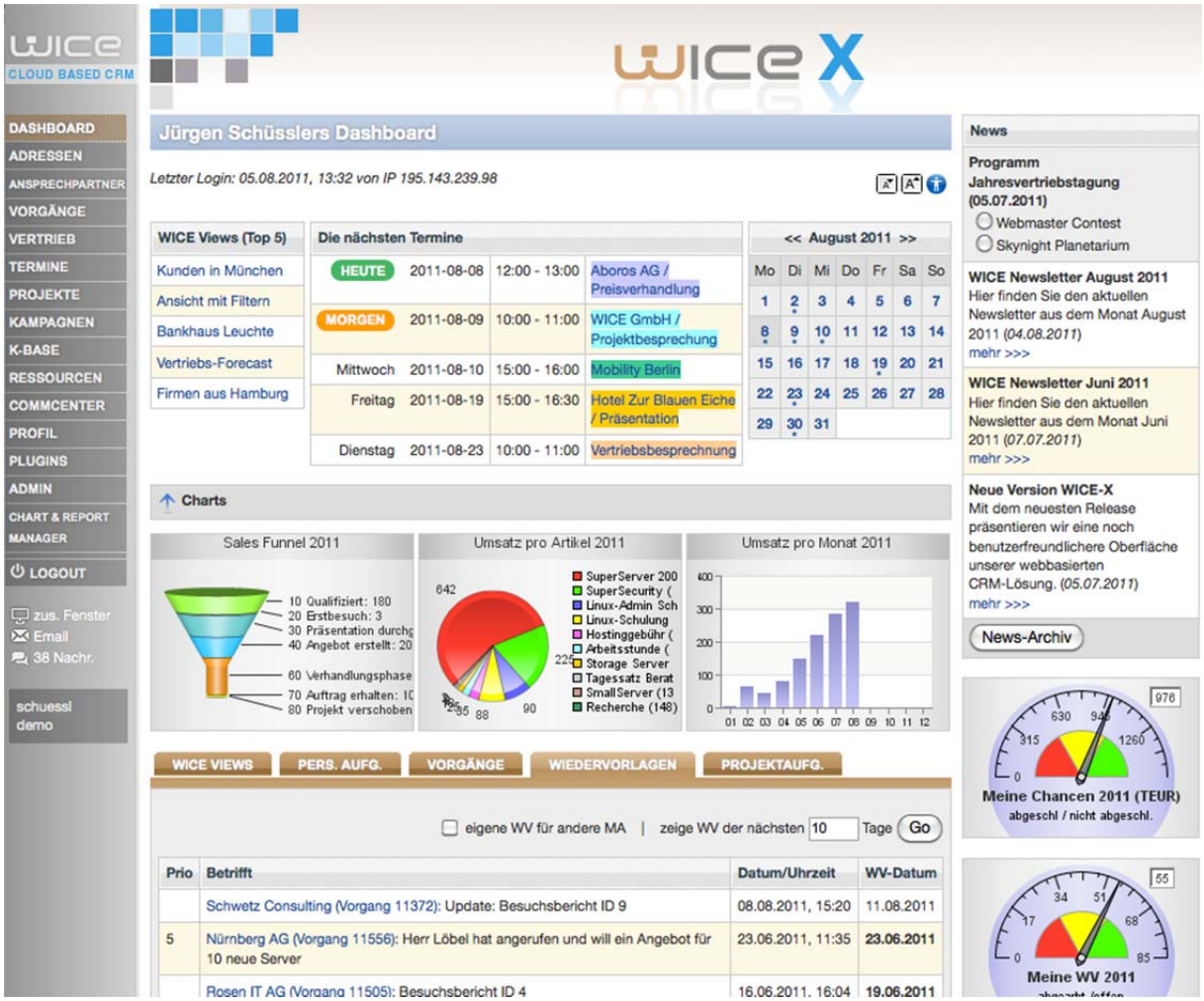


Abb. Dashboard von WICE X

Ablauf der CRM-Zertifizierung 2011 / 2012

Bei den Aufgabenstellungen, die als Zertifizierungsgrundlage herangezogen werden, haben wir auf den Erfahrungen aus mehr als zwanzig Jahren CRM-Beratung im B2B-Markt in unterschiedlichen Branchen aufgebaut. Die Prüfungsaufgaben stellen einen branchenneutralen Basisfunktionsumfang dar.

Die CRM-Zertifizierung hat das Ziel, die Leistungsfähigkeit eines CRM-Systems für den B2B-Markt vor einer objektiven Jury mit langjähriger Erfahrung im CRM-Markt unter Beweis zu stellen. Maßstab dieser Leistung ist die Erfüllung von zehn Aufgabenpaketen, die dem Tagesgeschäft eines mittelständischen Unternehmens entsprechen. Die Zertifizierung liefert den Nachweis einer positiven Funktionserfüllung der gestellten Aufgaben. Die Ergebnisse sollen potenziellen Interessenten als Entscheidungshilfe im Softwareauswahlprozess dienen. Jedoch wird im konkreten Fall empfohlen, die Ergebnisse individuell nochmals unter aktuellen Bedingungen zu verifizieren, um keine unbekannten Risiken einzugehen.

Der Ablauf der Zertifizierung eines CRM-Systems beginnt mit dem Versand der Aufgabenstellungen etwa vier Wochen vor dem Zertifizierungstermin. Dabei werden auch die Testdatensätze für den Datenimport in Aufgabe 10 übergeben. Damit erhält der Softwarehersteller die Gelegenheit zur Vorbereitung der einzelnen Aufgaben. Es wird davon ausgegangen, dass zur Erfüllung der Aufgaben keine spezielle Programmentwicklung durchgeführt wird, sondern die Aufgaben mit den Standardfunktionen einschließlich Customizing abgebildet werden können. Dies wird im Zuge des Zertifizierungstermins überprüft und dokumentiert.

Die Zertifizierung findet in der Regel in den Räumen des Softwareherstellers statt und nimmt zwischen sechs und acht Stunden in Anspruch. Anschließend erfolgt die Bewertung und Kommentierung der Ergebnisse. Im positiven Fall erhält der Softwarehersteller den Bericht mit der Dokumentation der Ergebnisse und die Zertifizierungsurkunde in digitaler und gedruckter Form für Werbezwecke. Die Zertifizierungsurkunde ist nur mit der angegebenen Jahreszahl gültig.

 ©schwetz consulting

Die Zertifizierungsergebnisse von WICE

Die WICE GmbH hat die gestellten Aufgaben auf der Basis der Software WICE Cloud Based CRM und WICE X überzeugend gelöst und auch in der Bewertung überdurchschnittlich gut abgeschnitten.

Hervorzuheben sind bei der rein Web-basierten CRM-Lösung neben der modernen Open-Source-Technologie die Zusatzfunktionen aus der Warenwirtschaft mit Auftragsbearbeitung und die Möglichkeit, die Software **sowohl im Service- (on-demand) als auch im inhouse-Betrieb einzusetzen.**

Software-Funktionalität	1	2	3	4	5
1. Lead Management					
2. E-Mail-Management					
3. Kontaktmanagement					
4. Workflow-Unterstützung					
5. Service und Kundendienst					
6. Jahresplanung im Vertrieb					
7. Kampagnen-Management					
8. Social Media - Integration					
9. Customizing					
10. Datenimport					

(Legende: 1 = schwach, 5 = sehr gut)

Nachstehend wird die Erfüllung der einzelnen Aufgaben kurz kommentiert.

➔ Aufgabe 1 Lead Management

Wie bereits bei vergangenen Zertifizierungen konnte auch dieses Mal das Vorgangsmanagement mit den Vorgangsmappen und dem Ticketsystem überzeugen. Auch die Möglichkeiten, beliebig viele Kriterien für die Klassifizierung von Kunden frei definieren zu können, decken alle Forderungen ab. Neben der Anlage neuer Kunden entsprach auch die daraus resultierende Vorgangssteuerung voll und ganz der Aufgabenstellung. Auch die Dublettenprüfung mit den individuell einstellbaren Kriterien wurde erfüllt. Status und Entwicklung einzelner Leads sind über die Änderungshistorie gut nachvollziehbar. Die Übernahme der Stammdaten auf Outlook und Blackberry erhöht die Attraktivität für WICE, ebenso die Abbildung der Beziehungsstrukturen.

Dass eine reine Weblösung keinen offline-Betrieb unterstützt und daher über keine Datenreplikation verfügt, ist kein Defizit. Wer dennoch einen offline-Betrieb wünscht, liegt bei WICE falsch. Die Erfüllung dieser Aufgabe war in vollem Umfang gegeben.

➔ Aufgabe 2: E-Mail-Management

Die Verarbeitung ein- und ausgehender E-Mails wird von WICE vorbildlich abgewickelt. Auch hier besticht wieder die Systematik der Vorgangssteuerung über die Ticket-Nummern. WICE demonstriert seine Flexibilität für verschiedene Plattformen auch hier mit der Einbindung von Open Office für Textverarbeitung.

Mit der Erweiterung des E-Mail-Client auf andere E-Mail-Systeme neben Outlook erhöht WICE weiter seine Einsatzmöglichkeiten. Auch die Behandlung der Dateianhänge ist vorbildlich gelöst.

➔ Aufgabe 3: Kontaktmanagement

WICE beherrscht alle Facetten des Kontakt- und Terminmanagements, bietet sogar noch interessante Zusatzmöglichkeiten und konnte somit auch hier die Anforderungen erfüllen. Die Abstimmung und Synchronisation verschiedener Kalenderformate zusätzlich zu Outlook neben dem WICE-eigenen Kalenderformat erhöht die Flexibilität. Für iPhone-Nutzer dürfte die Synchronisation des Terminkalenders mit WICE interessant sein.

Sehr positiv ist die Möglichkeit mehrere eigene Personen bei Terminen anzulegen. Offen war hier noch die Möglichkeit, auch auf Kundenseite mehrere Personen in einem Kontakt anzulegen. Diese Erweiterung soll in naher Zukunft ebenfalls angeboten werden.

Beeindruckend ist die grafische Darstellung der Verknüpfungen im Besuchsbericht. Für Folgeaufgaben können Workflows angelegt werden.

➔ Aufgabe 4: Workflow

Die Workflow-Komponente von WCE erfüllt alle gestellten Aufgaben einwandfrei. Ohne Programmierkenntnisse können logische Arbeitsfolgen angelegt und grafisch dargestellt werden. Auch logische Verzweigungen und von Vorgänger- Ergebnissen abhängige Schritte können angelegt werden.

Sehr gut ist auch die Wahlmöglichkeit zwischen manueller und automatischer Auslösung der Workflows.

➔ Aufgabe 5: Service und Kundendienst

Auch beim Servicemanagement kommt das bewährte System des Vorgangsmanagements und des Ticketings zum Einsatz.

Das Plugin Customer Information Center (CIC) erlaubt es Kunden selbst aktiv zu werden, mit dem Sales & Support Request Fehler oder Störungen zu melden und mit dem Ticket Tracker sich selbst über den Stand laufender Aktionen zu informieren. Neu ist auch die integrierte FAQ-Datenbank.

➔ Aufgabe 6: Jahresplanung Vertrieb

Die flexible und individuelle Planung auf Kunden- und Produktebene erfüllt die hier gestellten Anforderungen in vollem Umfang. Die Funktion WICE SalesRanking erlaubt es dazu, beliebige Selektionen und Analysen auf Artikel- und Regional- und zeitlicher Ebene durchzuführen. Datenfelder wie Potenzial, Wettbewerber und Opportunities sind durch Anpassungen sehr einfach zu ergänzen. Die graphische Darstellung der Ergebnisse nach individuellen Kriterien stellt eine hilfreiche und wertvolle Ergänzung dar.

➔ Aufgabe 7: Kampagnen-Management

Auch das Kampagnenmanagement lässt bei WICE keine Wünsche offen. Tools wie der CampaignCustomizer erleichtern zusätzlich die frei konfigurierbare Zielgruppendefinition der Adressen und beliebige SQL-Abfragen.

Alle Aufgaben konnten perfekt gelöst werden. Hilfreiche Zusatzfunktionen wie Webservices erhöhen die Verarbeitungsqualität und den Komfort bis hin zum Adressenexport für Lettershops. Die Vorgangsübersicht mit den Statusinformationen über den Stand der Aktionen unterstützen in transparenter Weise die Kontrolle und Steuerung der Kampagne.

➔ Aufgabe 8: Social Media-Integration

Auch wenn die Integration von Social Media Plattformen wie Facebook, Twitter, Xing etc im B2B-Markt aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht unumstritten ist, hat WICE dafür bereits Lösungskonzepte. WICE weist dabei explizit auf die Restriktionen des Datenschutzes hin und beschränkt sich auf rechtlich und sachlich zulässige Informationen wie Hyperlinks, Facebook-Profile und RSS-Feed. Bei Xing kann z.B. der Link zum Profil des Ansprechpartners eingebunden werden.

Außerdem können bei den Kundestammdaten Links zu Google Maps integriert werden.

➔ Aufgabe 9: Customizing

Mit der Plugin-Architektur von WICE konnte die geforderte Flexibilität sehr gut dargestellt werden. Alle Anforderungen wurden mit dem WICE CT-Builder (Custom-Tab-Builder) vorbildlich gelöst. Darüber hinaus bietet WICE viele Möglichkeiten für Erweiterungen, Anpassungen oder Schnittstellen. Hervorzuheben ist, dass WICE im Standard dabei vollständig update- und upgrade-fähig bleibt, da der Kern der Software nicht verändert wird.

➔ Aufgabe10: Datenimport

Das Importmodul mit den Formaten CSV oder Excel gehört zum Standardumfang von WICE und löste die gestellten Aufgaben mit rund 1260 Adressen problemlos. Die Kriterien für den Dublettenabgleich konnten rasch eingerichtet werden und es wurden auch alle Dubletten auf Anhieb erkannt. Besonders praxisorientiert ist die Möglichkeit, jeden durchgeführten Import auch wieder rückgängig machen zu können. Positiv hervorzuheben ist die optionale Möglichkeit der Zusammenführung von Datensätzen gleichen Inhalts.

Aufgabe 1: Lead Management

Ein neuer Interessent (Firma, Ansprechpartner, Kontakt) wird im CRM-System angelegt. Dabei werden auch Qualifizierungsmerkmale, Querverweise und Beziehungen zu anderen Marktpartnern erfasst. Außerdem erfolgt die Zuordnung des Kundenbetreuers.

Dabei sollen auch die Möglichkeiten der Dublettenerkennung vorgeführt werden. Der online angeschlossene Kundenbetreuer wird automatisch über den neuen Kontakt (Lead) in seinem Verantwortungsbereich informiert.

Nach Anlage der Stammdaten werden weitere Daten zur Qualifizierung von Leads erfasst. Aus dem Potenzial und dem aktuellen Bedarf erfolgt die qualifizierte Einstufung als Lead für die weitere Bearbeitung. In Abhängigkeit davon werden unterschiedliche Folgeaktivitäten angestoßen. Die Software soll eine automatische Folgebearbeitung dieser Anfrage sicherstellen. Dazu gehört auch die Erinnerung an fehlende Stammdaten.

Im weiteren Vertriebsprozess soll zu jedem Zeitpunkt der aktuelle Status der einzelnen Leads verfolgt werden können.

Zusätzlich soll für den Fall eines Offline-Betriebs die Datenreplikation erläutert und durchgeführt werden, um eine Verteilung von neuen Adressen auch an Außendienstmitarbeiter sicher zu stellen.

➔ Lösungen:

Für die systematische Organisation von Kontakten und Leads bietet WICE ein universelles Vorgangsmanagement, mit dem alle Arbeitsprozesse im Vertrieb, im Marketing und im Service abgebildet werden können. Alle Arbeitsschritte werden als Aktion in einer "Kunden-Vorgangsmappe" organisiert und archiviert - zusammen mit den Dokumenten, Emails oder Angeboten, welche die Mitarbeiter in dieser Vorgangsmappe erstellen oder erhalten. Mitarbeiter können für sich oder für andere Wiedervorlagen anlegen sowie Benachrichtigungen versenden. Über Vorgänge erfolgt das Kontaktmanagement, die Abbildung der Kundenhistorie und die interne Prozesssteuerung. WICE bietet außerdem eine integrierte Auftragsbearbeitung, von der Anlage und Bewertung einer Verkaufs-Chance über die Erstellung eines Angebots bis zur Rechnungsstellung.

Die Daten können komfortabel und vielseitig kategorisiert und ausgewertet werden. Über die Besitzrechte wird festgelegt, wer welche Vorgänge sehen und editieren darf.

In der adressübergreifenden Vorgangsauswertung kann über alle Vorgänge nach Status, Vorgangskategorien, verantwortlichen Mitarbeitern und Adresskategorien gefiltert werden.

Die Erfassung neuer Kontakte wurde am Beispiel eines Messekontakts demonstriert. Auf der Basis eines HTML-Kontaktbogens, der lokal auf einem Rechner oder im Web abgelegt werden kann, werden die Stammdaten des Interessenten mit Qualifizierungsmerkmalen und den Daten des Ansprechpartners angelegt.

Daraus wird automatisch ein Vorgang erzeugt, der einen Prozess zur Weiterbearbeitung anstößt. Der Interessent erhält nach dem Messebesuch automatisch eine E-Mail als Antwort auf seinen Messebesuch.

Bei der Anlage der Stammdaten wird die Dublettenprüfung durchgeführt. Das System gibt einen Hinweis auf mögliche Dubletten am Bildschirm für den zuständigen Mitarbeiter aus.

Die Anlage des Vorgangs wird automatisch mit einer Ticket-Nummer gekennzeichnet. Alle folgenden Aktivitäten zu diesem Vorgang werden mit dieser Ticket-Nr. bezeichnet und sind daher eindeutig wieder auffindbar. Die Wiedervorlage wird ebenfalls automatisch angelegt.

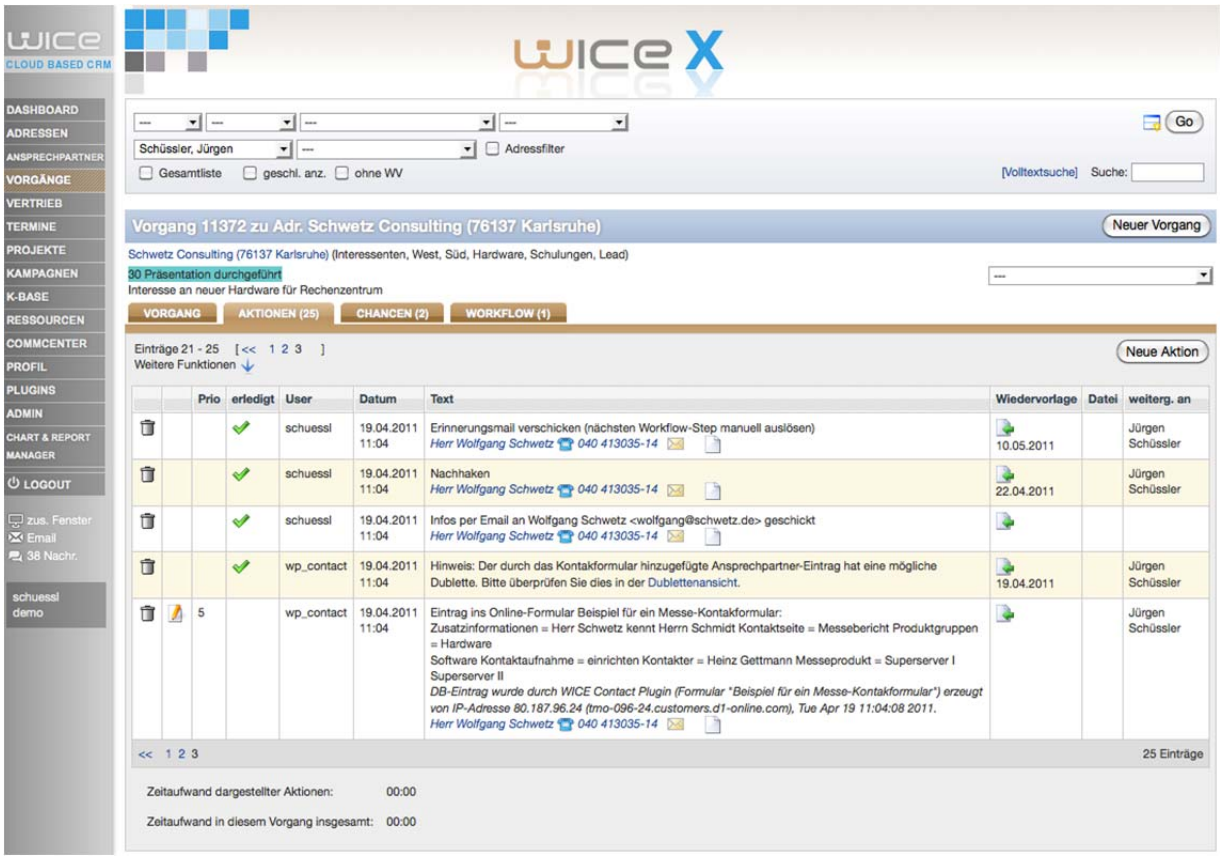


Abb. Kundenhistorie nach Messekontakt

Zum Offline-Betrieb:

Die CRM-Software Wice gab es schon immer nur als Online-Version. Diesem Prinzip ist WICE im Zeitalter des Web, des mobile CRM und des Cloud-Computing treu geblieben. Damit können die Anwender von WICE CRM von überall über den Webbrowser mit ihrem Notebook, iPad oder Smartphone immer auf die neueste Softwareversion und die aktuellsten Dateninhalte zugreifen und sind online mit anderen Systemusern verbunden. Das Anwenderunternehmen hat damit auch immer die hundertprozentige Kontrolle über die Kundendatenbank und den zentralen Server.

Folgeaktivitäten und Qualifizierungsmerkmale:

Nach Eingabe weiterer Qualifizierungsmerkmale, Interessen, Kontaktdaten, Serienbriefanrede und persönlicher Eigenschaften wie berufliche Position und Verantwortungsbereiche kann auch ein Foto sowie ein Link zu den Profilen in verschiedenen Social-Media-Plattformen wie Xing hinterlegt werden. (Die Daten aus Social-Media-Plattformen zu importieren, ist nach Meinung von WICE nach derzeitiger Datenschutzgesetzgebung nicht erlaubt und wird auch von diesen Plattformen nicht unterstützt.)

Da die Stammdaten auch im VC-Format abgelegt sind, können sie mit einem Klick auf ein Groupwaresystem wie Microsoft Outlook, Blackberry etc übernommen werden.

Die Änderungshistorie zeigt dem Systemadministrator an, zu welchem Zeitpunkt welche Daten von wem geändert wurden. Damit ist eine vollständige Transparenz vorhanden.

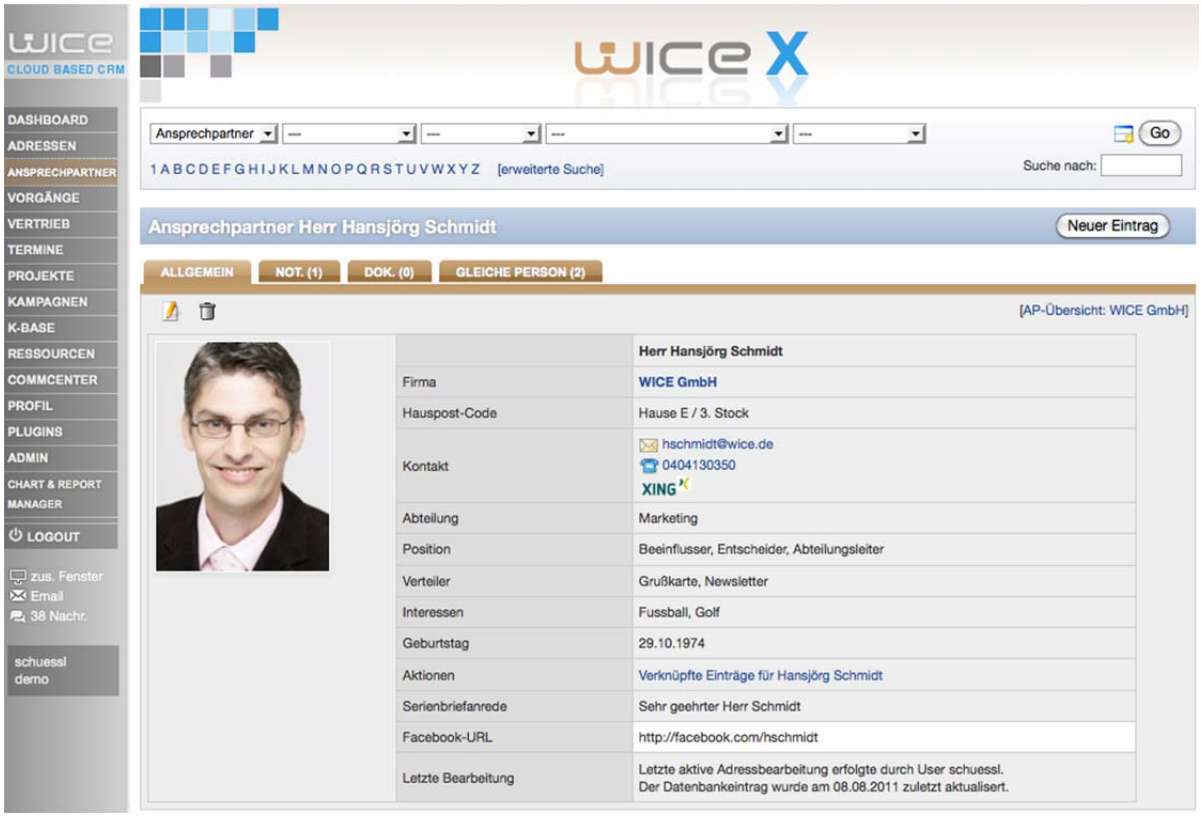


Abb. Detailansicht eines Ansprechpartners

In WICE können auch Beziehungen zu anderen Organisationen und Firmen mit entsprechenden Merkmalen (wie Berater, Lieferant, Wettbewerb, Niederlassung, ...) angelegt werden. Diese werden anschließend bei allen Beteiligten angezeigt, sodass auch hier vollständige Transparenz herrscht.

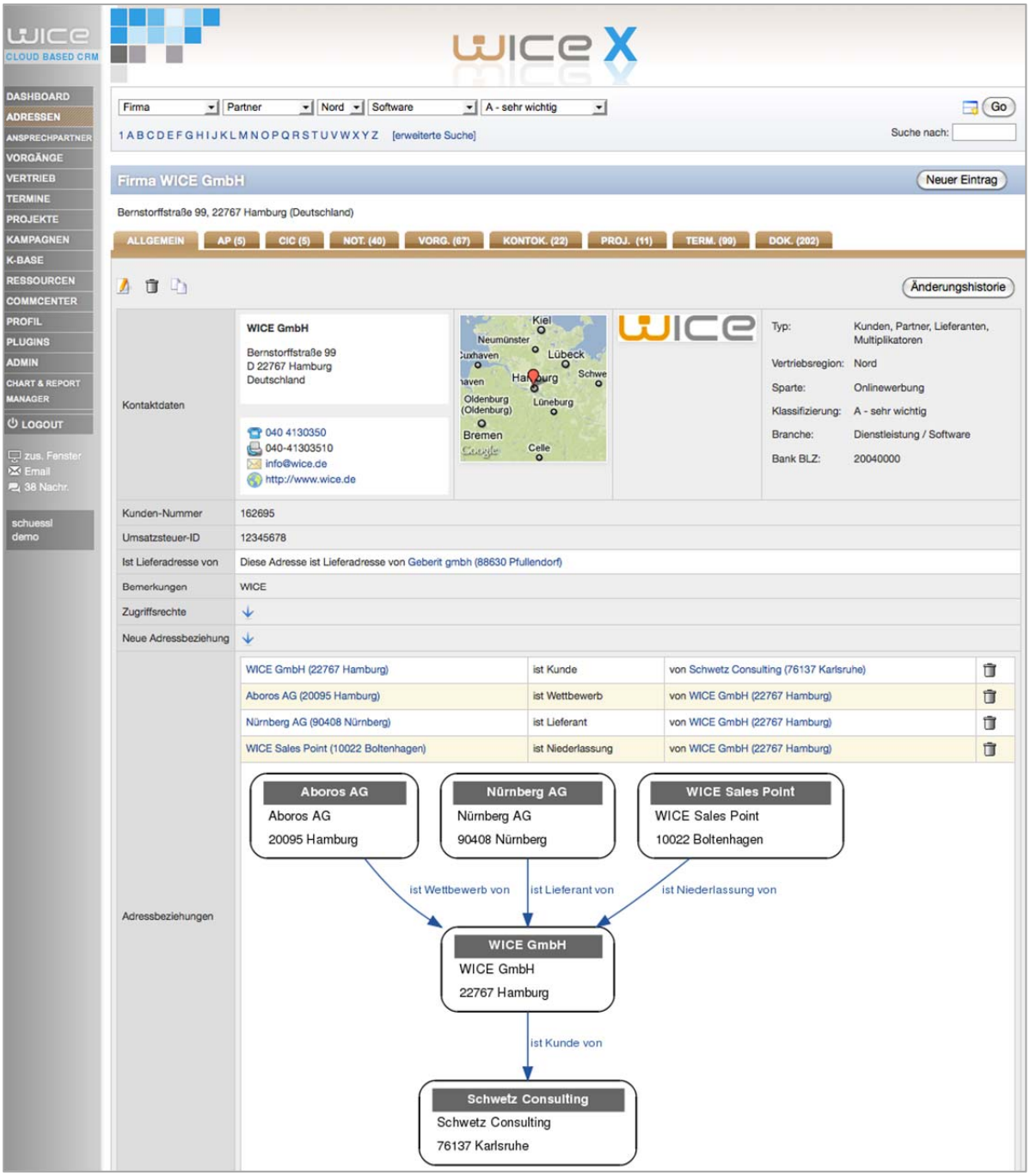


Abb. Adressdetailansicht mit Adressbeziehungen

Aufgabe 2: Email Management

Für den Eingang von E-Mails ist es wichtig, dass der Anwender von einer manuellen aufwendigen Bearbeitung bei Annahme und Speicherung der entsprechenden Stammdaten in der Kundendatenbank des CRM-Systems entlastet wird. Dabei haben sich vollautomatische Verfahren aufgrund der individuellen Vielfalt möglicher Zuordnungen nicht bewährt.

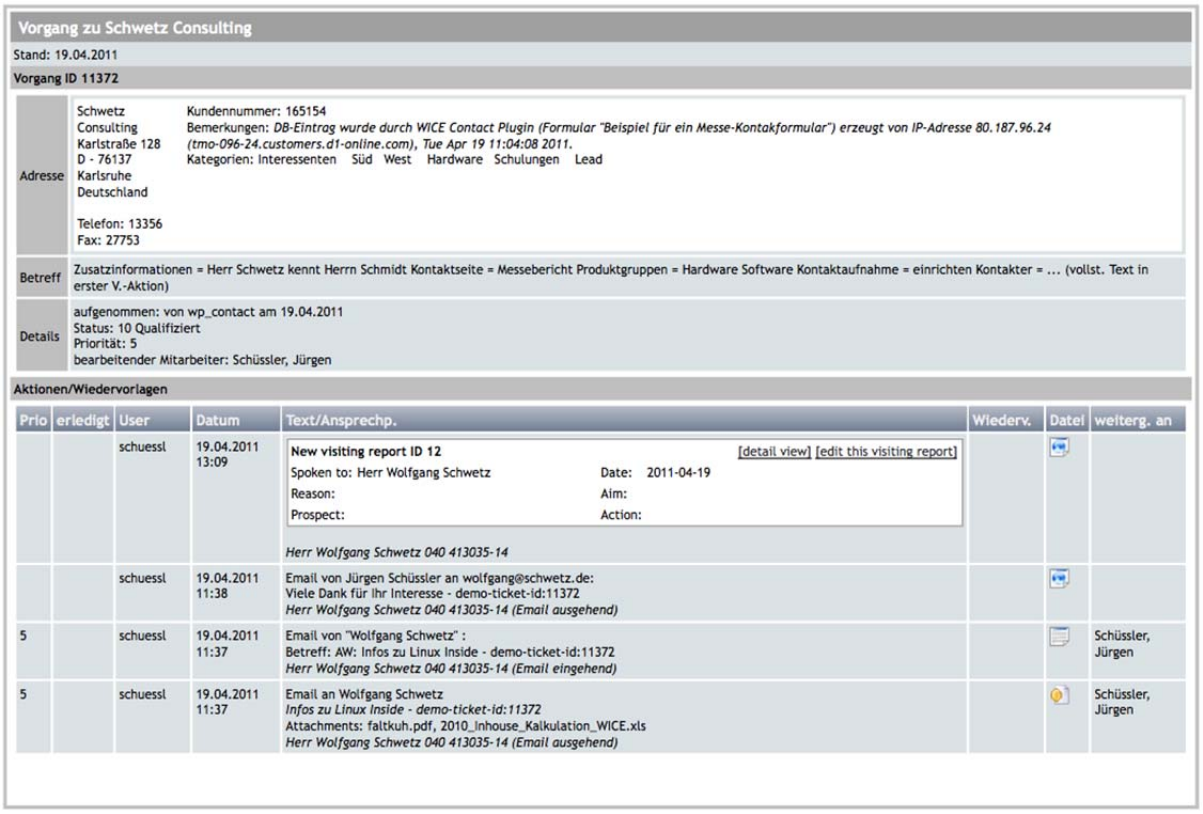
Die Mitarbeiter sollen von administrativen Tätigkeiten beim Empfang von eingehenden E-Mails entlastet werden. Entscheidend für eine effiziente Verarbeitung eingehender E-Mails sind folgende Faktoren: Eine möglichst eindeutige Identifizierung (Kunde, Ansprechpartner, Projekt, Vorgang, etc), eine eindeutige Klassifizierung (nach Inhalten, Absendern und speziellen Filtern) und eine automatische Weiterleitung / Zuordnung / Speicherung / Ablage im CRM-System.

Ebenso wichtig bei eingehenden E-Mails ist, welche Möglichkeiten der Ablage und Archivierung von Dateianhängen unterstützt werden.

Auch bei ausgehenden individuellen E-Mails und E-Mail-Kampagnen ist eine weitgehend automatische Weiterverarbeitung innerhalb des CRM-Systems zur Entlastung der Anwender von administrativen Aufgaben wichtig.

Dabei erfolgt ein automatischer Eintrag nach Versand der E-Mails bei allen Empfängern in der Kontakthistorie sowie die Speicherung der E-Mail-Nachrichten und der Anhänge. Damit sind Aktionen der Vergangenheit transparent und können jederzeit nachvollzogen werden.

➔Lösungen:



Vorgang zu Schwetz Consulting

Stand: 19.04.2011

Vorgang ID 11372

Adresse	Schwetz Consulting Karlstraße 128 D - 76137 Karlsruhe Deutschland Telefon: 13356 Fax: 27753 Kundennummer: 165154 Bemerkungen: *DB-Eintrag wurde durch WICE Contact Plugin (Formular "Beispiel für ein Messe-Kontakformular") erzeugt von IP-Adresse 80.187.96.24 (tmo-096-24.customers.d1-online.com), Tue Apr 19 11:04:08 2011.* Kategorien: Interessenten Süd West Hardware Schulungen Lead
Betreff	Zusatzinformationen = Herr Schwetz kennt Herrn Schmidt Kontaktseite = Messebericht Produktgruppen = Hardware Software Kontaktaufnahme = einrichten Kontakter = ... (vollst. Text in erster V.-Aktion)
Details	aufgenommen: von wp_contact am 19.04.2011 Status: 10 Qualifiziert Priorität: 5 bearbeitender Mitarbeiter: Schüssler, Jürgen

Aktionen/Wiedervorlagen

Prio	erledigt	User	Datum	Text/Ansprechp.	Wiederv.	Datei	weiterg. an
		schuessl	19.04.2011 13:09	**New visiting report ID 12** [detail view] [edit this visiting report] Spoken to: Herr Wolfgang Schwetz Date: 2011-04-19 Reason: Aim: Prospect: Action: *Herr Wolfgang Schwetz 040 413035-14*			
		schuessl	19.04.2011 11:38	Email von Jürgen Schüssler an wolfgang@schwetz.de: Viele Dank für Ihr Interesse - demo-ticket-id:11372 *Herr Wolfgang Schwetz 040 413035-14 (Email ausgehend)*			
5		schuessl	19.04.2011 11:37	Email von "Wolfgang Schwetz" : Betreff: AW: Infos zu Linux Inside - demo-ticket-id:11372 *Herr Wolfgang Schwetz 040 413035-14 (Email eingehend)*			Schüssler, Jürgen
5		schuessl	19.04.2011 11:37	Email an Wolfgang Schwetz *Infos zu Linux Inside - demo-ticket-id:11372* Attachments: faltkuh.pdf, 2010_Inhouse_Kalkulation_WICE.xls *Herr Wolfgang Schwetz 040 413035-14 (Email ausgehend)*			Schüssler, Jürgen

Abb. Kundenhistorie nach E-Mails mit Tickets

Das Prinzip der Prozess- und Vorgangsorientierung mit der Ticket-Nummer macht auch bei der Bearbeitung der E-Mails die gute Systematik deutlich, die zu einer guten Nachvollziehbarkeit und hohen Transparenz der Historie beiträgt.

Dateianhänge können übernommen werden. Dabei gibt es mehrere Möglichkeiten: Der Anhang kann umbenannt werden. Die Speicherung kann dann individuell einem Kunden, einem Ansprechpartner oder Vorgang zugeordnet werden.

Wenn kein Ticket vorhanden ist, muss der Anwender nach der Identifikation des Kunden individuell entscheiden, wo der Anhang abgelegt werden soll. Damit erfolgen eine Verknüpfung zum Anhang und eine Kennzeichnung in der Kundenhistorie.

Mit einem Klick auf einen Ansprechpartner eines Kunden wird auch angezeigt, welche Verknüpfungen mit dieser Person bereits bestehen.

WICE verfügt über einen eigenen internen IMAP-fähigen E-Mail-Client, über den eine konsistente Bearbeitung mit gleichzeitigem Zugriff über andere E-Mail-Programme (z.B. Outlook, Smartphone) möglich ist. Optional steht für den beliebten freien E-Mail-Client Thunderbird ein direkter Connector zu WICE kostenlos zur Verfügung.

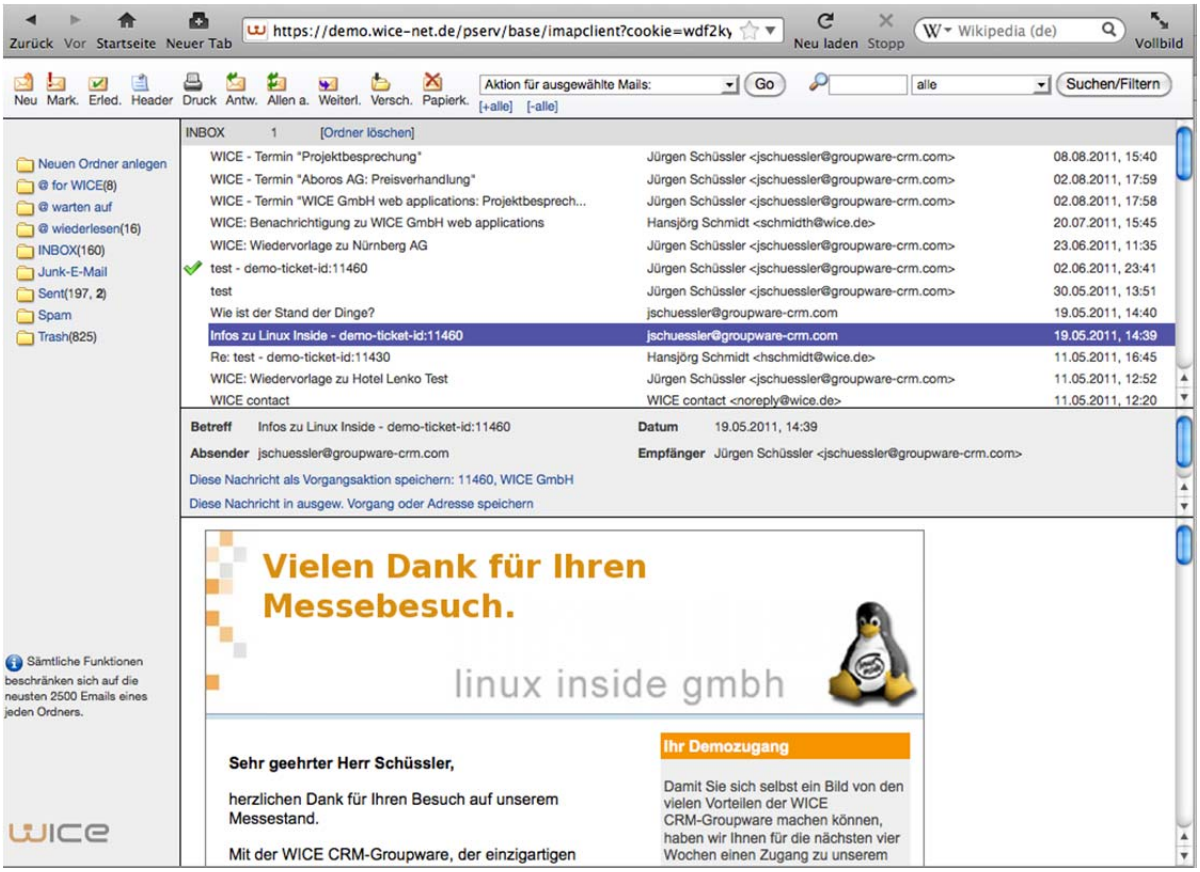


Abb. WICE-interner IMAP-Client

Ausgehende E-Mails können sowohl aus WICE direkt beim Kundenstamm oder im Groupware-System im Mail-Client erstellt und versendet werden. Dabei stehen weitere komfortable Extras wie Unterschriften oder die Ergänzung von Anhängen im Format pdf ohne Adobe / Acrobat zur Verfügung. Die Anlage in der Kundenhistorie erfolgt automatisch.

Für ausgehende E-Mails werden grundsätzlich die Adressdaten, Namen und Anreden aus der CRM-Datenbank automatisch übernommen. Diese können alternativ auch mit Textverarbeitung als Brief

oder Fax formatiert und versendet werden. Für die Textverarbeitung kann beliebig gewählt werden, auch Open Office ist möglich.

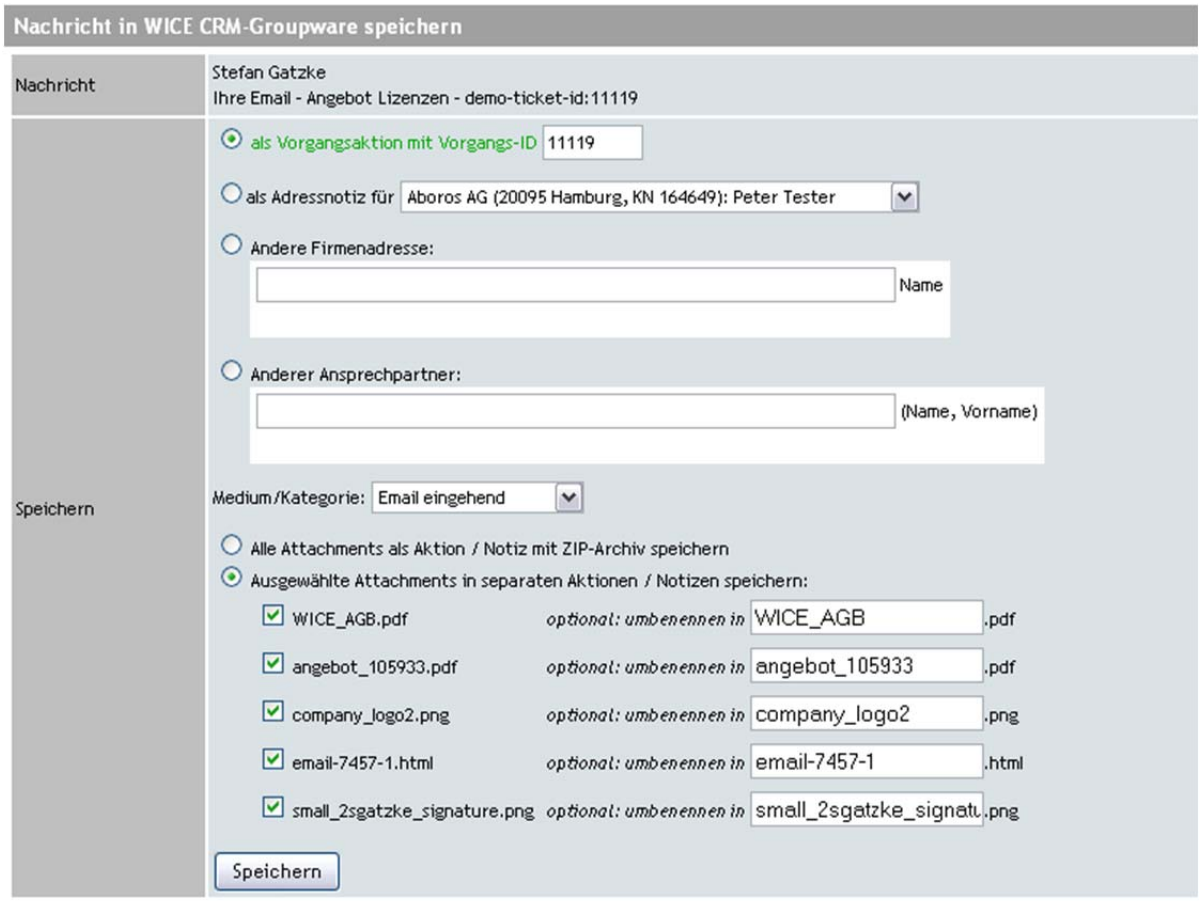


Abb. Ablage einer E-Mail in WICE mit Thunderbird-Connector mit Auswahl zur Überführung von Anhängen

Aufgabe 3: Kontaktmanagement

Im Mittelpunkt stehen hier die Besuchsplanung und die Verarbeitung der Ergebnisse von Kundenkontakten mit möglichst strukturierten Selektions- und Auswertungsmöglichkeiten.

Bei der Besuchs- oder Kontaktplanung sollen die unterschiedlichen Anlässe wie Wiedervorlagen im Kalender, externe Terminanfragen, offene Aufgaben, Umsetzung der Jahresplanung oder weitere Qualifizierung von Leads aufgezeigt werden. Zur Vorbereitung eines Kontakts sollen möglichst alle Angaben wie Datum / Zeit, Ziele, Ansprechpartner u.ä. strukturiert erfasst werden.

Anschließend können über verschiedene Selektionsmöglichkeiten div. Kalenderübersichten erzeugt werden, z.B. Personen, Personengruppen, Zeiträume, Regionen, Kundengruppen. Typische Fragestellungen sind aufzuzeigen: Kann für den Mitarbeiter XY nächste Woche noch ein Termin im Raum Frankfurt eingeschoben werden? Wenn nein, wer könnte als nächster diesen Termin übernehmen?

Die Synchronisation von Aufgaben und Terminen mit dem gewohnten Kalender (Microsoft Outlook oder IBM Lotus Notes Domino) ist für viele Anwender ein "Muss". Nach der Besuchsplanung soll in den Terminkalender verzweigt und dort ein Termin durch drag & drop verschoben werden. Anschließend sollen die Termine mit dem CRM-System synchronisiert und die Terminänderung angezeigt werden.

Als Sonderfall für Besuchs- oder Kontaktplanung sind mehrere Personen in einen Kontakt (Besprechung) aufzunehmen, und zwar sowohl von der Anbieterseite als auch auf der Kundenseite.

Der Kundenbetreuer kann außerdem die Kundenhistorie selektiv als Gesprächsleitfaden anzeigen und ausdrucken.

Nach dem Besuch oder auch telefonischen Kontakt sollen die Ergebnisse auf der Grundlage der Besuchsplanung in möglichst strukturierter Form erfasst werden, um damit rasch Selektionen und Auswertungen durchführen zu können.

Dabei soll es auch möglich sein, parallel mehrere unterschiedliche Folgeaktivitäten pro Kontakt zu erfassen.

➔ Lösungen

Beliebige Klassifizierungen können als Grundlage für die Besuchsfrequenz dienen und Impulse für die Besuchsplanung auslösen. Die angelegten Wiedervorlagen erinnern an den Termin mit Zugriff auf den WICE-eigenen Terminkalender, der über das Format iCal – ein auch für Google verfügbares Standardformat für Kalender – eine Abstimmung mit externen Terminkalendern durchführen kann. Dieses Format wird auch von Outlook unterstützt. Damit können beliebige Kalenderübersichten erzeugt und Termine für künftige Kontakte gefunden werden.

Kalendersichten sind selektierbar nach Terminen von Gruppen, einzelnen Personen und anderen Klassifizierungsmerkmalen. Ebenso kann variiert werden auf der Zeitachse nach Monatskalender, Tageskalender, 3 Monatskalender, u.s.w.

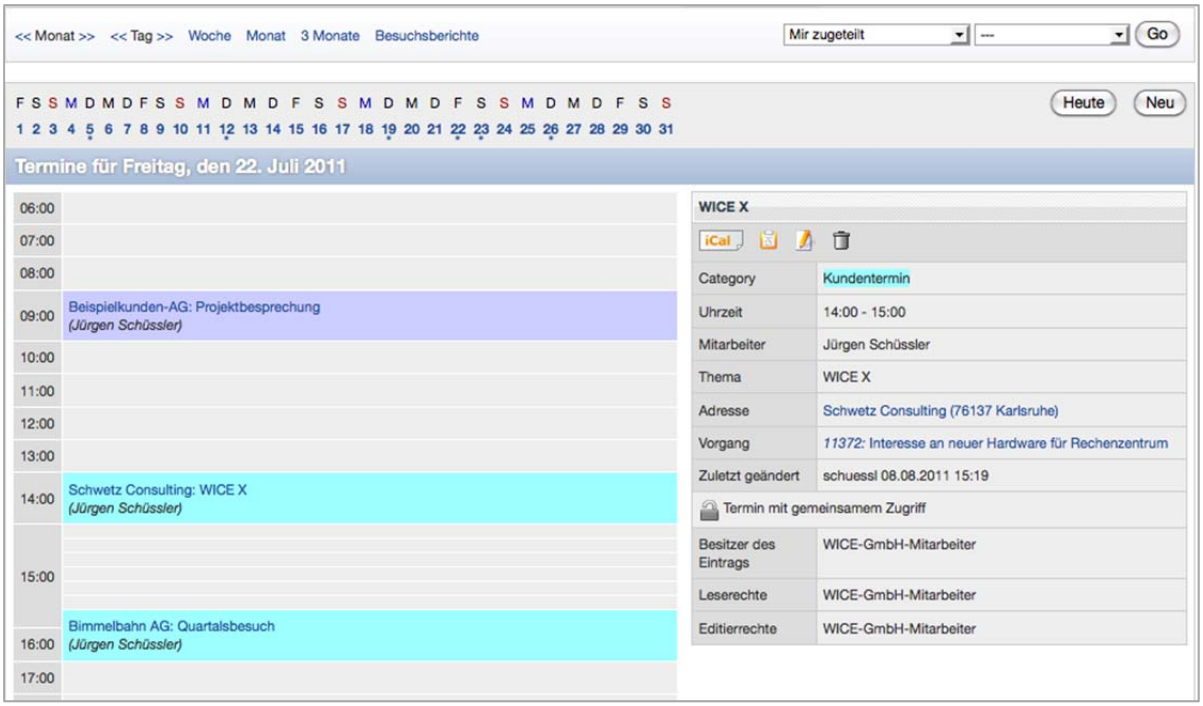
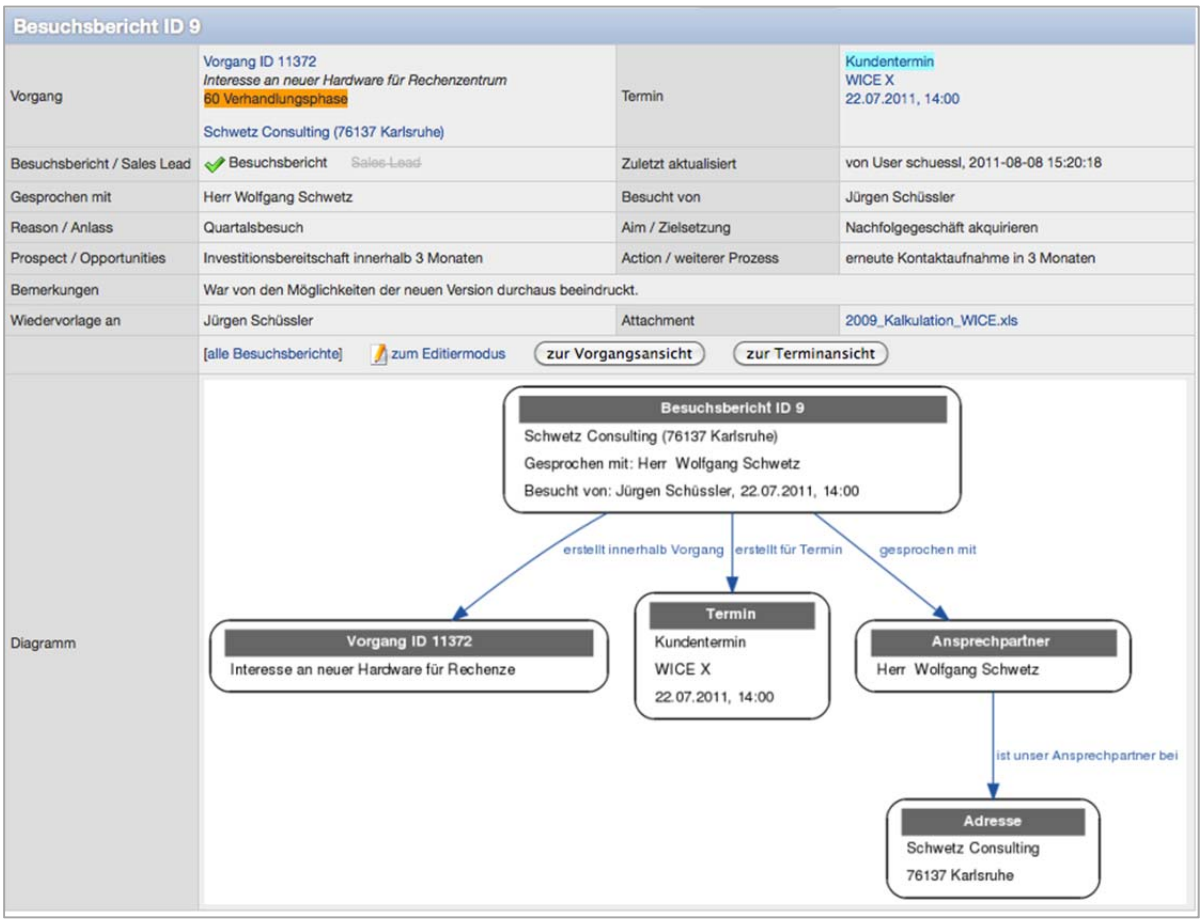


Abb. WICE-Kalender Tagesansicht mit Verknüpfungen zu Adresse, Vorgang und Besuchsbericht

Der Terminkalender kann via iCal synchronisiert werden aus WICE in Richtung Outlook. Die Synchronisation der im Outlook geänderten Termine mit dem WICE-Kalender konnte vorgeführt werden.

Mehrere eigene Personen pro Termin können problemlos angelegt werden, ebenso ist die Buchung von Ressourcen wie Besprechungsräume oder technisches Equipment möglich. Beim Versand von E-Mails können die Empfänger die Terminreservierung direkt in ihren Terminkalender übernehmen.

Mehrere Ansprechpartner auf Kundenseite können bei WICE (noch) nicht in einem gemeinsamen Kontakt angelegt werden. Eine entsprechende Erweiterung ist in Arbeit. WICE legt für jeden Ansprechpartner einen eigenen Kontakt an. Im Besuchsbericht – die Funktionalität gehört mit der neuen Version WICE X zum Standard – können mehrere Ansprechpartner eingefügt und die Ergebnisse strukturiert erfasst werden.



Besuchsbericht ID 9

Vorgang	Vorgang ID 11372 *Interesse an neuer Hardware für Rechenzentrum* 60 Verhandlungsphase Schwetz Consulting (76137 Karlsruhe)	Termin	Kundentermin WICE X 22.07.2011, 14:00
Besuchsbericht / Sales Lead	Besuchsbericht ~~Sales Lead~~	Zuletzt aktualisiert	von User schuessl, 2011-08-08 15:20:18
Gesprochen mit	Herr Wolfgang Schwetz	Besucht von	Jürgen Schüssler
Reason / Anlass	Quartalsbesuch	Aim / Zielsetzung	Nachfolgegeschäft akquirieren
Prospect / Opportunities	Investitionsbereitschaft innerhalb 3 Monaten	Action / weiterer Prozess	erneute Kontaktaufnahme in 3 Monaten
Bemerkungen	War von den Möglichkeiten der neuen Version durchaus beeindruckt.		
Wiedervorlage an	Jürgen Schüssler	Attachment	2009_Kalkulation_WICE.xls
	[alle Besuchsberichte] zum Editiermodus zur Vorgangsansicht zur Terminansicht		

Diagramm

Abb. Besuchsbericht mit Folgeaktivitäten und grafischer Darstellung der Verknüpfungen

Folgeaktionen werden als neue Vorgänge mit Terminen angelegt. Außerdem kann dafür ein Workflow eingerichtet werden. Alternativ kann dies auch über den Besuchsbericht erfasst werden. Mehrere Folgeaktivitäten aus einem Kontakt können über die Kopierfunktion angelegt werden, wobei die Rahmendaten aus dem Ursprungsvorgang übernommen werden.

Aufgabe 4: Workflow

Die Verwaltung und Steuerung der Geschäftsprozesse wird mit Hilfe eines Workflow-Tools nach den definierten Vorgaben und Regeln abgebildet. Dabei werden je nach Status Aufgaben an einzelne Rollen zugewiesen und Ergebnisse kontrolliert.

Die Anlage von Workflows für standardisierte Aufgaben durch einen Systemadministrator, d.h. ohne Programmierkenntnisse, soll an Beispielen dargestellt und erläutert werden.

Dabei sollen auch automatische Überwachungsfunktionen wie Terminerinnerungen und Statusanzeigen über den Workflow generiert werden.

Der Einsatz grafischer Workflow-Tools mit logischen Bedingungen (Wenn, dann) ist dabei wünschenswert.

Der Kundenbetreuer erhält je nach Stand der Qualifizierung und Klassifizierung des Potenzials einen Workflow für die Folgebearbeitung angezeigt. Dieser berücksichtigt den aktuellen Informationsstand und zeigt dem Anwender die notwendigen Folgeaktivitäten.
Der Anwender soll durch Eingaben (ohne Programmierung) die Workflow-Modelle verändern können.

Die Möglichkeiten zur Auslösung von Folgeaktivitäten sollen vorgeführt und erläutert werden.

Die Software soll eine automatische Folgebearbeitung der Aufgaben sicherstellen, in dem die Ergebnisse der Rückmeldungen kontrolliert und interpretiert werden. (Aufgabe erledigt Ja/Nein, neuer Status Ja/Nein, nächster Schritt …).

 ©schwetz consulting

➔ Lösungen:

Mit dem Workflow-Generator können Arbeitsprozesse in WICE angelegt und automatisiert werden. Ohne Programmierkenntnisse können beliebig viele Workflows definiert werden. Mit jedem Workflow-Step können beliebig viele Datenbank-Aktionen durchgeführt werden. So kann man z.B. in einem Workflow-Step eine personalisierte Email mit einer hinterlegten Email-Vorlage und Standard-Anhängen verschicken und automatisiert eine Wiedervorlage zum Nachhaken und eine Benachrichtigung an einen weiteren Mitarbeiter anlegen.

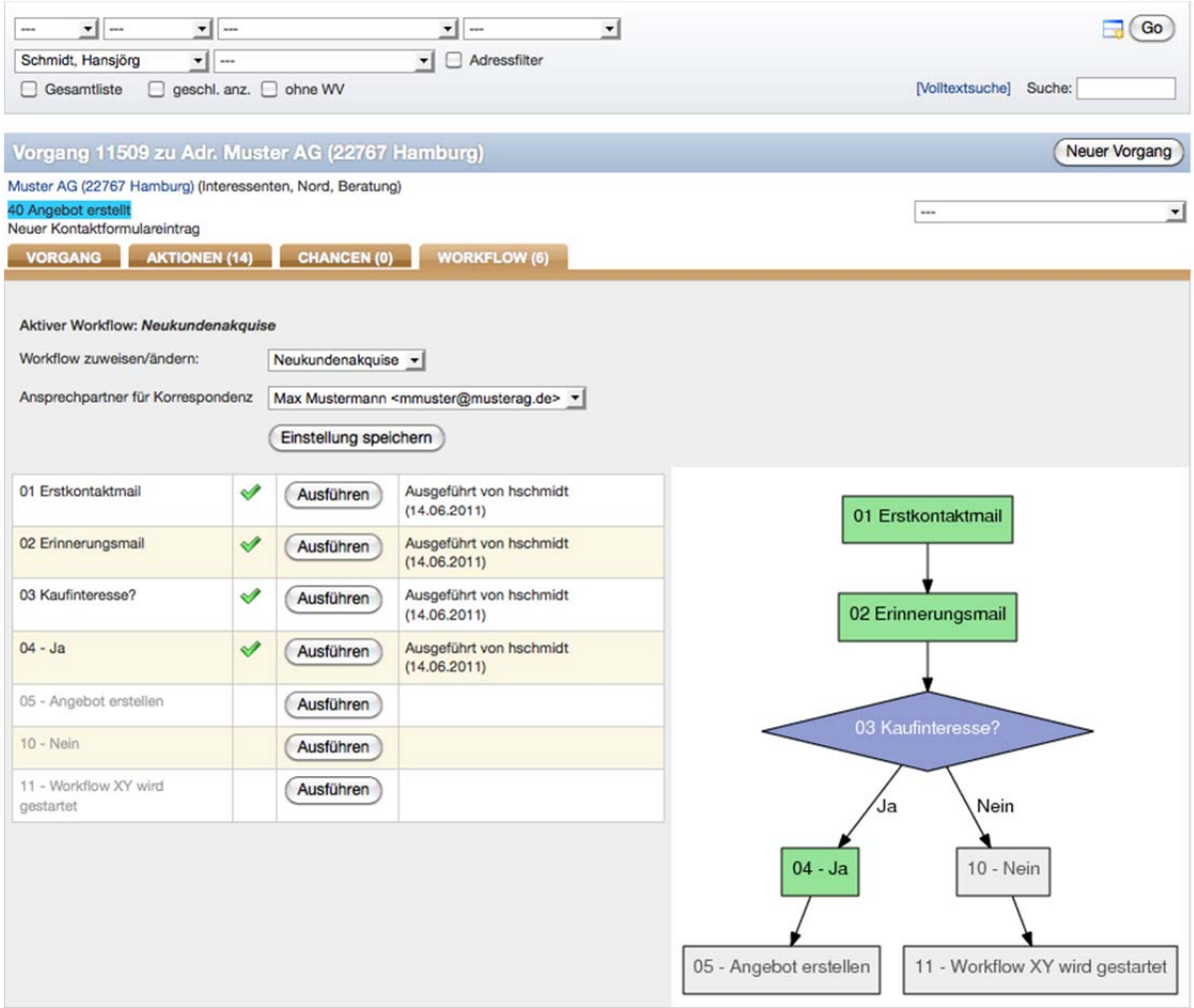


Abb. Workflow in einem Vorgang

Es kann definiert werden, ob Workflow-Steps immer in einer bestimmten Reihenfolge abgearbeitet werden müssen oder ob man Steps überspringen darf. Workflows können manuell ausgelöst werden oder automatisch ausgelöst werden.

Bei Workflows können auch Verzweigungen definiert werden. Die dynamisch erzeugte Workflow-Grafik zeigt immer den aktuellen Stand der Bearbeitung an.

Aufgabe 5: Service und Kundendienst

Zu einer 360-Grad-Sicht auf den Kunden gehören auch integrierte Serviceprozesse. Oft ist der Service der Schlüssel zum Kunden. Neben klassischen Kundendienstaufgaben haben Serviceorganisationen auch typische Vertriebsaufgaben. Sie schließen Wartungsverträge ab, verkaufen Ersatzteile und berechnen Reparaturen. Mit der Behebung von Reklamationen stellen sie die gewünschte Kundenzufriedenheit wieder her.

Störungen werden heute von Kunden über verschiedene Kanäle gemeldet: Telefon, E-Mail, Fax, Web oder persönlichen Kontakt. Der Eingang der Störungsmeldung soll vorgeführt werden.

Dies löst je nach Kundenstatus und Wartungsvertrag unterschiedliche Aktivitäten von der telephonischen Problemlösung bis zur Reparatur vor Ort aus. Zeigen Sie die Funktions-tiefe des Servicemoduls.

Mit automatischen Weiterleitungs- und Eskalationsregeln wird sichergestellt, daß Serviceanfragen den richtigen Mitarbeitern zugeordnet und zeitnah bearbeitet werden. Der Serviceleiter hat jederzeit einen Überblick über die offenen Servicefälle und die Auslastung seiner Mitarbeiter.

Dabei werden verschiedene Beziehungen geschaffen: zur Auftragshistorie, dem Ersatzteilkatalog und Reparaturaufträgen ebenso wie zur terminlichen Disposition der mobilen Kundendienst-Techniker.

Die dabei anfallenden Aufgaben mit den unterschiedlichen Lösungsalternativen sind darzustellen.

➔ Lösungen:

Die Serviceaufgaben werden im Standard mit dem Vorgangsmanagement abgebildet. Die Kategorien, Stati und Parameter sind dabei frei einstellbar. Beim Eingang einer Anfrage oder Störungsmeldung wird ein Vorgang angelegt und eine Ticket-Nummer vergeben. Dabei können alle erforderlichen Zusatzinformationen zur Problembeschreibung und Fehlerdiagnose erfasst werden.

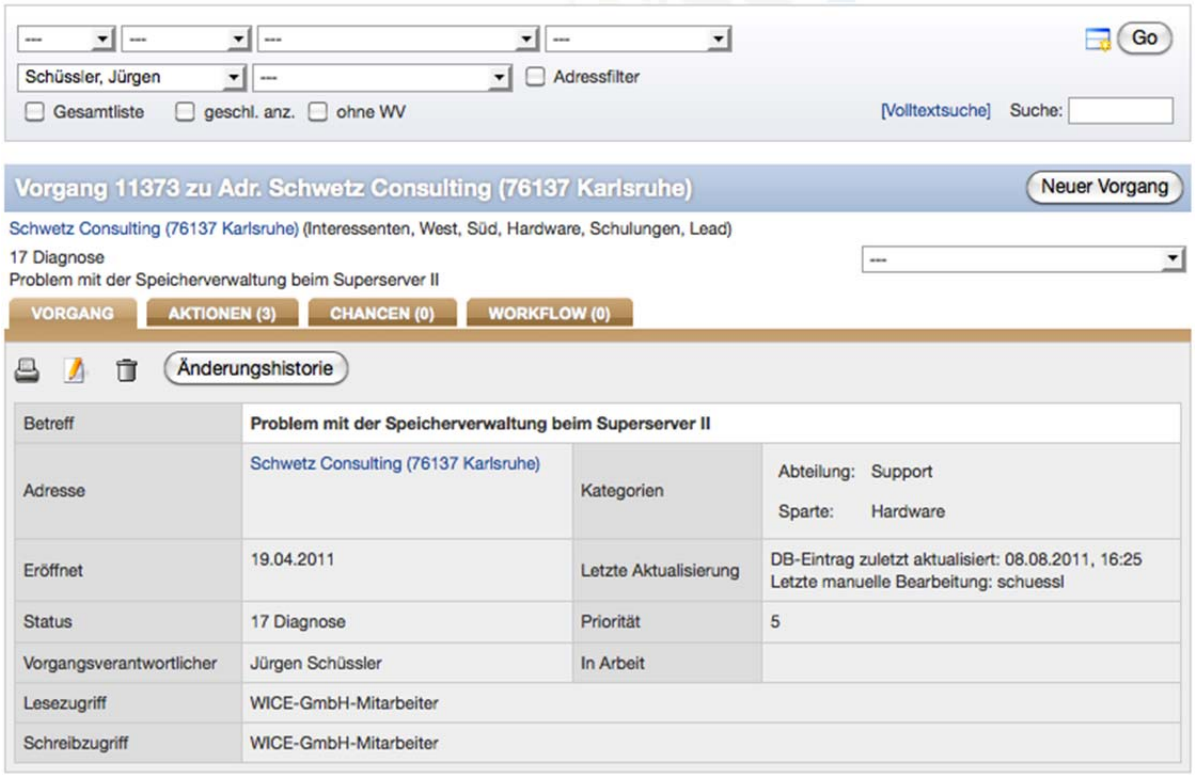


Abb. Beispiel eines Vorgangs im Bereich Service / Support

Aus diesem Vorgang können Folgeaktivitäten und Workflows angelegt und gestartet werden.

Ausgehende E-Mails werden automatisch mit einer Vorgangs-ID (Ticket-ID) versehen, so dass bei einer Antwort diese auch wieder direkt dem richtigen Service-Vorgang zugeordnet werden kann.

Kundenindividuell wurde das Vorgangsmanagement über Formulare mit dem "CIC"-Plug-In für Kunden eingerichtet. Damit können Kunden Daten über Formulare anlegen, bearbeiten und im Kundencenter Statusabfragen (Ticket-Tracker) durchführen. Auch eine FAQ-Datenbank ist mit dem CIC-Portal verbunden. Die Daten werden dabei automatisch in die Kundendatenbank übernommen.

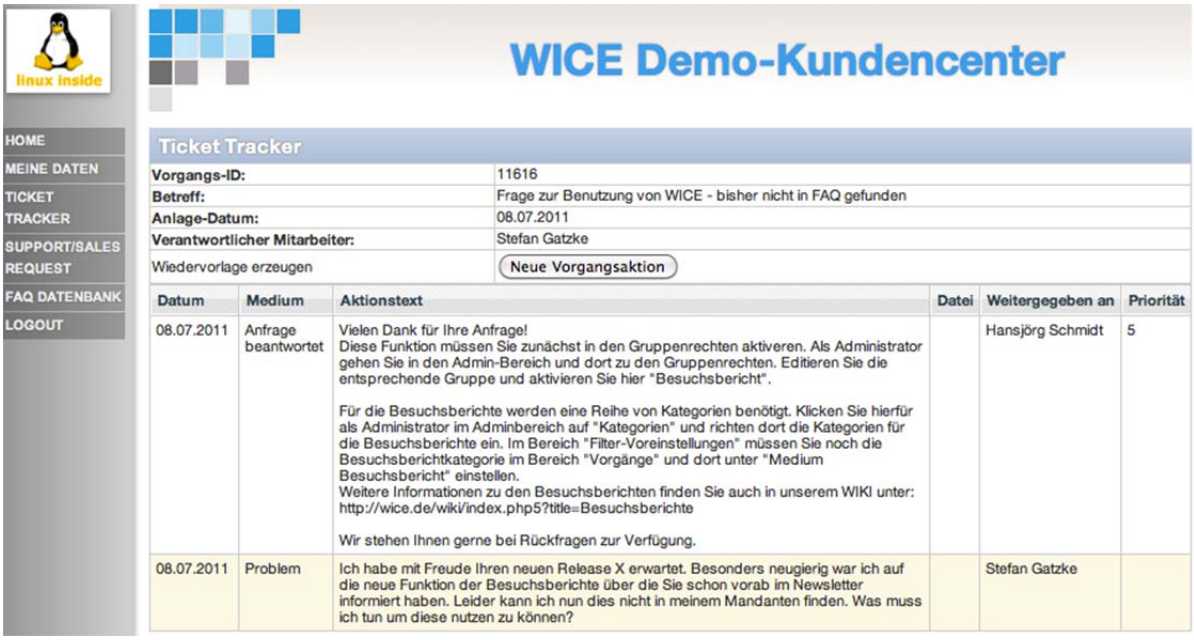


Abb. WICE CIC (Kundenportal) mit Ticket-Tracker

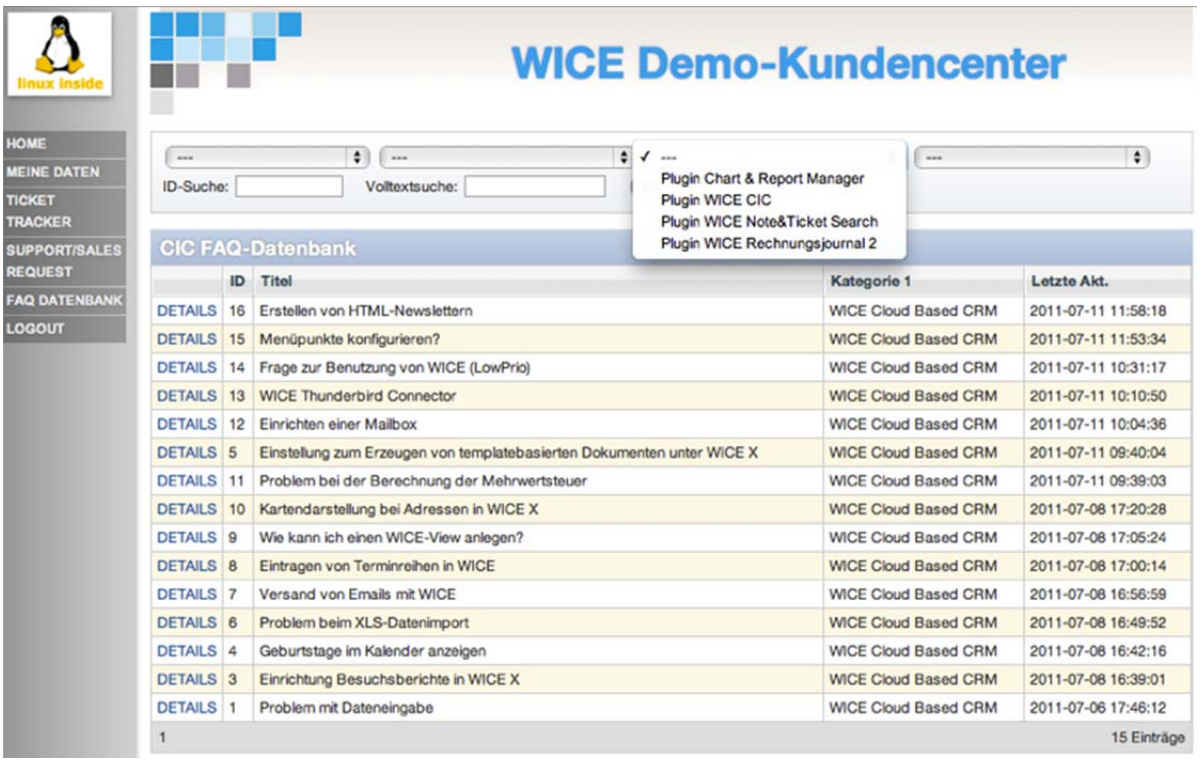


Abb. WICE CIC (Kundenportal) mit FAQ-Datenbank

Aufgabe 6: Jahresplanung Vertrieb

Mit der Jahresplanung auf Kundenebene beginnt die Kundenorientierung für den Vertrieb. Dabei zeigt sich oft, dass diese Planung bis auf Produktgruppen- oder Spartenebene gehen muß, weil Kunden sich in einzelnen Sparten durchaus völlig unterschiedlich verhalten. Auf Spartenebene zeigen sich daher oft große Unterschiede, was Potenzial, Umsätze, Marktposi-tion, Ansprechpartner und Wettbewerber betrifft.

Die Jahresplanung auf Kundenebene ermöglicht eine kundenorientierte Betreuung und individuelle Angebotserstellung. Hier soll aufgezeigt werden, wie ein Außendienstmitar-beiter für seine Top A-Kunden (80:20) eine Jahresplanung für den Umsatz in Euro (Fore-cast) aufbauen kann. Schwerpunkt ist die Planung auf Kunden- und Spartenebene.

Das heißt, der Kunde ist für die Planung und Steuerung noch weiter nach Sparten zu un-terteilen. 3 Sparten reichen aus. Planungsgrundlage sind auf dieser Ebene der Vorjah-resumsatz, das Potenzial, die Anteile der wichtigsten Wettbewerber und bereits vorhan-dene Opportunities. Die Planwerte für 3 Kunden sind pro Kunde und Sparte einzugeben.

Alle anderen Kunden werden mit einem Prozentaufschlag auf den Vorjahresumsatz pro Sparte geplant. Beide Planungsvarianten sollen vorgeführt werden.

Zeigen Sie die Planung für einzelne Kunden für das Planjahr einschließlich bereits vorhandener 3 Opportunities, die mit Betrag Euro, Prozent Wahrscheinlichkeit und erwartetem Abschlusszeitpunkt bewertet sind.

Anschließend soll die Verdichtung auf regionale Sicht und das gesamte Bundesgebiet gezeigt werden: pro Zeile: Kunde, Umsatz Vorjahr, Umsatz lfd. Jahr, Planumsatz, Abweichung in Prozent.

Stellen Sie den Planumsatz für ein AD-Gebiet pro Sparte dar (Summe pro Sparte pro Kunde). Pro Zeile: Kunde, Planumsatz gesamt, Planumsatz Sparte 1, Planumsatz Sparte 2, Planumsatz Sparte 3.

➔ Lösungen:

WICE Sales Ranking Umsatzentwicklung 2011

! Bitte beachten Sie, dass die Berechnungen der Datenbank nach Klick auf den Go-Button bzw. einen Spaltentitel einige Zeit in Anspruch nehmen können.

	Firma	Umsatz Vorjahr (2010)	Umsatz lfd. Jahr (2011)	Planumsatz (2012)
1	netCo GmbH	331.750,00	120.000,00 -63%	0,00
2	Menz GmbH	0,00	67.500,00	0,00
3	PTV AG	0,00	12.870,00	0,00
4	Funjoy GmbH	13.200,00	12.100,00 -8%	0,00
5	Avalon Vertriebs GmbH	560,00	11.840,00 +2015%	0,00
6	Familie Schüssler	0,00	7.510,00	0,00
7	Unimatic GmbH	0,00	7.500,00	0,00
8	Superwebshop AG	7.140,00	7.140,00 0	0,00
9	Berliner Computer Center GmbH	0,00	4.320,00	0,00
10	W.O.R.K.-Medienagentur	7.480,00	4.080,00 -45%	0,00

Abb. Sales Ranking

Mit dem WICE Sales Ranking können auf Knopfdruck neben dem klassischen Forecast ausführliche Vertriebsübersichten angezeigt werden. Die Listen können nach Außendienst-Gebieten, Sparten und allen anderen konfigurierbaren Adresskategorien verdichtet werden.

Es stehen Listenübersichten nach den jeweiligen Sparten (Artikelgruppen) für jede einzelne Adresse und übergreifend über alle Adressen zur Verfügung.

Die Listen bieten eine aktuelle Darstellung

- der getätigten Umsätze (Wert und Zahl verkaufter Artikel),
- der bisher erzielten Roherlös,
- der Opportunities,
- der Planumsätze,
- der getätigten und geplanten Ausgaben.

Sämtliche Zahlen können bis auf Artikelebene heruntergebrochen werden. Ebenso können die Listen zum Vergleich über mehrere Jahre gruppiert angezeigt werden.

Artikelgruppe	getätigt in 2010	geplant in 2010	getätigt in 2011	geplant in 2011	geplant in 2012
Hardware	4.000,00		0,00	4200	0
Schulungen	0,00		0,00	0	0
Services	327.750,00		120.000,00	344137	0
Software	0,00		0,00	0	0
Sonstiges	0,00		0,00	0	0

Abb. Umsatzplanung

Die Eingabe von Planumsätzen erfolgt mit WICE einfach und komfortabel. Planumsätze können bei einer einzelnen Adresse manuell oder auf Basis der Vorjahresumsätze für jede Sparte (Artikelgruppe) bis auf einzelne Artikel eingegeben werden oder über eine Adress-Selektion nach den Adresskategorien (z.B. B-Kunden in AD-Region Nord). Auch die prozentualen Aufschläge für einzelne selektierte Gruppen von Adressen sind pro Artikelgruppe möglich.

Aufgabe 7: Kampagnen-Management

Die Marketingabteilung plant die Durchführung einer Aktion zur Reaktivierung von Kunden, die schon längere Zeit nichts gekauft haben.

Dazu ist eine Selektion in der Kundendatenbank erforderlich, bei der Kunden nach Um-satz pro Sparte und außerdem nach Datum des letzten Auftrags selektiert werden (Alle Kunden, die in einer Sparte schon länger als 6 Monate keinen Umsatz mehr hatten).

Dabei werden auch die für diese Sparten verantwortlichen Ansprechpartner selektiert. Das heißt, es könnte pro Kunde auch mehrere Briefe geben, je nachdem, in wie vielen Sparten schon länger als 6 Monate kein Umsatz gemacht wurde.

Zeigen Sie das Selektionsergebnis (Kunden-Namen, PLZ, Umsätze in 3 Sparten mit Da-tum des letzten Auftrags) und speichern Sie die Selektion.

Nun wird die Selektion weiter eingegrenzt nach Kunden der Region PLZ 4 bis 8. Zeigen Sie das Ergebnis w.o. in Listenform.

Starten Sie nun eine Direktmailing-Aktion mit diesen Kunden und Ansprechpartnern. Da-bei ist die kostengünstigste bzw. die vom Kunden bevorzugte Kontaktart vorzuziehen.

Die Ansprechpartner sollen einen personalisierten Serienbrief /Serien-E-Mail unter Be-zugnahme auf den letzten Auftragseingang mit Werbematerial der betreffenden Sparte erhalten.

Bei allen angeschriebenen Personen soll anschließend ein Eintrag in der Kontakthistorie erzeugt werden, damit der AD gezielt nachfassen kann. Zeigen Sie dann die Kontakthis-torie pro Kunde.

Zeigen Sie anschließend die Wiedervorlagen eines Kundenbetreuers und seine Termine im Kalender.

➔Lösungen:

WICE verfügt über ein umfassendes Kampagnenmanagement. Bei der Adress-Selektion mit dem "Campaign Customizer" zeigt sich der große Vorteil der flexiblen und im System frei konfigurierbaren Kategorisierung von Firmenadressen, Ansprechpartner und Vorgängen in beliebigen Filtern. Über beliebige SQL-Abfragen und Selektionskriterien auf Feldebene wird die Zielgruppe einer Kampagne in Form einer Adressliste definiert. Zusätzliche Kriterien, wie z.B. nach Umsätzen in einem bestimmten Zeitraum können über einen weiteren Filter für jede Adressliste festgelegt werden.

Die hier geforderte Eigenschaft der Ansprechpartners "Produktverantwortlicher" wurde in der Selektion berücksichtigt.

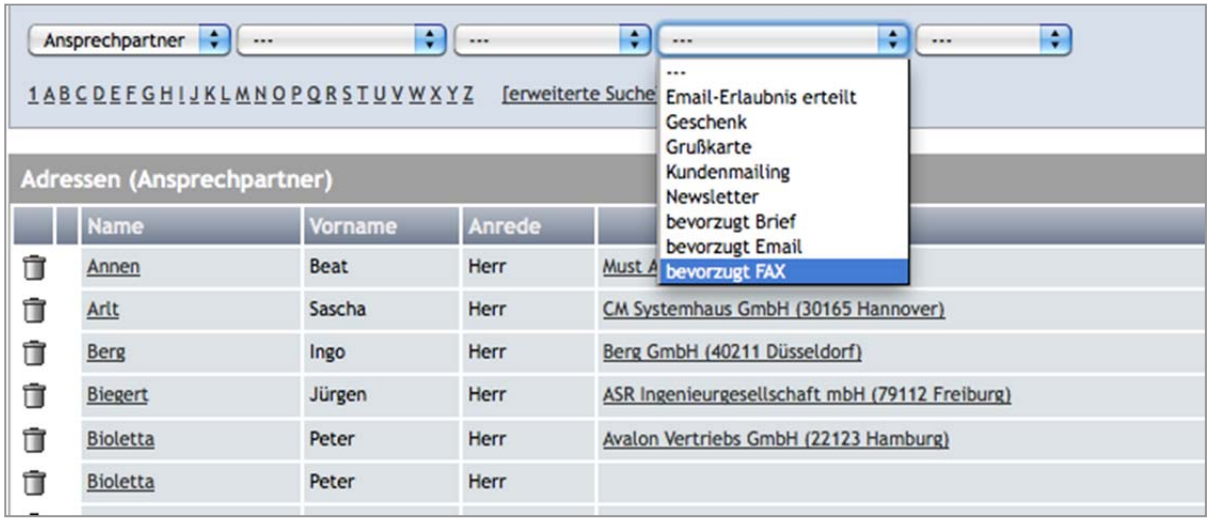


Abb. Ansprechpartner-Selektion

Abgespeichert werden bei dieser Liste allerdings nur die Abfragen der Zielgruppendefinition, so dass bei Ausführen der Liste immer der aktuelle Datenbestand aufgerufen wird. Es kann jederzeit eingesehen werden, welche Adressen bzw. Teilnehmer aktuell den Kriterien entsprechen. Hierbei können einzelne Teilnehmer auch manuell entfernt werden, ohne die Kriterien zu verändern.

Die Serien-Emails können durch beliebige Variable individualisiert werden. Auch die opt-out-Selektion wird berücksichtigt und derart gekennzeichnete Ansprechpartner wieder entfernt. Die bevorzugte Kontaktart wurde aus den Ansprechpartner-Kategorien entnommen.

Auf Basis der Adressliste können

- personalisierte E-Mailings über HTML und mit Signatur erzeugt werden,
- an die E-Mails auch Attachements angehängt werden,
- bei allen Teilnehmern in der Datenbank der Versand in der Kontakthistorie hinterlegt werden,
- alternativ Serienbriefe im RTF-Format (plattformübergreifend mit allen gängigen Textverarbeitungssystemen) direkt auf dem Server erstellt werden,
- Fax-Mailings über die kostenlose Schnittstelle zum Webservice von fax.de gesendet werden,
- Serienbriefe mit automatischem Briefversand über die kostenlose Schnittstelle zu dem Webservice von fax.de (Druck, Kuvertierung und Frankierung) verschickt werden,
- die Teilnehmer über das CSV- oder Excel-Format direkt exportiert werden und
- die selektierten Teilnehmer einer vorhandenen oder neuen Adresskategorie zugewiesen werden.

Das gedruckte Mailing wurde mit den Variablen aus der Auftragshistorie angelegt und die Dokumente können nach dem Druck einzeln bei jedem Empfänger abgespeichert werden. Alternativ kann auch eine Datei im pdf-Format an einen Lettershop geschickt werden. Zur Nachbearbeitung werden die Mitarbeiter zugewiesen. Diese erhalten eine Wiedervorlage zur Erinnerung. Ebenso sind bei den Kunden Wiedervorlagen angelegt worden. Die Ergebnisse der Nachbearbeitung durch die Mitarbeiter werden in der Kundenhistorie dokumentiert und der Status entsprechend verändert.

Über die Vorgangsübersicht oder die Vertriebssteuerung kann jederzeit der Bearbeitungsstand bzw. Status der Kampagne kontrolliert werden kann.

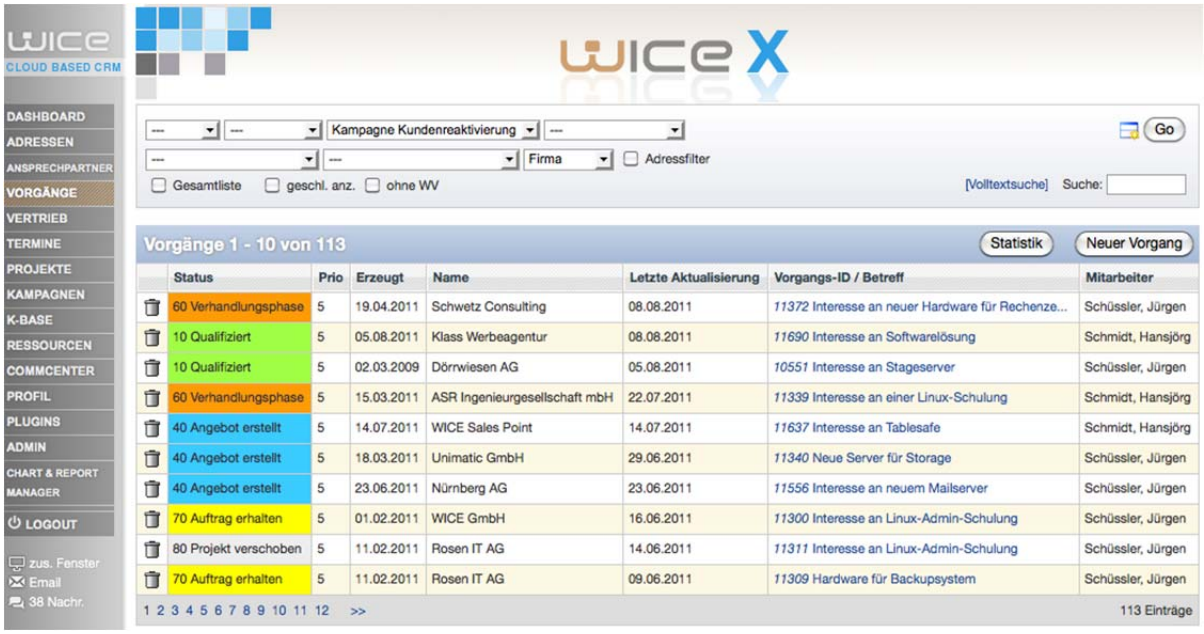


Abb. Auswertung / Status der Kampagne Kundenreaktivierung über die Vorgangsübersicht

Aufgabe 8: Integration Social Media

Mit der Integration sozialer Netzwerke wie Facebook, Xing, Twitter oder Blogs werden neue Informationsquellen sowohl über Kunden und Interessenten als auch über das eigene Unternehmen und sein Produktangebot oder Wettbewerber erschlossen. Damit wird auch die Kommunikation vereinfacht.

Grundsätzlich gelten für die Nutzung von Informationen aus sozialen Plattformen strenge Sicherheitsvorschriften. Ohne Restriktionen verwendbar sind Daten aus öffentlichen Quellen oder öffentliche Nachrichten.

Zugriffe auf Daten und Informationen in den Netzwerken zu bzw. über Personen unterliegen den Bestimmungen des Datenschutzes, der Zustimmung der Betroffenen und den Nutzungsbedingungen der Netzwerkbetreiber.

Zusammengefasst bedeutet dies:

- Schnelle Recherche von Kontaktinformationen
- Zugriff in Echtzeit mit persönlicher Anmeldung
- Datenschutz ist gewährleistet, da keine Datensynchronisation oder -speicherung stattfindet
- Zugriff auf Social Media über Adressen, Telefonate oder E-Mails möglich.

Daraus ergeben sich grundsätzlich folgende Aufgabenbereiche:

- Speicherung und Anzeige von Links zu Netzwerk-Profilen von Firmen, Personen oder Produkten in der eigenen Kundendatenbank
- Aufruf der Profile in den Social-Media-Plattformen über die Links in der Kundendatenbank
- Recherchen und Analyse der Sozialen Netzwerke / Social Media Monitoring nach vorher definierten Suchbegriffen (Firma, Personen, Produkte; Wettbewerber) bezüglich Aktivitäten der Personen und Nennungen der Suchbegriffe.

➔ Lösungen:

Durch die frei definierbaren Zusatzfelder bei einer Adresse können auch beliebige Hypertextlinks in WICE integriert werden. Hierdurch kann auch eine Suchabfrage über Twitter einfach abgelegt werden. Ebenso kann das vorhandene Facebook-Profil des Unternehmens oder jeder weitere beliebige Link, wie z.B. ein bestimmter RSS-Feed hinterlegt werden.

Abb. Ausschnitt Adressdetailansicht mit Suchabfrage auf Twitter und Link zum Facebook-Profil

Gut gelöst ist auch die automatische Darstellung eines Kartenausschnitts von Google Maps auf Basis der hinterlegten Adresse mit direkter Verlinkung zur Detailansicht. Ein Logo oder ein anderes Bild des Unternehmens kann ebenso eingebunden werden über eine automatisierte Abfrage bei Google.

Auf Ansprechpartner-Ebene kann direkt per Drag&Drop das Xing-Profil des Ansprechpartners eingebunden werden. Auch hier besteht die Möglichkeit, über frei definierbare Zusatzfelder weitere Links zu den unterschiedlichen Social-Media-Plattformen einzubinden.

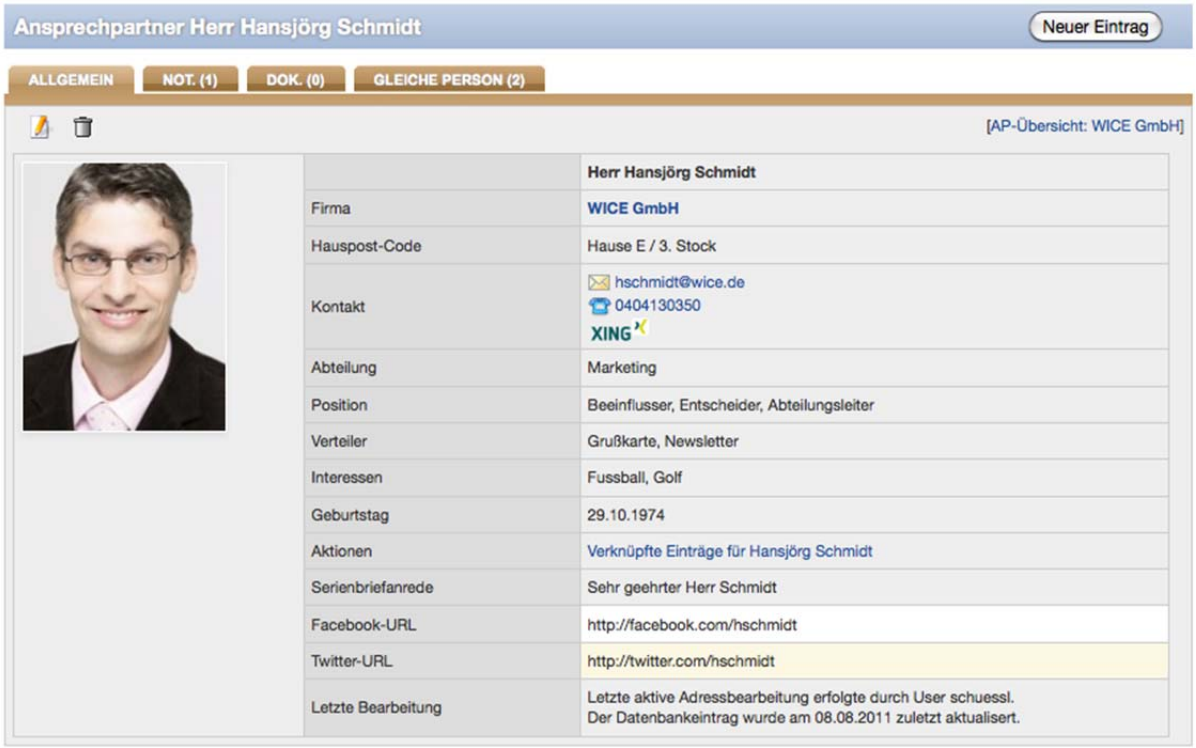


Abb. Ansprechpartnerdetailansicht mit Link zu Xing und anderen Social-Media-Plattformen

Aufgabe 9: Customizing

Unter Customizing werden alle Maßnahmen zusammengefasst, die im Rahmen der Einführung von Anwendungssystemen zur Anpassung einer standardisierten Software an die konkreten Anforderungen des Anwenders ohne Programmierung, d.h. ohne den Quellcode der Standardsoftware zu verändern, durchgeführt werden.

Das Grundprinzip des Customizing-Konzepts bzgl. der Flexibilität, der Anpassungsmöglichkeiten und der Releasesicherheit sowie der Grenzen sollen vorgestellt werden.

Folgende Änderungen sind in der Kundendatenbank durchzuführen: Anlage einer neuen Tabelle (zB. Projekte) mit drei Datenfeldern (zB. Volumen, Euro, Datum) mit Verknüpfung zum Kundenstamm.

Anschließend soll die Maske für Dateneingaben angelegt und Daten erfasst werden.

Zusätzlich soll vorgeführt werden, wie schon vorhandene, aber noch nicht genutzte Datenfelder, vom Systemadministrator in Bezug auf das Datenformat und die Eigenschaften geändert und in den Masken entsprechend angezeigt werden.

➔ Lösungen:

Bereits im Standard kann WICE sehr flexibel und vielfältig über die einfache Definition der Kategorien und Filtergruppen angepasst werden. Auch Zusatzfelder können ohne jede Programmierkenntnisse über die Administration angelegt werden.

Um eine optimale Erweiterbarkeit und Wartung des Systems auch nach individuellen Erweiterungen und Anpassungen zu gewährleisten, bietet WICE eine Plugin-Architektur. Die Plugins bedienen sich des WICE-Frameworks und können daher mit minimalem Entwicklungsaufwand programmiert werden.

Diese Plugin-Architektur bietet nahezu beliebige Möglichkeiten für Erweiterungen, Anpassungen oder Schnittstellen. Das System bleibt dabei im Standard vollständig update- und upgrade-fähig, da der Kern der Software nicht verändert wird. Alle Anpassungen sind daher immer releasefähig.

Eine eigene Plugin-Rechtevergabe in der WICE-Administration regelt die Zugriffe der einzelnen User auf die Plugins.

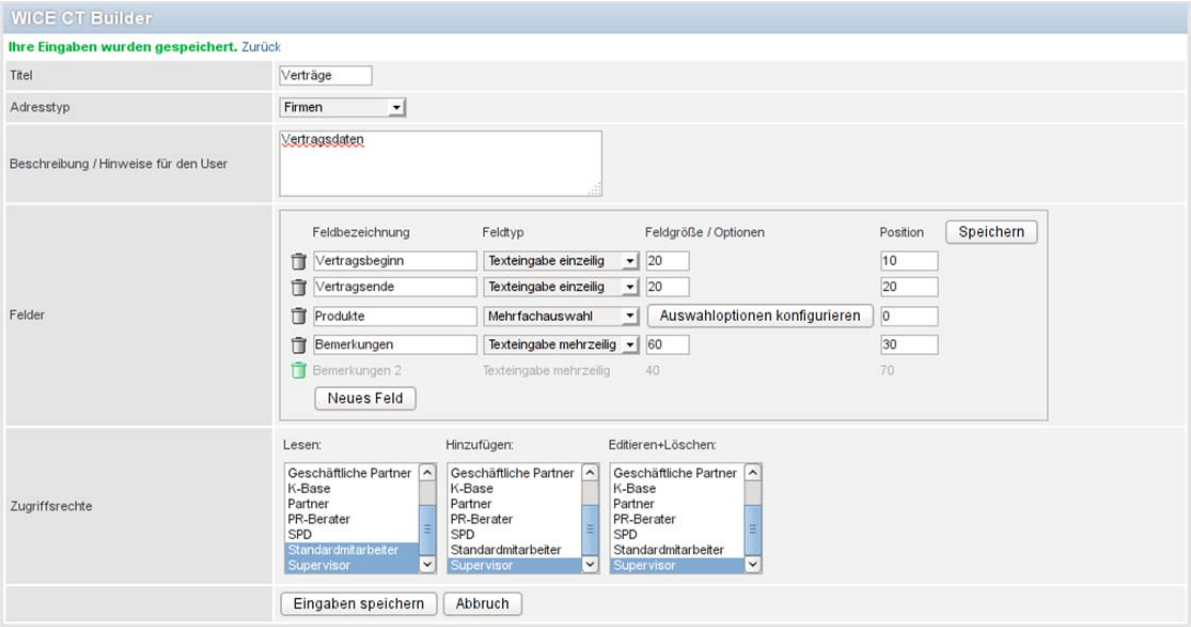


Abb. Definition der Datenfelder im Plugin WICE CT Builder

Die Aufgabe wurde ebenfalls mit einem Standard-Plugin, dem CT-Builder (Custom-Tab-Builder) schnell und einfach gelöst. Die Tabelle steht dann sofort bei allen Adressen zur Verfügung. Es können entsprechend der Definition der Rechte neue Einträge angelegt, editiert und gelöscht werden.

Für das Anlegen der Tabelle, die bei der Adresse als eigener Tab bzw. Reiter erscheinen soll, werden keinerlei Programmierkenntnisse benötigt. Zusätzlich zur Definition der Felder und der Größe der Eingabemasken können die Zugriffsrechte für die Tabelle definiert werden.

Abb. Mit dem WICE CT Builder erstellter Reiter bei Adressen

Auch die entsprechenden Datenfelder in der Maske wurden mit verschiedenen Formaten und Feldgrößen angelegt. Dabei wurde auch ein neuer Reiter in der Maske eingebaut.

Neu ist, dass eine Person bei mehreren Firmen in verschiedene Rollen vorkommen kann, aber als Person nur einmal in der CRM-Datenbank angelegt wird. Damit wird eine redundante Datenpflege vermieden. Ebenso neu ist die Möglichkeit der Anlage von Ansprechpersonen ohne Firmenadressen. Die Firma kann später zugeordnet und ergänzt werden.

Auch andere firmenspezifische Datenfelder und Beziehungen aus anderen Anwendungsbereichen wie z.B. Personalmanagement können hier angelegt werden. Dies wäre ein Ansatz für das sog. "xRM", also ein über das Kundenmanagement hinausgehendes Anwendungsgebiet des Beziehungsmanagement.

Da WICE dem Kunden als Open Source geliefert wird, hat der Kunde auch das Recht selbst Änderungen am Quellcode durchzuführen. Hierfür wird dem Kunden für komplexere Aufgaben ein Customizing-Guide und ein Developer-Guide zur Beschreibung der Entwicklungsumgebung und der Plugin-Architektur geliefert.

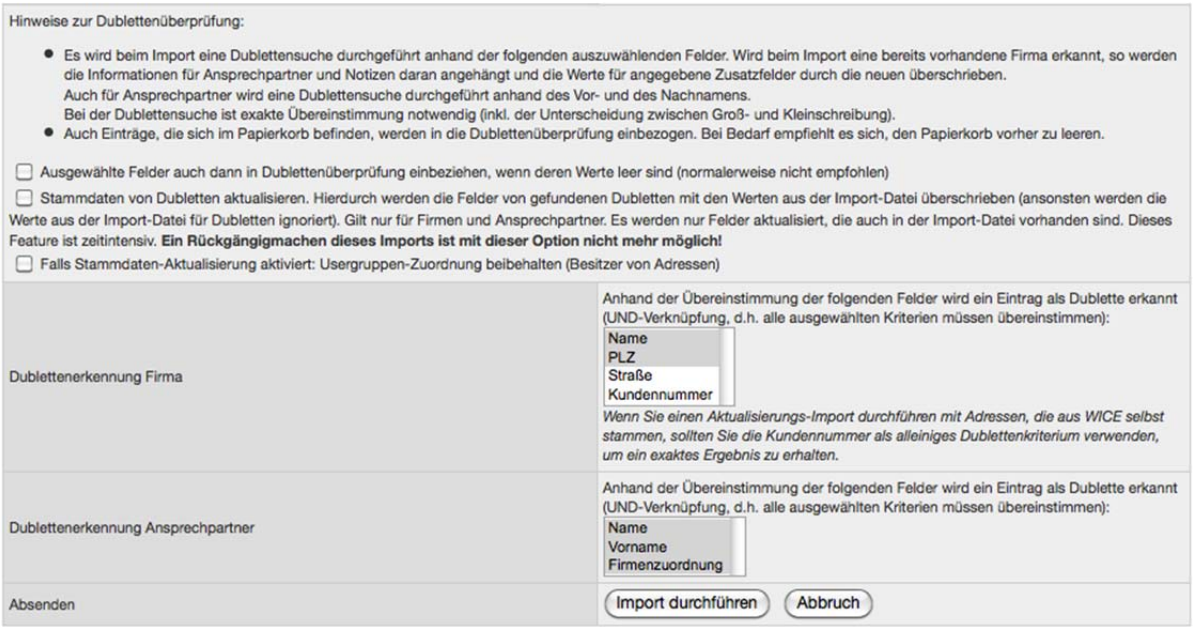
Aufgabe 10: Datenimport

Viele Unternehmen kaufen Adressdaten zu und wollen diese in ihre Datenbestände importieren. Hier geht es um einfachen Import von Adressdaten im Format Excel und den Import in die Kundendatenbank des CRM-Systems. Dabei sollen auch Dubletten erkannt und herausgefiltert werden. Abschließend findet ein Abgleich der Ergebnisse statt. Das Format der Excel-Daten und einige Musterdatensätze werden vorab mitgeteilt. Der Import der gesamten Datei von rund 1200 Datensätzen soll über eine USB-Importdatei während der Zertifizierung stattfinden.

Rund 1260 Datensätze im Format Excel mit einem bekannten Adressenformat sollen importiert, d.h. in den Kundenstamm übernommen werden. Die Datensätze enthalten sowohl Firmendaten als auch Namen von Ansprechpartnern. Als Ergebnis sollen die importierten Datensätze in der Kundendatenbank des CRM-Systems angezeigt werden.

Beim Datenimport sollen Dubletten innerhalb der Importdatei möglichst sofort erkannt und ausgewiesen werden.

➔ Lösungen:


Hinweise zur Dublettenüberprüfung:

- Es wird beim Import eine Dublettensuche durchgeführt anhand der folgenden auszuwählenden Felder. Wird beim Import eine bereits vorhandene Firma erkannt, so werden die Informationen für Ansprechpartner und Notizen daran angehängt und die Werte für angegebene Zusatzfelder durch die neuen überschrieben.
  Auch für Ansprechpartner wird eine Dublettensuche durchgeführt anhand des Vor- und des Nachnamens.
  Bei der Dublettensuche ist exakte Übereinstimmung notwendig (inkl. der Unterscheidung zwischen Groß- und Kleinschreibung).
- Auch Einträge, die sich im Papierkorb befinden, werden in die Dublettenüberprüfung einbezogen. Bei Bedarf empfiehlt es sich, den Papierkorb vorher zu leeren.

☐ Ausgewählte Felder auch dann in Dublettenüberprüfung einbeziehen, wenn deren Werte leer sind (normalerweise nicht empfohlen)

☐ Stammdaten von Dubletten aktualisieren. Hierdurch werden die Felder von gefundenen Dubletten mit den Werten aus der Import-Datei überschrieben (ansonsten werden die Werte aus der Import-Datei für Dubletten ignoriert). Gilt nur für Firmen und Ansprechpartner. Es werden nur Felder aktualisiert, die auch in der Import-Datei vorhanden sind. Dieses Feature ist zeitintensiv. **Ein Rückgängigmachen dieses Imports ist mit dieser Option nicht mehr möglich!**

☐ Falls Stammdaten-Aktualisierung aktiviert: Usergruppen-Zuordnung beibehalten (Besitzer von Adressen)

Dublettenerkennung Firma	Anhand der Übereinstimmung der folgenden Felder wird ein Eintrag als Dublette erkannt (UND-Verknüpfung, d.h. alle ausgewählten Kriterien müssen übereinstimmen): Name, PLZ, Straße, Kundennummer *Wenn Sie einen Aktualisierungs-Import durchführen mit Adressen, die aus WICE selbst stammen, sollten Sie die Kundennummer als alleiniges Dublettenkriterium verwenden, um ein exaktes Ergebnis zu erhalten.*
Dublettenerkennung Ansprechpartner	Anhand der Übereinstimmung der folgenden Felder wird ein Eintrag als Dublette erkannt (UND-Verknüpfung, d.h. alle ausgewählten Kriterien müssen übereinstimmen): Name, Vorname, Firmenzuordnung
Absenden	Import durchführen / Abbruch

Abb. Konfiguration der Kriterien der Dublettenprüfung beim Excel-Import in WICE

WICE bietet zwei Import-Module: einen CSV-Import und einen Excel-Import. Es können alle Felder von Firmenadressen und Ansprechpartnern einschließlich der Kategorien und frei definierbarer Zusatzfelder angesprochen werden. Es können auch Kontakthistorien als Notizen mit Wiedervorlagen und Zuordnung der Mitarbeiter importiert werden, wodurch eine Migration von Altsystemen unterstützt wird.

Der Import bietet eine konfigurierbare Dublettenprüfung für Firmenadressen und Ansprechpartner.

An der Importschnittstelle muß davor festgelegt werden, wie gleiche Adressen behandelt werden sollen. Dabei können Datensätze mit gleichen Inhalten beim Import auch zusammengeführt (Merging) werden. Über diese Aktualisierungsfunktion ist auch das Anreichern von Stammdaten möglich.