

Noch Fragen offen? Dann verlangen Sie mehr Informationen!
Abtrennen, ausfüllen und fix faxen an: +49 (0) 7 11/ 7 85-45 28

F

A

X



© Copyright IBM Corporation 2001

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:
ibm.com

IBM Deutschland GmbH
Peter Gojowczyk
Telefax: +49 (0) 711/785-4528
E-Mail: pgojow@de.ibm.com

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken
der International Business Machines Corporation.

Das e-business Symbol ist eine Marke der
International Business Machines Corporation.

Java und alle Java-basierten Marken und
Logos sind Marken von Sun Microsystems, Inc.
in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft, Windows, Windows NT und das
Windows-Logo sind Marken der Microsoft
Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Lotus, Freelance und WordPro sind Marken von
Lotus Development Corporation in den USA und/oder
anderen Ländern.

SAP und R/3 sind eingetragene Marken der SAP AG.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden
anerkannt.





CRM solutions

Lösungen von IBM und Partnern für den Mittelstand

Marketing

Vertrieb

Kundenservice



Im Reich von König Kunde

Zufriedene Kunden müssen oberstes Unternehmensziel sein...

Nicht die gekrönten Häupter, sondern König Kunde ist der mächtigste Monarch der Welt. Denn er herrscht global, 24 Stunden am Tag, an 365 Tagen im Jahr. Aber erst durch das Internet konnte sich König Kunde gewissermaßen zur „Weltherrschaft“ aufschwingen. Das World Wide Web erlaubt den bequemen Einkauf rund um die Uhr, ungeachtet der Öffnungszeiten. Außerdem können Produkte und Preise verglichen oder umfassende Informationen z. B. über die Verfügbarkeit von Waren eingeholt werden.

Harte Zeiten für Unternehmer? Nicht unbedingt, denn modernes, IT-gestütztes Customer Relationship Management – kurz CRM – lässt Unternehmen nicht nur mit dem Kunden Schritt halten, sondern ihm sogar einen Schritt voraus sein. CRM hilft, die individuellen Wünsche der Business-to-Business- wie auch der Business-to-Consumer-Kunden zu erkennen und diese flexibel und zeitungebunden über traditionelle wie über elektronische Verkaufskanäle zu befriedigen. CRM ist nicht nur ein Prozess, sondern vielmehr eine Philosophie, hinter der die konsequente strategische Ausrichtung aller Geschäftsprozesse auf den Kunden steht. Natürlich nicht als Einbahnstraße, denn durch gezieltes Beziehungsmanagement lassen sich Kunden binden, neue Kunden hinzugewinnen und schließlich die Verkaufsumsätze steigern.

Zufriedene Kunden bilden das Fundament für den Unternehmenserfolg und müssen oberstes Ziel sein. Dass Kundenzufriedenheit die wichtigste Erwartung an CRM ist, belegt auch eine Umfrage der Meta Group unter 231 deutschen Unternehmen:

UMFRAGEERGEBNISSE:

• Höhere Kundenzufriedenheit	94 %
• Steigerung ihrer Wettbewerbsfähigkeit	93 %
• Optimierung des Vertriebs	92 %
• Höhere Transparenz der Kundendaten	91 %
• Sicherung der Bestandskunden	91 %
• Optimierung der Marketingaktivitäten	91 %



Jede dieser Erwartungen lässt sich durch verschiedenste Maßnahmen realisieren: von Call Center- und Help Desk-Anwendungen für den Servicebereich über Katalog- und Vertriebs-Informationssysteme, Unterstützung für den Außendienst bis hin zu Kampagnen-Management, Data Mining oder Business Intelligence-Anwendungen für gezieltes Marketing. Unabdingbar ist allerdings der Blick über den Tellerrand: Eine isolierte CRM-Anwendung, etwa eine Call Center-Lösung, nützt wenig, wenn sie nicht sinnvoll in das unternehmensweite Informationsnetzwerk eingebunden ist und die Kundendaten nicht weiter genutzt werden.

Generell werden Unternehmer ihrem Kunden in Zukunft ein persönlicheres und vor allem konsistenteres Gesicht zeigen müssen – sowohl im direkten Kontakt als auch via Telefon, Telefax, E-Mail und Internet. Rund um die Uhr von überall her über mehrere Kanäle ansprechbar zu sein, zeichnet sich als Königsweg für die Kundenbindung ab.

Für die erfolgreiche Umsetzung von CRM-Lösungen kooperiert IBM mit ausgewählten und spezialisierten Softwarehäusern. Sie bieten maßgeschneiderte Komplettlösungen an, von der Analyse bis zur produktionsreifen Übergabe an den Kunden. Die folgenden Seiten informieren Sie über die CRM-Softwareangebote und die Leistungsfähigkeit der Anbieter.

IBM steht Ihnen gerne beratend zur Seite.
Faxen Sie uns einfach das ausgefüllte Formular auf Seite 24.



A black and white photograph of a man in a trench coat, seen from the back, looking at a computer screen. The screen displays a close-up of a man's face. The image is partially obscured by text columns on the right.

Zukunftsweisende CRM- und Business Intelligence-Lösungen aus einer Hand

Applix ist ein führender Lösungsanbieter für Demand Chain Management, Customer Relationship Management (CRM) und Business Intelligence. Applix deckt die drei CRM-Bereiche des kollaborativen, operativen und analytischen CRM komplett mit einer Lösung ab. Auch zu Trendthemen wie mobile CRM oder eCRM bietet Applix bereits heute technologisch ausgeklügelte Lösungen an. Im Bereich Business Intelligence unterstützt Applix das Management mit Softwarelösungen zur Auswertung, Analyse und strategischen Planung. Die Applix Lösungen vereinigen alle Kanäle der Kundenkommunikation auf einer Web-basierenden Plattform, vom e-Commerce über den Außendienst bis zum Telefonverkauf.

Durch die Bündelung ihrer Kernkompetenzen – einer CRM-Lösung, die Kunden- und Unternehmensdaten sammelt und verwaltet, mit einem Auswertungs- und Analysetool – positioniert sich Applix in dem neuen Markt für Demand Chain Management, für den gerade im Zeitalter von e-Commerce ein modernes Kundenbeziehungsmanagement unter Einbeziehung von Business Intelligence-Lösungen immer wichtiger wird. Applix bietet dabei als bisher einziger Hersteller beides aus einer Hand an. Alle Applix Lösungen sind auf den Zugriff über das Internet ausgerichtet, verfügen über eine Thin Client-Technologie und sind „Pure-Java“-zertifiziert. Mit dieser Technologie kann der Anwender unabhängig von Ort und Zeit über das Inter-/Intranet auf Unternehmensdaten zugreifen, diese bearbeiten und analysieren, um effizient Entscheidungen zu treffen.

Mehr als Softwarelösungen

Unsere Leistungen greifen wesentlich weiter als die anderer CRM-Anbieter. Applix bietet nicht einfach eine Software an, sondern eine individuelle Lösung, die Sie bis ins Detail in Ihren Geschäftsprozessen unterstützt. In der Analysephase agieren wir daher mehr als Unternehmensberatung denn als Software-schmiede. Die spezifizierten Lösungen setzen wir dann in kürzester Zeit um.

Wir übernehmen die Installation und Produktanpassung und auf Wunsch auch die komplette Projektleitung. Denn wir wollen, dass Sie am Ende des Projekts in jedem Fall profitabler arbeiten als davor. Und damit Sie dies möglichst bald tun können, realisieren wir Projektlaufzeiten, die absolut rekordverdächtig sind.

Applix GmbH, München

Weltweit arbeiten über 4.000 Unternehmen mit Applix Produkten. Zu den Kunden der Applix GmbH zählen unter anderem Adidas, Brain International, Callino, Credit Suisse, DaimlerChrysler, Deutsche Bahn, Dortmunder Energie und Wasser, IDS Scheer, Jungheinrich, Lauda Air, Lufthansa, Pro Sieben, Swiss Online, Swisscom, TÜV Süddeutschland und Viessmann.

- kontakt@applix.de
- www.applix.de

TOPS:

- **Modulares, flexibles CRM-System (Marketing, Vertrieb, Service, Call Center, CRM-Analyse)**
- **CRM und Business Intelligence aus einer Hand**
- **Kollaboratives, operationales und analytisches CRM**
- **Kurze Projektlaufzeiten**
- **Modernste Internet-Technologien (eCRM, mobile CRM)**

Kompetenz – Erfahrung – Qualität: CRM für den Mittelstand von Team Brendel

WinCard CRM besticht durch seine hohe Funktionalität für die Bereiche Vertrieb, Marketing, Kundenservice und Management. Kunden profitieren von der Flexibilität, Datenbankunabhängigkeit und der bestechenden Benutzerfreundlichkeit zu geringen Kosten. WinCard unterstützt verschiedene Kundenentwicklungsmodelle (WCS, Miller Heimann, Solution Selling, Long Term Customer Value etc.) nach Kundenbewertungskriterien auf der Basis aller relevanten Portfolio-/Potenzialinformationen. So wird proaktives Verkaufen möglich und die tägliche Arbeit profitabler. Die nahezu vollständige Konfigurierbarkeit, die tiefe Integration in die Microsoft-Welt, vordefinierte Branchenversionen und unterschiedliche Datenbankplattformen sind nur einige Gründe für die kurze Implementierungszeit von WinCard CRM. Dem Best-of-Breed-Ansatz folgend, runden strategische Allianzen mit Software-, Hardware-, Technologie- und Integrationspartnern das bestehende Lösungsangebot intelligent ab und garantieren dessen erfolgreiche Weiterentwicklung.

Team Brendel verkauft Standardsoftware in immer mehr Ländern und Sprachgebieten. Derzeit ausgeliefert werden hauptsächlich die Produkte:

WinCard CRM: Die professionelle Customer Relationship Management Software für Marketing, Vertrieb und Kundenservice

WinCard Web: WinCard CRM Data Access via World Wide Web mittels Browser

WinCard WAP: WinCard CRM Data Access via Wireless Application Protocol (WAP)

WinCard Templates: Die vorkonfigurierten Lösungen für ausgewählte Branchen

WinCard Call Center: Das professionelle Call Center-Modul für In- und Outbound-Kommunikation

WinCard Workflow: Das professionelle, grafisch orientierte Workflow-Modul für die Abbildung und Generierung komplexer Business-Prozesse

WinCard Scan: Die professionelle Scannerlösung für die Übernahme und Verarbeitung von Visitenkarteninformationen

Die Integration von neuester Technologie und leistungsfähigen Standards ermöglicht es, den Mitarbeitern im Innen- wie im Außendienst, in verschiedenen Abteilungen und Branchen mit unterschiedlichen Endgeräten Zugang zur Datenbasis zu verschaffen. Darüber hinaus können andere Applikationen angebunden und alle Kanäle nutzbar gemacht werden, über die der Markt mit dem Unternehmen in Kontakt treten kann. Ob über Brief, Fax, Telefon, E-Mail, Internet oder mobile Telefonie, ob mit Desktop, Laptop, PDA oder Mobiltelefon.

Team Brendel AG, Basel

Team Brendel ist seit 1991 auf Entwicklungen von CRM-Software für den Mittelstand spezialisiert. Mit über 100.000 zufriedenen Anwendern zählt WinCard zu den erfolgreichsten CRM-Produkten im deutschsprachigen Europa. Unsere Leistungen umfassen: die Entwicklung der CRM-Standardsoftware WinCard, Beratung zum optimalen Einsatz, Implementierung und Projektmanagement sowie die kontinuierliche Kundenbetreuung. Insgesamt 12 Niederlassungen garantieren eine effiziente Unterstützung vor Ort.

- marketing@team-brendel.com
- www.team-brendel.com

TOPS:

- **Benutzerfreundlichkeit**
- **Flexibilität & Konfigurierbarkeit**
- **Datenbankunabhängigkeit**
- **Einführungszeit < 3 Monate**
- **Tiefe Integration in die Microsoft-Welt**
- **Schnittstellen zu ERP-, CTI-, Business Intelligence- und anderen Lösungen**
- **Ermöglicht prozessorientiertes Denken und Handeln über die Grenzen des eigenen Unternehmens hinaus**



CAS GmbH – CRM-Lösungen für die Konsumgüterindustrie

Unter der Bezeichnung CP Sales Suite bietet CAS die branchenspezifische Kundenmanagement-Lösung für die Konsumgüterindustrie an. Aufbauend auf bewährter Client/Server-Technologie, liefert die Standard-Software CP Sales Suite umfassende Funktionalitäten rund um die Vertriebsunterstützung (Schwerpunkte: Kunden- und Kontaktmanagement, Auftrags- und Artikelmanagement sowie Promotionmanagement). CP Sales Suite ermöglicht einen schnellen Austausch aller relevanten Informationen zwischen Vertriebsaußen- und -innendienst.

CP iSales: ist die erste vollkommen Web-basierte Customer Relationship Management-(eCRM)Lösung exklusiv für die Konsumgüterindustrie. Diese Lösung ist laut führenden Analysten (wie z. B. AMR-Research) auch der Grund für die derzeitige technologische Überlegenheit von CAS über den Wettbewerb. Der Einsatz von COM+ und UML (Unified Modelling Language)

ermöglicht eine schnelle und einfache Anpassung an unternehmensspezifische Anforderungen und Geschäftsprozesse sowie eine problemlose Integration von CP iSales in andere Softwaresysteme wie ERP-, SCM- oder eCommerce-Lösungen. Insbesondere die Internet-Technologie erlaubt einen Einsatz als echte Thin Client-Lösung. Der User benötigt kaum mehr als einen Browser (wie etwa den Internet Explorer von Microsoft), um alle Funktionalitäten von CP iSales nutzen zu können. Damit wird die Vorstellung vom virtuellen Arbeiten erstmals Realität.

Mit seinen neuen Funktionalitäten liefert „CP iSales“ zusätzliche Möglichkeiten und Perspektiven für maximalen Umsatz und höchste Kundenzufriedenheit. Ein Prozess, der durch die forcierte Handelskonzentration und die daraus resultierenden verschärften Wettbewerbsbedingungen in der Konsumgüterindustrie zunehmend an Bedeutung gewinnt.

CP Sprinter: Vorkonfigurierte Templates für die Sparten Food, Non-Food

und Beverages ermöglichen eine schnelle und kostengünstige Implementierung von CP Sprinter, der CRM-Lösung für mittelständische Konsumgüterhersteller. Ausgerichtet auf Unternehmen mit 10 bis 50 Anwendern, basiert CP Sprinter auf der bewährten Technologie von CP Sales Suite und deckt alle grundlegenden Geschäftsprozesse von Konsumgüterherstellern ab.

CAS GmbH, Pirmasens

CAS wurde 1985 von Stefan Joneck, dem heutigen Geschäftsführer, gegründet. Derzeit arbeiten etwa 150 Mitarbeiter an den Standorten Pirmasens, Atlanta und Paris an der Entwicklung und dem Vertrieb von Software für die kundennahen Geschäftsprozesse in Marketing, Vertrieb und Service der Konsumgüterindustrie. Mehr als 170 Kunden mit mehr als 17000 Anwendern setzen heute bereits die CRM-Lösungen von CAS ein, darunter Beck & Co, Apollinaris & Schweppes, Haribo, Storck, Kölln und Ravensburger.

- info@cas.com
- www.cas.com

TOPS:

- **Weltweit führender Anbieter von CRM-Lösungen für die Konsumgüterindustrie**
- **CP Sales Suite – Tausendfach bewährte CRM-Suite für kunden-nahe Bereiche in der Konsumgüterindustrie**
- **CP iSales – Das erste Web-basierte CRM-System für Key Account Management Marketing und Vertrieb in der Konsumgüterindustrie**
- **CP Sprinter – Die Lösung für mittelständische Konsumgüterhersteller: mit vorkonfigurierten Branchentemplates für Beverages, Food und Non-Food**
- **Große Funktionalitätstiefe durch Fokussierung auf die Konsumgüterindustrie**
- **Innovative Technologien für einfache Anpassung und flexiblen Einsatz**



Schlagkräftiger Vertrieb mit der CRM-Lösung von command

Machen Sie Ihre Bestandskunden zu A-Kunden, gewinnen Sie Ihre Interessenten schneller, binden Sie Ihre Kunden durch effektiveren Service.

CRM, E-CRM – breite Funktionalität

Die CRM-Lösung von command auf der Basis von Lotus Notes unterstützt die kundenbezogenen Prozesse für den Business-to-Business-Bereich, von Marketingaktionen und dem ersten Kontakt mit dem Interessenten über den Vertrieb bis hin zur Projektdurchführung und zum Kundenservice. Der Austausch von Informationen über das Internet und damit über die Unternehmensgrenzen hinweg ist dabei dank E-CRM kein Problem.

- Frei konfigurierbare Aktenstrukturen z. B. für Interessenten und Projekte
- Termin- und Kontaktmanagement
- Angebotsgenerator, Angebotsverfolgung
- Dokumentenvorlagen und Textbausteine
- Controlling z. B. mit Forecasting und Datenexport in vorkonfigurierbare Excel-Auswertungen
- Direktmarketing, Mailingaktionen
- Mitbewerber
- Integration mobiler Arbeitsplätze
- Integration von CTI
- Einfache Konfiguration des Systems
- Datensicherheit und Zugriffsschutz durch ein konfigurierbares Rollenkonzept

Die optimale Integration der CRM-Lösung in die bestehende IT-Welt wird für die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens immer wichtiger

„Funktionalität“ stellt nur eine der Anforderungen an CRM-Lösungen dar. Für die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens wird die optimale Integration des Vertriebs in die IT-Lösung immer wichtiger. Die Einbeziehung zentraler Informationen aus einer ERP-Lösung mit Vertriebsrelevanz führt zu signifikanten Verbesserungen bei Geschwindigkeit und Qualität des Informationsflusses zwischen dem Vertriebsaußendienst und den zentralen Dienststellen sowie innerhalb der Vertriebsbüros. Leistungsfähige Back-end-Produkte für die Datenintegration und langjährige Erfahrungen der

command ag in der ERP-Welt bieten hier die Lösung.

Schlanke, kostengünstige und damit effektive CRM-Einführung

Der Einsatz praxisgerechter Vorgehensmodelle ist die Basis für eine erfolgreiche und schnelle Einführung. Die Einbindung der unternehmensspezifischen Voraussetzungen ist hierbei eine Selbstverständlichkeit. In einer Grundanalyse werden die Anforderungen des Unternehmens aufgenommen, Lösungswege skizziert sowie Kostenabschätzungen durchgeführt. Nicht zuletzt greift command auf einen großen Fundus an Projekterfahrung zurück.

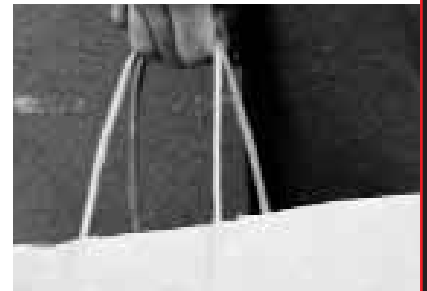
command ag, Ettlingen

command ag ist seit 1978 als Softwarehaus auf den Mittelstand spezialisiert. Heute betreut command mehr als 300 aktive Kunden und erwirtschaftet mit über 180 Mitarbeitern mehr als 23 Mio. Euro Umsatz. Mit der selbst entwickelten ERP-Komplettlösung FRIDA, einer modernen Client-/Serverlösung, und als SAP Systemhaus ist command als ERP-Anbieter seit langen Jahren im Markt bekannt. Im Geschäftsbereich Groupware und Archivierung bietet command Lotus Notes-Einführungen und komplette Lösungen sowie Archivierungs- und Dokumenten-Management-Systeme der EASY AG an.

- info@command.de
- www.command.de

TOPS:

- **Umfassende Information über die laufenden Geschäftsprozesse und den Kunden**
- **Unterstützung des kompletten Vertriebszyklus bis hin zum Service**
- **Umfassende Web-Funktionalität**
- **Schnelle Integration in bestehende ERP-Systeme durch hochfunktionsfähige Back-end-Produkte**
- **Effektive und kurze Einführung durch praxisgerechte Vorgehensmodelle**
- **Langjährige Erfahrung in der Beratung und Softwareimplementierung**



CallManager* – Viel mehr als nur ein Help Desk

ConSol* betreibt unter anderem selbst drei Hotlines. Um die dortigen Anfragen optimal behandeln und verwalten zu können, wurde der CallManager* aus der eigenen Praxis heraus entwickelt. Effektivität und einfache Bedienbarkeit standen dabei an erster Stelle. Mit der Zeit wurden, immer an den Anforderungen der Kunden orientiert, neue Features hinzuprogrammiert, so dass inzwischen ein komplettes Werkzeug für das Customer Relationship Management entstanden ist, das im Intra- wie im Internet eingesetzt werden kann.

Einfache Funktionalität, optimaler Nutzen

In einem kompakten und übersichtlichen Fenster gibt der CallManager* Überblick über alle offenen Aufträge und Anfragen („Calls“). Unterschiedliche Farben symbolisieren hierbei die unterschiedlichen Prioritäten. Ein Klick auf den jeweiligen Call zeigt sofort die Dokumentation des Vorgangs, z. B. wann, wie lange und wovüber mit dem Kunden zuletzt telefoniert wurde. Direkt aus dem Call-Text heraus können E-Mails versandt werden. Neu eingegangene E-Mails hängt der CallManager* automatisch an den passenden Vorgang an. Ein frei zu definierender Status wie „in Bearbeitung“ oder „anrufen am...“ zeigt sofort die Aktualität eines Calls. Eine integrierte Volltextsuche stellt sicher, dass dokumentierte Vorgänge auch wiedergefunden werden und somit als Wissensdatenbank dienen können.

Arbeitsprozesse abbilden mit dem Workflow-Editor

Ein grafischer Workflow-Editor macht es kinderleicht, alle Arbeitsabläufe innerhalb eines Unternehmens im CallManager* abzubilden. Mittels Drag-and-Drop können verschiedene Stationen eines Calls und die Verknüpfungen dazwischen definiert werden. Z. B. wird so ein Vorgang automatisch vom 1st- zum 2nd-Level-Support weitergereicht, wenn er an erster Stelle nicht bearbeitet werden kann. Weitere optionale Eskalationsmechanismen sorgen dann dafür, dass bei besonders dringenden Anfragen der Bearbeiter z. B. zusätzlich per E-Mail oder SMS benachrichtigt wird.

Jetzt neu: API (Application Programming Interface)

Die neu entwickelte API stellt sicher, dass der CallManager* dank einer einheitlichen Schnittstelle in jede beliebige heterogene Systemlandschaft integriert werden kann. Zusätzlich wird das Definieren individueller, an die Kundenwünsche angepasster Web-Clients möglich, wobei gewährleistet ist, dass verschiedene Systeme dennoch dasselbe verstehen. Dem verteilten Arbeiten mit dem CallManager* sind somit keine Grenzen mehr gesetzt.

ConSol* Software GmbH, München

Die ConSol Consulting & Solutions Software GmbH ist ein rasch expandierendes High-End-IT-Beratungs- und Softwarehaus mit zurzeit rund 100 Mitarbeitern. Kompetente Beratung und der Einsatz modernster Softwaretechnologien sind die Visitenkarte des Unternehmens. Dabei steht die Orientierung am Kunden und an wirtschaftlichen Maßstäben immer im Vordergrund. Kunden von ConSol* sind unter anderem Boehringer Ingelheim Pharma KG, Motorola Schweiz AG, Sparkasse Zwickau, Schenker International Deutschland GmbH, OCE Printing Systems GmbH.

- info@consol.de
- www.consol.de

TOPS:

- **Optimale Benutzerfreundlichkeit durch eigene Hotline-Erfahrung**
- **Abbildung aller Arbeitsprozesse mit Hilfe der einmaligen Workflow-Engine**
- **E-Mail-Management als Basisfunktionalität**
- **Einfache Integration in die Systemlandschaft mittels der API**
- **Definieren eigener Web-Clients**
- **CTI-Funktionalität durch JTAPI-Schnittstelle**
- **100% Java gewährt Plattform- sowie Datenbankunabhängigkeit**
- **Professioneller Kundensupport und Implementierung des CallManager* in ein bestehendes System durch erfahrene Consultants**

Get closer to your customer

Mit der GEDYS CRM wissen Sie, wie Sie es Ihren Kunden recht machen. Mit GEDYS Helpdesk verwalten Sie effektiv Ihre Service-Anfragen und können schneller und gezielter reagieren. GEDYS Sales informiert den Vertrieb optimal, da bleibt keine Frage ungeklärt. GEDYS Project ist die leistungsstarke Lösung zur unternehmensweiten Projektabwicklung und -dokumentation. Mit GEDYS Net.Select machen Sie selbst Ihre kompliziertesten Produkte „e-commerce“-fähig! Künftige Probleme bei neuen Projekten lassen sich jetzt frühzeitig erkennen und somit vermeiden. Customer Relationship Management hat einen Namen – GEDYS CRM.

- Gewaltiges Einsparungspotenzial – Sparen Sie bis zu 40 % Zeit und Geld
- Diverse Sprachversionen – für Ihre internationalen Dependancen
- Intelligenter GEDYS Workflow – editierbar und in allen Anwendungen integriert

GEDYS Sales

Professionelle Vertriebsorganisation für produktive Arbeitsteams. GEDYS Sales unterstützt Ihre Arbeit mit kundenorientierten Funktionen und übersichtlichen Dokumenten. Optimieren Sie die Transparenz der Informationen über Kunden, Wettbewerber und Lieferanten in Ihrem Unternehmen mit qualifiziertem Kontakt- und Informationsmanagement sowie intelligenter Terminverwaltung.

- Qualifiziertes Kontaktmanagement
- Kooperative Terminplanung
- Automatisierte Angebotserstellung und integrierte Artikel-Datenbank
- Internationale Serienbrief-Funktionalitäten
- Umfangreiche Potenzialbewertung und Umsatzplanung

GEDYS Helpdesk

Steigern Sie die Qualität Ihres Service-Teams. GEDYS Helpdesk übernimmt die Koordination und Weiterverarbeitung von eingehenden Problemanfragen. In einer Know-how-Datenbank speichern Sie das Wissen, das Ihre Serviceabteilung im Laufe der Zeit ansammelt, um ähnliche oder gleiche Probleme schneller lösen zu können. Sie sind an 7 Tagen in der Woche 24 Stunden täglich und weltweit erreichbar. Serviceanfragen gehen

per Intra- oder Internet bei Ihnen ein. Sie sparen wertvolle Erfassungszeit. Das integrierte GEDYS Inventory unterstützt Sie bei der Verwaltung und Pflege Ihres Soft- und Hardware-Inventars.

- Service-orientiertes Calltracking
- Flexibles Eskalationsmanagement
- Umfassende Auswertungsmöglichkeiten
- Intelligente Workflow-Integration
- Integriertes CTI (Telefonie)
- Webfähigkeit

GEDYS Project

Eine leistungsstarke Lösung zur unternehmensweiten Projektplanung und -steuerung. Sie übernimmt die Verwaltung Ihrer gesamten Projektdokumentation. Die Abwicklung komplexer Abläufe wird deutlich vereinfacht. Mitgelieferte Projektphasenmodelle, ein Qualitätsmanagement und umfangreiche Berichtsvorlagen unterstützen Sie effizient. Mit dem Knowledge Management können Sie Probleme künftiger Projekte einfacher einkalkulieren und Lösungen schneller erarbeiten.

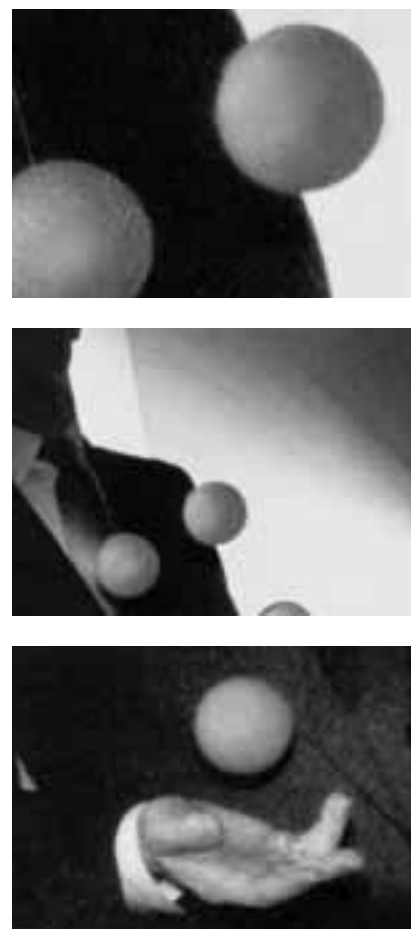
- Definition von Projektzielen und -leistungen
- Klare Projektstrukturierung
- Abbildung von Projektkosten und Ressourcen
- Tagesaktuelle Projektkennzahlen
- Sicherheitskonzept
- Vollständige Projektdokumentation
- Individuelle Dokumentationstypen
- Rückführung der Projektergebnisse in die Know-how-Datenbank

Gedys Internet Products AG, Braunschweig

- info@gedys.com
- www.gedys.de

TOPS:

- **Standard e-products in der Box – ready-to-run**
- **Ausgereifte Product Range- Erfahrung aus mehr als 30 000 Installationen**
- **Diverse Sprachversionen – für Ihre internationalen Dependancen**
- **Intelligenter, editierbarer GEDYS Workflow – in allen Anwendungen integriert**
- **Hoch qualifizierter Support – für Anwender und Administratoren**



Weilgut Office – Zentrales Adress-Management und Dokumentenablage

sowie die gemeinsame Basis aller Weilgut-Anwendungen und der Einstieg in die Weilgut CRM-Suite. Darüber hinaus beinhaltet Weilgut Office das Notes-Korrespondenz-Management, die Integration von Office-Suiten (MS-Office usw.) sowie Fax- und Archiv-Gateways und bildet die zentrale Dokumentenablage und Workflow-Steuerung für alle nachfolgend beschriebenen Applikationsbausteine. Als eigenständige Applikation findet Weilgut Office Verwendung in der Verwaltung, im Marketing oder in anderen Bereichen des Innendienstes.

Weilgut Contact – Das Vertriebsinformationssystem

beinhaltet unter anderem das Lead- und Projekt-Management, die Umsatz- und Forecast-Planung, Key- und Named-

Account-Management, Angebotsschreibung, Vertriebszyklen und Vertriebsstatistiken. Weilgut Contact bildet das Steuerungs-Instrumentarium für den Vertriebsinnen- und -außendienst sowie für die Geschäftsleitung.

Weilgut Powerphone – Die Telemarketinglösung

ist für das interne Telemarketing im Vertriebs- bzw. Marketing-Bereich wie für eigenständige Call Center gedacht. Adress- und Lead-Qualifikation, Terminvereinbarung, Direktverkauf und Telefonskripts sind nur einige Leistungen dieses Applikationsbausteins.

Weilgut Helpdesk – Für den technischen Außendienst

ist die Lösung sowohl für Problemanfragen von Mitarbeitern als auch für die technische Betreuung Ihrer Kunden. Inventarisierungs-, Helpdesk-, Support-,

Recherche- und Wissens-Datenbanken verschaffen via Intra- und Internet einen schnellen Überblick über die technologischen Anforderungen Ihrer internen und externen Kunden.

Weilgut Event – Das Veranstaltungs- und Seminar-Management

zur Organisation, Planung und Abwicklung aller Aktivitäten des zentralen Marketings und Ihres Schulungsbereiches.

Weilgut Coordinator – Planung und Koordination von Projekten

für viele Aufgaben und Tätigkeiten im Vertrieb, der Technik, dem Marketing und anderen Geschäftsbereichen.

Haus Weilgut Computer Conception GmbH, Ettlingen

Niederlassungen und Kooperationen in Münster, Limburg, Düsseldorf, Püttlingen, Berlin, Hamburg, München, Freiburg, Heilbronn, Frankfurt, St. Gallen, Konstanz, Bern, Lausanne und Zürich. Zu den Kunden zählen u. a. Raab Karcher Electronic, Sercon GmbH, Stoiber, Trinkhaus & Burkhard, USU AG.

- ellen.holler@weilgut.de
- www.weilgut.de

TOPS:

- **Komplette CRM-Suite für den unternehmensweiten strategischen Einsatz in Vertrieb, Technik, Support, Marketing, Verwaltung und Geschäftsleitung**
- **Einfachste Bedienung durch Abbildung der obigen Unternehmensbereiche in persönlichen Benutzeroberflächen**
- **Zentrales Navigationszentrum durch Integration beliebiger Fremdapplikationen wie MS-Office, Lotus SmartSuite, des Zentralrechners und des Internets**
- **Integration bestehender Notes-Applikationen inkl. der persönlichen Termin- und Mail-Datenbanken**
- **Konfigurierbarer Modulbaukasten für einen schrittweisen, kostengünstigen Einstieg**



Mit ASW Kunden und Interessenten im Blick

IBS bietet mit dem aktuellen Release 4.5 ein integriertes Framework für ganzheitliches Management von Kundenbeziehungen.

Im Mittelpunkt des Produktspektrums steht die ASW Business Software. Die modular aufgebaute Komplettlösung für die Bereiche e-business, Warenwirtschaft, Logistik und Customer Relationship Management (CRM) liegt aktuell im Release 4.5 vor. Das integrierte CRM-Modul bietet alle wichtigen branchenspezifischen Funktionen für das ganzheitliche Management von Kundenbeziehungen. So sind Funktionalitäten für die Verwaltung von Kontakten zu Kunden und Interessenten, die Einrichtung von Profilen, die Steuerung von Verkaufsaktivitäten und -chancen, die Terminverwaltung, das Management von Vertriebsgebieten, die Planung sowie die Wartung in das Framework integriert. Sie alle werden aus einem durchgehenden Hauptmenü aufgerufen.

ASW Sales & Marketing Support:

basierend darauf, können Anwender-Leads konsequent bis zum Vertragsabschluss begleiten. Sämtliche Medien – vom Web-Auftritt über das E-Mail-Anschreiben und das Telefonat bis zum klassischen Brief und Fax – werden berücksichtigt. Die einem klassischen Opportunity Management System entsprechenden Funktionen bieten ein Höchstmaß an Aktualität und Transparenz über den gesamten Verkaufsprozess hinweg. Im Marketing-Bereich unterstützen integrierte Funktionalitäten für das Database Marketing und Kampagnen-Management verkaufsfördernde Maßnahmen. Eine „Selektionsmaschine“ ermöglicht die komfortable und schnelle Auswahl von Kontakten für Events und Verkaufskampagnen. Die dazu benötigten Daten können aus einer speziellen Marketing-Datenbank oder aber auch aus dem ASW Basis-System stammen.

ASW Incident Management: bildet die zentralen Anforderungen an die Integration eines Call Centers inklusive Beschwerde- und After-Sales-Management ab.

ASW Spare Parts: gestattet als Web-basiertes Tool das direkte Suchen und Bestellen in Ersatzteillagern.

Generell unterstützt das Lotus Notes-basierte CRM-Framework von IBS den bi-direktionalen Datentransfer mit der Basis-AS/400. Ein Einsatz als Web-basierte Lösung und damit als echte Thin-Client-Lösung ist möglich, ebenso der Rückgriff auf ASW als ASP-Anwendung.

International Business Systems (IBS) GmbH, Hamburg

Als weltweit agierender Anbieter von AS/400-Standardsoftware konzentriert sich International Business Systems (IBS) auf die Branchen Pharma, Logistik und technischer Großhandel. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Stockholm beschäftigt derzeit ca. 2.500 Mitarbeiter in 20 Ländern, die gemeinsam mit weiteren internationalen Geschäftspartnern rund 5.000 Kunden in 40 Ländern betreuen. Seit 1992 ist IBS mit einer Niederlassung in Hamburg vertreten.

- ibsinfo@ibside.de
- www.ibside.de

TOPS:

- **Integriertes Opportunity-, Kampagnen- und Call Center-Management gewährleisten ganzheitliche Sicht auf Kunden und Interessenten**
- **Branchen-spezifische Ausrichtung mit hoher Funktionalitätstiefe**
- **Modularer Aufbau, Mehrsprachigkeit**
- **Schnelle Implementierung und flexible Anpassung an spezielle Anwenderwünsche**
- **Mit Lotus Notes/ Domino 5.0 stabile technologische Plattform**
- **Bi-direktionaler Datentransfer mit AS/400-Systemen**
- **Einsatz als Web-basierte Lösung – ASP-Lösung möglich**
- **Weltweiter Support durch das IBS Service Network**



Der Kunde im Prozess – Die CRM-Lösung der IntraWare AG

IntraWare-Lösungen kombinieren die Mehrwerte komfortabler CRM-Applikationen mit dynamischem, einfachem und effizientem Prozess- und Workflow-Management. Zur Realisierung eines prozess- und workflowunterstützten Customer Relationship Management bietet die IntraWare mit BONAPART und OCTOFlow zwei Produkte an, die alle Schritte von der Modellierung über die Simulation, Analyse und Optimierung von Prozessen bis zu deren Implementierung und Steuerung übernehmen. Dieses integrierte System lässt einmal definierte Prozesse direkt über die Workflow-Engine ablaufen – ohne Schalter, ohne Umstände. Erfahrungen, die aus den Laufzeitdaten der Workflow-Engine gewonnen werden, dienen umgekehrt der Beurteilung und gegebenenfalls erneuten Optimierung der Prozesse. Das System „lebt“. Prozess- und Workflowmanagement bilden eine Einheit.

Die Komponenten der IntraWare CRM-Suite

OCTOOffice: unterstützt die Mitarbeiter bei allen wichtigen Vorgängen im Office-Bereich, sei es im Sales, Marketing oder Service. Durch Funktionen wie Wiedervorlage, Verknüpfung oder durch die Workflowunterstützung werden die komplexen Abläufe des Unternehmens im Zusammenhang mit dem Kunden übersichtlich strukturiert.

OCTOCall: integriert die Funktionen eines Call Centers mit intuitiven Bedienelementen und gezieltem Workflow in die unternehmenseigene Prozesslandschaft.

OCTOSchedule: ist die umfassende Lösung für modernes Terminmanagement, die auch standortübergreifend Termine erfasst, verwaltet und organisiert. Dabei werden sämtliche Einträge nach Daten, Einzelpersonen oder Gruppen übersichtlich aufbereitet.

OCTOHelp+: managt Service und Support durch leistungsfähige und workflowunterstützte Help Desk-Funktionen.

Die IntraWare AG, Petersberg

Die IntraWare AG entwickelt seit 1994 zukunftsfähige Standardlösungen im Bereich e-management auf der Basis von Lotus Notes. Seit 1996 ist das Unternehmen Lotus Premier Partner, 1997 erfolgte die Zertifizierung der Entwicklung und der Projektdurchführung nach DIN EN ISO 9001 und im folgenden Jahr die Ernennung zum IBM BESTeam Member. Zur rund 220 Mitarbeiter umfassenden Unternehmensgruppe gehören derzeit sieben Unternehmen. Die zwei Produktlinien OCTOSUITE (Lösungen für CRM, TQM, Human Resource Management und Project Management) und BONAPART (Prozessmodellierung) werden von über 60 Systempartnern vertrieben. Zu den Kunden von IntraWare zählen unter anderem CargoLifter AG, CD CARTONDRUCK GmbH & Co. KG, CeramTec AG, Dr. August Oetker Nahrungsmittel KG, Freiburger Brauhaus AG.

- info@intraware.de
- www.intraware.de

TOPS:

- **Mehr als 160.000 Installationen in Europa**
- **Individuelle Lösungskonzepte durch flexible Standardprodukte**
- **Durchgängige Unterstützung aller CRM-Prozesse**
- **Schnittstellen zu ERP-Systemen (z. B. SAP)**
- **Technologieintegration, wie z. B. CTI (Fax, Fon), Archivsysteme**
- **Internet-/Browserfähig**
- **XML-Schnittstelle**
- **e-CRM durch WAP-/PDA-Zugriff**

Make the sharp end of your business sharper

Die Produkte der Invensys CRM-Sales-Suite sowie Invensys CRM-eConfiguration bilden den Kern des Invensys CRM-Produktportfolios.

Invensys CRM bildet die Vertriebsprozesse im Innen- und mobilen Außendienst gesamthaft durch alle Verkaufsphasen hindurch ab. Vom ersten Kundenkontakt über die Preislegung, die Konfiguration von Produkten und Dienstleistungen bis zur abschließenden Angebotsabgabe und Auftragserteilung. Die Suite beinhaltet auf der Basis einer umfassenden Datenbank auch die Funktionen zur Client/Server-Synchronisation sowie leistungsstarke Analysetools, die mit Hilfe des Invensys CRM-Data-Analyzers erstellt werden.

Die neue Pricing Engine ermöglicht die Abbildung komplexer Preisfindungsalgorithmen und unterstützt in besonderem Maße die Angebotserstellung für hochkomplexe und mehrstufige Produkte und Services.

Weitere Bestandteile dieser Suite, die einen stets aktuellen Informationsaustausch gewährleisten, sind der Knowledge Manager und die Entwicklungsumgebung BaanActiveWorkbench. Die Funktionalitäten bieten eine nahtlose Integration mit Microsoft® Word, Excel und Outlook, demnächst auch mit Lotus Notes. Invensys CRM-Sales-Suite ist in allen gängigen Datenbanken (SQL Server 7, OracleB, InformixB) und in den Sprachen Englisch, Deutsch, Französisch, Spanisch, Italienisch, Portugiesisch und Holländisch verfügbar.

Invensys CRM-Interaction steuert die gesamte Kundenkommunikation an allen „customer touch points“ – sei es über Telefon, Fax, E-Mail oder Internet. Die durch die Technologie von Apropos unterstützten Funktionen haben ihr Hauptanwendungsgebiet in Telemarketing, Telesales und Kunden-Support. Die Steuerung von Kampagnen und Events wird durch das Invensys CRM-Marketing-tool übernommen.

Alle gewonnenen Kundendaten werden über die gemeinsame Datenbank mit allen am Kundenprozess beteiligten Mitarbeitern geteilt, und das ermöglicht die gesamthafte Betrachtung von Kunden und Interessenten.

Invensys CRM, Berlin

Invensys CRM, ist ein internationaler Anbieter von standardbasierter Unternehmenssoftware, und bietet ein umfassendes Portfolio integrierter Softwarekomponenten für alle Unternehmensprozesse an wie z. B. Customer Relationship Management und E-Business.

- info@invensyscrm.com
- www.invensyscrm.com



TOPS:

- **Vertrieb, Marketing und CustomerInteractionCenter**
- **Abbildung differenzierter Vertriebsstrategien (direkt, indirekt, Web)**
- **Integrierte Konfiguration für komplexe Produkte und Dienstleistungen**
- **eCRM**
- **Pricing Engine**
- **Mobile Datensynchronisation**
- **Integration Microsoft-Produkte**
- **ERP-Integration**

TJ Group CRM Solutions

Das letzte Update des mit dem Lotus Beacon Award ausgezeichneten Tools **IntellAgent Control** (IAC) hat den neuen Benchmark für Notes-basiertes Geschäftspartner-Management fixiert.

IntellAgent Control Innovation

versetzt Vertriebsorganisationen in die Lage, Neukundengewinnung und Bestandskundenmanagement aktiv zu betreiben. Das System wickelt von der Leadgenerierung über die Chancenqualifikation bis hin zu integrierten Managementstrategien jegliche Verkaufsprozesse ab. Das neue Release von IntellAgent Control ist eines der mächtigsten firmenweit einsetzbaren CRM-Systeme, die auf der Basis von Lotus Notes und Domino verfügbar sind. IAC versetzt Ihre Vertriebsmannschaft in die Lage, auf die individuellen Erfolgsrezepte, die aus Ihrer langjährigen Vertriebserfahrung resultieren, transparent zuzugreifen. Die logische Konsequenz der Automatisierung der effektivsten Verkaufsprozesse ist eine konsequente Steigerung der Vertriebsdynamik.

Account Management

- Team Definition
- Team Berichtswesen
- Team Aufgaben
- Team Datenzugriff und Sicherheit

Opportunity Management

- Opportunity-Erstellung und -Verfolgung
- Geschäftsprozess-Definition und -Management
- Gewichtung von Auftragswahrscheinlichkeiten nach fest definierbaren Schemata
- Preiskalkulation
- Angebotserstellung
- Produkt-Forecasting
- Ausführliche grafische Reports

Sales Management

- Firmen-/Divisions-/Kontakt-Management
- Besuchsberichte
- Aktionspläne
- Gestaltung von Aufgaben und Delegation
- Notes Mail Kalender-Integration
- Erfassung und Verfolgung von Aktivitäten
- Volltextsuche
- Palm Pilot-Schnittstelle (optional)

Marketing Management

- Lead Management
- Definition von Bewertungskriterien
- Lead Verteilung
- Literatur Versand
- Serienbriefe/Etiketten
- Scanning-Modul für Visitenkarten
- Flexibler Datenimport
- Steuerung von Marketing-Kampagnen

TJ Helpdesk

- Vollständig auf Notes basiertes Help Desk-System
- Automatische Eskalation
- Web-Schnittstelle

Allgemeine Funktionen und Möglichkeiten

- Flexible Anpassungsmöglichkeiten
- Individuelle Menüdefinition (Downsizing) in Abhängigkeit von Benutzergruppen
- Verkaufsplan- und Produkt-Definition
- Web-fähige Module
- Skalierbar
- Mobile Integration (WAP Gateway)

TJ Group ehemals Kasten Consulting GmbH, Leverkusen

ist mit insgesamt 680 Mitarbeitern in Europa und den USA führender Anbieter im Groupware-Bereich und entwickelt in erster Linie Lösungen für anspruchsvolle Großkunden und den modernen Mittelstand. Unsere Kernkompetenzen liegen in den Bereichen Customer Relationship Management. Mit 24 Geschäftsstellen in 6 Ländern, davon 5 in Deutschland (Leverkusen, Dresden, Frankfurt, München und Stuttgart), bieten wir unseren Kunden weltweit Full-Service-Leistungen. Zu den Kunden der TJ Group zählen z. B. Etas GmbH & Co. KG, Miele & Cie. GmbH & Co., Perstorp Flooring GmbH, Trend Communications GmbH.

- frank.hohl@tjgroup.com
- www.tjgroup.de

TOPS:

- **Account Management**
- **Opportunity Management**
- **Sales Management**
- **Marketing Management**
- **Help Desk**
- **Mobile Integration**

Den Kunden im Mittelpunkt – CRM mit Magic

Mit Customer Relationship Management (CRM) wollen Sie Ihre Kunden in den Mittelpunkt Ihrer Unternehmensorganisation setzen? Ihre EDV bauen Sie auf die zuverlässigen und ausfallsicheren Plattformen der IBM auf? Dann ist die Magic CRM-Suite die ideale Lösung für die Optimierung Ihrer Kundenbeziehungen. Mit der Magic CRM-Suite decken Sie alle Berührungspunkte eines Kunden mit Ihrem Unternehmen ab und unterstützen das Management der gesamten Kundenbeziehung – vom Leadmanagement, über Marketing und Verkauf bis zur effizienten Koordinierung des Service. Einheitliche Basis aller Komponenten ist die eBusiness-Entwicklungsplattform Magic. Sie erlaubt Ihnen, sich durch die Kombination und Konfiguration der Einzelmodule eine Lösung nach Maß zu schneiden.

eService: bringt Ihren User Help Desk auf CRM-Niveau und ins Web. Die Anwendung ist für den komplett Internet-basierten Service und Support von Softwarelösungen, Hardware und technischen Produkten designed.

eMerchant: ist die variable Plattform für Ihr eBusiness – speziell für B2B-Lösungen. Auf ihr bauen z. B. auf: Procurement- und Shopsysteme mit Integration in die Warenwirtschaft; Produkt-, Preis- oder Angebotskonfiguratoren mit Datenbankanbindung und unternehmensinterne Bestellsysteme.

eContact: diese Lösung für Ihr Call Center automatisiert komplett den Workflow in Call Centern, damit Sie mehr Anrufe pro Zeiteinheit beantworten und die Antwortzeiten auf Kundenanfragen verkürzen können.

Magic Software Enterprises (Deutschland) GmbH, Ismaning

Magic Software Enterprises ist ein weltweit agierender Anbieter von führenden eBusiness- und CRM-Anwendungen. Seit 1991 ist Magic an der High-Tech-Börse NASDAQ in New York notiert. In der Zentrale und in 15 Niederlassungen – u.a. in den USA, Großbritannien, Frank-

reich, den Niederlanden, Italien, Japan, Australien und Deutschland – arbeiten derzeit rund 1.200 Mitarbeiter an Magic-Produkten und ihrer Vermarktung. Zu den Kunden der Magic Software Enterprises zählen unter anderem: eLinux.com o Philips Lighting, Toyo Information Systems, Hoffmann Gruppe, Marconi Mobile.

- infogermany@magicsoftware.com
- www.magicsoftware.de



TOPS:

- **Lösungs-Suite ist komplett Web-basiert (eCRM)**
- **Als Gesamt- und Einzellösung einsetzbar**
- **Kombination mit eBusiness bringt schnelleren Rol**
- **Skalierbarkeit, Flexibilität und Back-end-Integration**
- **Datenbank- und Plattformunabhängigkeit (AS/400, RS/6000 und Netfinity)**

Richten Sie sich im Internet Ihr eigenes Service Center ein und testen Sie die Funktionen und Möglichkeiten 30 Tage kostenfrei: www.magic-sw.de/loesungen/service.html

Vom Customer Relationship Management zum unternehmensweiten, kundenzentrierten e-Business

ONYX Software ist führender Anbieter von unternehmensweiten, kundenzentrierten e-Business-Lösungen für Dot-com-Unternehmen und traditionelle Firmen.

Das ONYX e-Business-Konzept verknüpft umfassende CRM-Funktionalität mit sämtlichen Online-Geschäftsprozessen. Vertrieb, Marketing, Service und Call Center erhalten dadurch eine einheitliche Sicht auf Daten und Informationen; Kunden und Partner werden direkt in die Geschäftsprozesse eingebunden.

Das Ergebnis:

- Nachhaltige Steigerung des Unternehmenserfolgs
- Langfristige, wertorientierte Kundenbindung
- Effizientes Ineinandergreifen von Marketing, Vertrieb und Support
- Strategisch gezieltes Management durch unternehmensübergreifende Prozess-Analysen

ONYX 2001

ONYX 2001 ist ein integriertes System, das Marketing, Vertrieb und Service/Support bei Akquisition, Management und Pflege von Geschäftsbeziehungen mit Kunden, Partnern und Lieferanten unterstützt. Die Lösung lässt sich in kurzer Zeit implementieren und sorgt mit niedrigen Betriebskosten für kurze Amortisationszeiten.

ONYX Employee Portal, ONYX Customer Portal und ONYX Partner Portal vervollständigen als Teile von ONYX 2001 die Migration der Produktreihe von ONYX Software zu einer 100-prozentigen Web-Architektur.

ONYX Employee Portal: Als 100 % Web-basierte Lösung schafft ONYX Employee Portal individuell auf die Mitarbeiter zugeschnittene, voll integrierte Arbeitsplätze. Das System zeichnet sich aus durch ortsunabhängigen Zugriff auf Kundendaten, Integration von Reportingfunktionen und ermöglicht mehrstufige Marketing-Kampagnen über alle Kommunikationswege.

ONYX Customer Portal: Das personalisierte Interaktions-Tool bietet umfassende e-Marketing-, e-Commerce- und e-Service-Tools. Kunden und Interessenten können sich damit zu jeder Zeit über beliebige Interaktionskanäle informieren, können einkaufen und Probleme lösen – offline oder online.

ONYX Partner Portal: Das Web-basierte ONYX Partner Portal gewährleistet Echtzeit-Tools für gemeinsames e-Selling, für e-Commerce und e-Service mit Partnern – das Ergebnis: Kostensenkung und Ertragssteigerung im Verlauf des gesamten Vertriebsprozesses.

ONYX e-Business Engine: Die ONYX e-Business Engine ist eine hoch entwickelte Umgebung, die Informationen, Prozesse und Aufgaben strukturiert und zugänglich macht. Sie dient als Plattform, auf der kundenzentrierte e-Business-Prozesse aufgebaut werden.

ONYX Software GmbH, München

ONYX Software ist weltweit vertreten und bedient mehr als 750 Unternehmen: sowohl international operierende Konzerne wie American Express, Credit Suisse, Cognos oder Telecom Italia als auch mittlere und kleine Unternehmen. Bereits ein Jahr nach Gründung der deutschen Niederlassung (Ende 1999) beschäftigt ONYX in Deutschland heute mehr als 40 Mitarbeiter, betreut über 30 Unternehmenskunden und unterhält weitreichende strategische Partnerschaften.

- InternationalGermany@onyx.com
- www.onyx.com

TOPS:

- **Unternehmensweite Integration**
- **Komplett Web-basiertes System – integraler Bestandteil des e-Business**
- **Umfassende Sicht auf den Kunden; abteilungsübergreifende Betreuung**
- **Management-Tool für Geschäftsführung**
- **Einfache Einbindung von Partnern und Kunden**
- **Weltweiter Einsatz für lokale und mobile Mitarbeiter**



Intelligence Customer Management – ORBIS iC Solutions eCRM

Die intelligente, offene und flexible Lösung für das Customer Relationship Management unterstützt alle Vertriebskanäle und Marktbeziehungen. Das bietet die neue eBusiness-basierte CRM-Lösung:

- Die erste Web-basierte CRM-Lösung mit analytischem, operativem und kollaborativem CRM in einer Lösung
- Durch integrierte Customizing-Funktionen einfache Anpassung an die eigenen Geschäftsabläufe – bei voller Release-fähigkeit
- Alle Systeme (ERP-, Groupware-, eCommerce- ...) lassen sich mit der eCRM-Lösung nahtlos zusammenführen (EAI – Enterprise Application Integration)
- Kommunizieren Sie, wann, wo und wie Sie wollen – mit Desktop, Notebook, Palm Devices oder über Internet.

Als einer der ersten SAP Consulting Partner – seit Anfang des Jahres 2001 mit dem Status „mySAP.com Alliance Partner Service“ ausgezeichnet – verfügt ORBIS über langjährige Erfahrung in der strategischen und prozessorientierten SAP Beratung und baut in seiner Ausrichtung auf eBusiness Consulting das bestehende Leistungsspektrum aus IT-, Management-, Multimedia- und Business Process-Consulting zielstrebig aus. Dabei gehört die Integration von ERP, CRM und eBusiness zu den Kernkompetenzen des Unternehmens.

ORBIS, einer der international führenden Anbieter von Standardsoftware für CRM (Customer Relationship Management) bietet mit ORBIS iC Solutions eine umfassende Vertriebs- und Marketing-Lösung auf der Basis modernster Komponententechnologien an. eCRM und Web-Portale unterstützen das gesamte Kunden-/Beziehungsmanagement via Internet. Aufgrund der Multiplattform-Strategie von ORBIS kann der Zugriff sowohl über herkömmliche Desktops als auch über Notebooks oder andere mobile Endgeräte erfolgen.

ORBIS, Saarbrücken

1986 gegründet, beschäftigt das in Saarbrücken ansässige Softwarehaus

und Consultingunternehmen derzeit 420 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 1999 erwirtschaftete der CRM-Spezialist einen Umsatz von 42,5 Mio. Mark (nach IAS). Außer in Hamburg und Bielefeld ist ORBIS mit Tochtergesellschaften in Paris und bei Washington DC in den USA vertreten. Im Rahmen der weiteren Expansion sind zusätzliche nationale und internationale Standorte geplant.

Seit 1989 ist ORBIS auf dem CRM-Markt aktiv – heute nutzen weltweit zahlreiche internationale Verkaufsorganisationen und mittelständische Unternehmen die intelligenten Lösungen von ORBIS, so z. B. Panasonic, Carl Schenck, KSB, Krauss-Maffei Verfahrenstechnik, Mannesmann Rexroth, Thyssen Aufzüge, TotalFinaElf Deutschland, Deutsche Post, Bonduelle und Otto Wolff. Partnerschaften bestehen unter anderem zu CINCOM, T-SYSTEMS (vormals debis), Atos Origin, Microsoft und Palm.

- info@orbis.de
- www.orbis.de

TOPS:

- **Kundenindividuelle hoch-integrierte eCRM- und eBusiness-Lösungen durch die Kombination von intelligenter Software und ganzheitlicher Beratung**
- **Stets aktuelle Information durch Multichannel-Solutions: Integration aller direkten und indirekten Kommunikationskanäle vom Innendienst über den Außendienst bis hin zu Partnern, Kunden. Über verschiedenste Endgeräte: Notebook, Pocket PC, Internet oder Handy.**
- **Spezialisierte Branchenlösungen für Industrie und Dienstleister, Konsumgüterhersteller und Finanzdienstleister**
- **Hohe Kompetenz: seit 11 Jahren erfolgreich im CRM-Markt**



Demand Chain Network-Lösungen von Pivotal – die Beschleunigung von eBusiness

Das Internet schafft eine Vielzahl von Geschäftschancen. Millionen von Kunden. Eine Flut von Kommunikationsmitteln. Unendlich viele Partnerschaften. Neue Vertriebs- und Marketing-Kanäle.

Eine Chance mit globalem Umfang und globaler Reichweite

Visionäre Firmen von heute haben nicht nur ein flexibles Geschäftsmodell, das es ihnen ermöglicht, diese Geschäftschancen zu nutzen und im Internet-Zeitalter wettbewerbsfähig zu sein, sondern auch die richtigen EDV-Infrastrukturen, um ihre Vertriebsstrategien zu realisieren. Dennoch hindern nicht-Internet-orientierte Geschäftsmodelle und EDV-Infrastrukturen viele Unternehmen dieses Internet-Potenzial wahrzunehmen und umzusetzen.

Pivotal hilft Firmen bei der Implementierung von nachfrageorientierten eBusiness-Lösungen, die die Fähigkeiten des Internets nutzen, um Menschen unterschiedlicher Branchen, die mit verschiedensten Systemen kommunizieren, zu verbinden.

Das **Demand Chain Network** ist Ihre Antwort auf die Anforderungen des Internet-Business. Es gibt modernen Firmen die Infrastruktur und Zukunft, um eine dynamische und anpassungsfähige eBusiness-Lösung zu bauen, die Ihre Kunden, Ihre Geschäftspartner und Ihre Mitarbeiter unterstützt.

Vernetzen Sie alle Teilnehmer, Vertriebskanäle, End-Geräte und Prozesse innerhalb Ihrer Nachfragekette, um Ihre Geschäftsvolumen zu steigern. Entdecken Sie neue Vertriebs- und Marketingkanäle. Realisieren Sie in Ihrem

Unternehmen „Make-to-order“-Prozesse, -Dienstleistungen und -Lösungsangebote. Verbinden Sie die Informationen der Angebots- und der Nachfrageseite direkt mit der Supply Chain, und realisieren Sie damit eine durchgängige Kundenorientierung.

Pivotal eRelationship™

Die Pivotal eRelationship-Lösung besteht aus drei Web-Anwendungen; dieses sind personalisierte, intelligente Internetportale für Kunden und Geschäftspartner und – mit diesen verbunden – browserbasierte Arbeitsplätze für eigene Mitarbeiter. Mit der Pivotal CRM-Lösung gelangen alle Anfragen schnell und kostengünstig zu Ihren Mitarbeitern. Sie erreichen eine ganzheitliche Betrachtung Ihrer Kunden. Vertriebsabläufe in Intranet und Internet, eMarketing und eService werden durch Pivotal eRelationship unterstützt.

Pivotal eSelling™

Pivotal eSelling ist eine intelligente Online-Verkaufslösung. Sie ist für Unternehmen gemacht, die komplexe Produkte oder Dienstleistungen über das Internet verkaufen. Organisationen nutzen diese leistungsfähige Konfiguration, Bedarfsanalyse und Fähigkeit, um durch den Verkaufsprozess zu führen und ein personalisiertes Web-basiertes Kauf-erlebnis zu gewährleisten. Der Internet-basierte Verkaufsprozess wird für Kunden effizienter gestaltet. Befriedigen Sie den Kundenbedarf nach einem schnellen und bequemen 24 x 7 Onlineservice.

Pivotal GmbH, Mainz

- +49 (0) 6131/20-19135
- www.pivotal.com

TOPS:

- **Extrem skalierbares Internetportal mit umfassenden eCommerce-Möglichkeiten**
- **Lösung für die Integration von Partnern bei Marketing, Vertrieb, eCommerce und Service**
- **CRM-Software mit zahlreichen Funktionen, an die sich Kunden und Partner anbinden lassen**



eBusinessStreams mit Lotus Notes/Domino zur Steigerung der Kundenloyalität

Neue Zeiten verlangen neue Vorgehensweisen in der Kundenbetreuung zur Bildung und Pflege dauerhafter profitabler Kundenbeziehungen.

Relavis eBusinessStreams als innovative CRM-Anwendungslösung bietet Ihnen Unterstützung in allen Bereichen der Kundenbetreuung. Hierzu wurde das bewährte und erfolgreiche Produkt OverQuota zur Vertriebsunterstützung um weitere Module mit Funktionsblöcken für Marketing und Service Center erweitert.

Durch ihre rasche Implementierbarkeit und den dadurch zügigen produktiven Projektbeginn kann diese umfassende Lösung die Zusammenführung neuer Geschäftschancen und der im Unternehmen bestehenden Erfahrungen schon morgen bei Ihnen effektiv managen. Dazu stehen folgende Module zur Verfügung:

eSales (OverQuota 5.1)

unterstützt alle Vertriebsabläufe, von der einfachen Kundenverwaltung und der übersichtlichen Darstellung einzelner Leads über die Verfolgung von Aufträgen/Projekten und dem aktuellen/erwarteten Umsatzstatus bis hin zur Betreuung der Kunden nach Vertragsabschluss. Dabei wird das unternehmensweite Wissen aller relevanten Bereiche strukturiert zusammengeführt und zur Verfügung gestellt, mit dem Ziel der Umsatzsteigerung und Gewinnoptimierung (team selling). Dem Management wird die Möglichkeit einer genauen Kundenplanung und Projektsteuerung gegeben zum optimalen Einsatz seiner Ressourcen.

eMarketing

automatisiert zielorientierte und personalisierte Marketingkampagnen über unterschiedliche Wege. Dieses übergreifende, Internet-basierte System integriert den kompletten Marketing-Zyklus: Planung, Umsetzung und messbare Überprüfung. Damit kann sowohl direktes als auch Internet-basiertes und kundenbezogenes Marketing betrieben werden,

mit der Möglichkeit, Umsatz, Rentabilität und Kundenloyalität effektiv zu steigern.

eService

verbessert deutlich den Kundenservice. Da Ihre Kunden damit „wann, wie und wo sie wollen“ mit Ihnen in Kontakt treten können, erreichen Sie eine optimale Kundennähe. eService umfasst mit seiner kundenorientierten Architektur folgende integrierte Funktionseinheiten:

- Web Center, ein sicheres und persönliches Selbsthilfe-Portal, das Kunden und Partnern die Möglichkeit gibt, Informationen zu sammeln, Lösungen zu Problemen zu erhalten, Diskussions-Foren zu initiieren und auf Firmendaten zuzugreifen
- Support Center, das dem Kundenservice und -Management eine intuitive und effiziente grafische Benutzeroberfläche und Anwendungen zur Bearbeitung aller Kundenanfragen bietet
- Kommunikationszentrum, eine einheitliche Architektur, die die unterschiedlichen Kommunikationskanäle – Computertelefonie, E-Mail, Fax und Diskussions-Forum (online wie offline) – zu einer Gesamtlösung integriert.

Relavis Corporation, New York

Relavis Corporation ist seit 9 Jahren führender CRM-Anbieter auf der Basis von Lotus Domino und zählt mehr als 450 Kunden mit mehr als 70.000 Benutzern weltweit. Relavis ist Premier Lotus und IBM Partner und hat dieses Jahr zum 4. Mal den Lotus Beacon Award für die beste eBusiness CRM-Lösung gewonnen. Referenzkunden in Deutschland sind u.a. Greiner Labortechnik, Peininger Baustoffe und Berata Dienstleistungen.

- mes@uk.ibm.com
- www.relavis.com



TOPS:

- **Multi-Plattform & Web-basiert**
- **Disconnected Browser-Zugriff**
- **Skalierbarkeit und Erweiterbarkeit im sicheren Domino-Umfeld**
- **Nutzung kollaborativer/integrativer Technologien für CRM**

INFORMATION

ENQUIRIES

Mit uns behalten Sie den Überblick beim Thema CRM

Kundenzufriedenheit ist heute wichtiger als je zuvor. Deshalb ist die Auswahl des richtigen CRM-Tools von unternehmensentscheidender Bedeutung. Die Systemunabhängigkeit eines externen Beratungs-Partners wie SerCon, der über das notwendige methodische Know-how verfügt, gewährleistet Ihnen die optimale Auswahl der geeigneten Mittel und Systeme. Externe Beratung ist notwendig, denn derzeit deckt kaum ein Systemanbieter alle Bereiche von CRM umfassend ab. Erst die Kombination von verschiedenen Systemstärken bietet Ihnen die Möglichkeit, eine ganzheitliche CRM-Strategie umzusetzen. Umfassen des Integrations-Know-how sichert den Projekterfolg, da die einzelnen Komponenten (SFA, Call Center, e-Commerce) nur im Zusammenspiel die gewünschten Resultate erzielen. So können wir beispielsweise unsere SAP Erfahrung mit Notes- oder Exchange-Know-how aus unserem Hause verknüpfen, so dass auch Mitarbeiter ohne das entsprechende SAP Frontend auf Kundenbestell-daten zugreifen können.

Kundenorientierung im Mittelpunkt

Die Umsetzung einer CRM-Strategie ist ein planungsintensiver Prozess. Die kompetente Unterstützung und der objektive Blick eines externen Partners helfen Ihnen, Ihre Organisationsprozesse im kundenfokussierten Sinne zu restrukturieren. Hat sich ein Unternehmen für eine mehr kundenorientierte Ausrichtung entschieden, führen wir es sicher durch die Umsetzung – von der Definition der neuen Vision bis hin zu Implementierung und Betrieb der geeigneten IT-Systeme.

Unsere Vorgehensweise

Gemeinsam mit Ihnen erarbeiten wir eine kundenorientierte Lösung. Darauf basierend, entwickeln unsere CRM-Spezialisten mit Ihren Führungskräften die neue Strategie der integrierten Kundenbetreuung. Am Anfang steht die Analyse der operativen und kollaborativen Systeme und Prozesse. Schwächen werden ausgeräumt und Stärken identifiziert. Danach definieren wir die strategischen

Ziele unter Berücksichtigung technischer Aspekte und Möglichkeiten. Wir begleiten Sie bei dieser Phase und helfen Ihnen schon frühzeitig, alle relevanten Aspekte zu beleuchten.

Zur Umsetzung der CRM-Strategie werden die entsprechenden Maßnahmen festgelegt. Dies beinhaltet u.a. die Schritte:

- Prozessoptimierung und -reengineering
- Systemauswahl
- Integrationsszenarien
- Schnittstellendefinitionen

Das CRM-Konzept ist die Grundlage zur erfolgreichen Implementierung von IT-Systemen, welche die CRM-Strategie unterstützen. Die detaillierte Planung des Integrationsszenarios ist einer der kritischen Erfolgsfaktoren für ein CRM-Projekt.

Vertrauen Sie auf SerCon: Mit rund 1800 Mitarbeitern gehören wir zu den zehn größten IT-Beratungsgesellschaften in Deutschland. Als herstellerunabhängiges, kundenorientiertes Service- und Consultingunternehmen bieten wir ganzheitliche Beratung mit Branchen- und Technologiekompetenz in innovativen Themen.

SerCon GmbH

- crm@sercon.de

TOPS:

- **Consulting und IT-Services aus einer Hand, Projekte aus einem Guss**
- **Sie erhalten Komplettlösungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette oder ausgewählte Services rund um Ihre IT- und Organisationsprojekte**
- **Regionale Nähe durch 25 Geschäftsstellen**
- **Kompetenzführer im e-Business**
- **Zusammenarbeit mit allen führenden CRM-Anbietern**

Der Kundenzufriedenheit zu 100% verpflichtet

Siebel eBusiness 2000 MidMarket Edition ist eine Produktfamilie von Anwendungen für Vertrieb, Kundendienst und Marketing über mehrere Kommunikationskanäle hinweg. Sie versetzt kleine und mittelständische Unternehmen in die Lage, auf dem heutigen Markt effektiver am Wettbewerb teilzunehmen. Nach nur kurzer Implementationszeit kann Siebel MidMarket Edition eingesetzt werden. Da die Anwendung jeden Kontakt mit dem Kunden zur Wertschöpfung nutzt, können Unternehmen sowohl Produktivität und Kundenzufriedenheit als auch Umsatz und Gewinn steigern.

eBusiness 2000, MidMarket Edition

Die Produktfamilie Siebel erfüllt Anforderungen mittelständischer Unternehmen nach geringer Komplexität und einfacher Implementierung der Lösung. Die Produktlinie umfasst drei Bereiche, die den Bedürfnissen von drei Endanwendergruppen entsprechen:

- Applikationen für Kunden:
Siebel eCustomer MidMarket Edition ist die Komplettanwendung für die Betreuung von Kunden über das Internet. Sie enthält Funktionen für eCommerce, Rund-um-die-Uhr-Kundendienst und Online-Marketing.
- Applikationen für Mitarbeiter:
Siebel Sales, Service und Call Center, MidMarket Edition sind Applikationen für die Bedürfnisse aller Mitarbeiter in kleinen bis mittelständischen Firmen, die mit Kunden in Kontakt stehen.
- Applikationen für Partner:
Siebel eChannel MidMarket Edition ist die Komplettanwendung für die Belange von Geschäftspartnern.

Branchenspezifische Lösungen

Siebel Industry Applications bieten umfassende eBusiness-Funktionen, die ganz speziell auf die Geschäftsabläufe von Unternehmen in verschiedenen Branchen zugeschnitten sind. In enger Zusammenarbeit mit Partnern und Kunden entwickelt, unterstützen Siebel Industry Applications Ihr Unternehmen dabei, alle Berührungspunkte mit dem Kunden, einschließlich Internet,

Call Center, Einzelhandel, Distributoren und Partnern, zu verwalten. Die Siebel Industry Applications reduzieren die Kosten für die Anpassung und Wartung Ihrer eBusiness-Lösungen, verkürzen die Implementierungszeiten und greifen nahtlos auf die Informationen zu, die in Ihren Back-Office-Systemen abgelegt sind.

Siebel Systems Deutschland GmbH

Siebel Systems ist der weltweit führende Anbieter von eBusiness Applications. Das Unternehmen bietet integrierte Lösungen von Vertriebs-, Service- und Marketinganwendungen, die sämtliche Kommunikationskanäle umfassen. Dazu zählen Internet, Call Center, Außendienst sowie Distributoren- und Händlernetzwerke. Siebel Systems verfügt über Vertriebs- und Serviceniederlassungen in über 30 Ländern. Der Unternehmenssitz befindet sich in San Mateo, USA. In Deutschland ist Siebel Systems mit einer Zentrale in München sowie weiteren Geschäftsstellen in Frankfurt und Düsseldorf vertreten.

- contact_germany@siebel.com
- www.siebel.com/deutsch

TOPS:

- **Mit Siebel eBusiness 2000, MidMarket Edition, steigern kleine und mittlere Unternehmen ihren Umsatz und erhöhen die Kundenzufriedenheit**
- **Umfassende Lösung für Vertrieb, Service und Marketing**
- **Integration der Kommunikationskanäle Internet, Call Center, Außendienst und Partner**
- **Die preisgekrönte eBusiness-Architektur von Siebel Systems sorgt für reduzierte Total Cost of Ownership**



CRM – individuell optimiert auf Ihre Bedürfnisse

TPS Oceans 2000 – Connecting Channels and Customers

Die TPS Oceans 2000 Produktfamilie bietet die moderne Infrastruktur zur schnellen Einführung von CRM-Lösungen. Dank ihrer Skalierbarkeit ist sie für den Einsatz in Unternehmen beliebiger Größe geeignet. Auf der Basis von Komponenten lassen sich in kürzester Zeit maßgeschneiderte, webfähige Lösungen für geschäftsentscheidende Vertriebsprozesse erstellen wie:

- Key Account Management
- Proaktives Kundenmanagement
- Multidimensionales Kampagnenmanagement
- Sales Channel Management
- Angebots- und Rabattabstimmung
- Vertragsmanagement

Sales Force: Die Bereitstellung vertriebsrelevanter Daten für alle Personen mit Kundenkontakt ermöglicht eine lückenlose Kommunikations- und Projekthistorie mit umfassender Fortschrittskontrolle und aktueller Kostenübersicht. Die Vernetzung aller Stammdaten und Profile der Interessenten, Kunden, Partner, Mitbewerber und sämtlicher Kontaktpersonen samt Informationen zu deren Rollen und Beziehungen organisiert und dokumentiert alle Projektaktivitäten, transparent für alle Beteiligten.

C3-Call Center: Die Integration von In- und Outboundkampagnen in alle Marketing- und Vertriebsprozesse. Aufnahme von Service-Calls, Beschwerden, Produkt- und Informationsanfragen; Call-Weiterleitung und Wiedervorlage; Call-Scripting; Leadübergabe an Vertrieb; Autodialling und Rufnummernerkennung.

Marketing Plus: Frei definierbare, gekoppelte Kampagnenschritte erlauben die Planung, Durchführung und Überwachung von komplexen, mehrstufigen Marketingkampagnen – unter Einbindung des Call Centers und gleichzeitig die effektive Kosten-, Aufwands- und Ergebniskontrolle.

Channel eConnect: Über Internetbrowser oder ein beliebiges Client-Betriebssystem werden Außenstellen, Distributoren und Partner in alle von TPS Oceans 2000 unterstützten Vertriebsprozesse dezentral eingebunden.

Customer eConnect: Durch bidirektionale Kopplung von eCommerce Websites mit TPS Oceans 2000 wird eine maßgeschneiderte Einbindung der Web-Interaktionen Ihrer Kunden in die Vertriebs- und Marketingprozesse realisiert.

Executive View: Dank aktueller und flexibler Auswertungen aller in TPS Oceans 2000 enthaltenen Informationen lassen sich Umsätze und Ergebnisse sowie Statistiken und Trends visualisieren, überwachen, effektiv analysieren und gewichten.

TPS Labs GmbH, Dornach

ist seit März 2000 eine 100 % Tochter der bäurer AG, ist führender Anbieter von professioneller CRM-Software. Zu den Kunden zählen z. B. die Volkswagen AG, Hewlett-Packard, EADS, YES! AG und VeAG.

- info@tps-labs.com
- www.crm.com

TOPS:

- **Vertrieb, Marketing, Call Center & Service über ein hochintegriertes Datenmodell**
- **Schaffen transparenter Vertriebskanäle**
- **Einbindung von Business Intelligence-Werkzeugen**
- **Kundenspezifisch angepasst, eingeführt und geschult innerhalb weniger Wochen**
- **Unterstützung der Datenbanken Oracle, MS SQL Server oder Sybase SQL Anywhere**
- **Einsetzbar zentral im Netz wie auch unterwegs auf den Notebooks der Vertriebsmitarbeiter**
- **Mit Hilfe der MS TSAC/ WTS Technologie weltweit im Internet und mit Citrix Metaframe® Technologie auch plattformübergreifend einsetzbar, überall wo Internetbrowser zur Verfügung stehen**

WinPeak – Smart CRM Solutions

Die WinPeak Software GmbH entwickelt und vermarktet speziell auf die Bedürfnisse mittelständischer Unternehmen ausgerichtete Softwarelösungen für die Bereiche Vertrieb, Marketing, Service und Customer Interaction Center. Der Vorteil der modular aufgebauten Systemlösung ist eine schnelle Implementierung der Anwendungen und der geringe Aufwand für die Administration der Software, ohne zusätzliche Ressourcen in der IT zu binden und den Funktionsumfang einzuschränken.

WinPeak Sales

bildet die flexible Softwareunterstützung für den Vertrieb und das Marketing. Über umfangreiche Selektionskriterien lassen sich Multi-Step-Kampagnen für das One-to-One-Marketing realisieren, die für die notwendige Leadgenerierung im Vertrieb dienen. Frei definierbare Vertriebsprozesse bis hin zu Vertriebsmethoden lassen sich in der Software abbilden. Ein integrierter Produkt- und Angebotskonfigurator sorgt für die effiziente und fehlerfreie Erstellung von Angeboten, die direkt an beliebige ERP-Systeme als Aufträge übergeben werden. WinPeak Sales Control sorgt für die optimale Vertriebsplanung und Analyse sowie Anpassung an die Geschäftsentwicklung.

WinPeak Service

ist die umfassende Unterstützung Ihrer After-Sales-Prozesse mit Wartungsvertragsmanagement, Abbildung der installierten Basis, Hotline/Help Desk, Technikersteuerung und -anbindung auch über GSM und PDAs, Wissensdatenbank, Warenwirtschaft und Logistik.

WinPeak CIC

stellt die Gesamtlösung für Ihr modernes Kundeninteraktionszentrum dar. Alle Arten der Kundeninteraktion, wie Anfragen, Aufträge, Probleme und Beschwerden, können darüber erfasst, bearbeitet und bei Bedarf an entsprechende Fachabteilungen weitergeleitet werden. Sämtliche Kommunikationskanäle, wie Telefon, Fax, Brief, E-Mail und Internet, werden dabei unterstützt.

WinPeak Contact

ist der innovative Einstieg für Unternehmen in das Kundenkontakt- und Workflowmanagement auf der Basis moderner Voice-over-IP-Lösungen. Vorgänge und Aktivitäten lassen sich unternehmensweit und unter Einbindung von Voice, Fax und E-Mail abbilden – ganz gleich, ob es sich um interne oder kundenbezogene Prozesse handelt.

WinPeak Software GmbH, Weissach

Seit 1994 entwickelt WinPeak innovative Softwarelösungen zur Unterstützung aller Kundenprozesse vom Erstkontakt bis zur Warenwirtschaft. Zahlreiche Unternehmen verschiedener Branchen – wie Nemetschek AG, Linde Kältetechnik, Haushahn Aufzüge, Baasel Lasertechnik, Provinzial Versicherungen und Nürnberger Versicherungsgruppe – setzen erfolgreich CRM-Lösungen von WinPeak ein, um ihre Kundeninteraktionsprozesse zu optimieren. WinPeak Software, mit Hauptsitz in Weissach, ist mit Niederlassungen in München und Hattingen vertreten.

- info@winpeak-software.com
- www.winpeak-software.com

TOPS:

- **Hoher Out-of-the-box-Umfang der Lösung**
- **Flexibel anpassbar an die Unternehmensprozesse durch frei definierbare Prozesse in der Software**
- **Schnell implementier- und einsetzbar ohne Programmieraufwand**
- **Geringe Aufwendungen für Wartung und Pflege der Software**
- **Unterstützung und Einbindung sämtlicher Kommunikationskanäle des Kunden wie Telefon, Fax, E-Mail und Web**
- **Integrierter Produkt- und Angebotskonfigurator**
- **Intelligentes Schnittstellentool zur Integration in die IT-Welt des Unternehmens**



Telefax: +49 (0) 7 11/7 85-45 28

Bitte in Blockschrift ausfüllen:

Vorname/Name _____

Bereich/Funktion _____

Firma _____

Branche _____

Straße/Nr. _____

PLZ/Ort _____

Telefon/Telefax _____

E-Mail _____

Anzahl Mitarbeiter. Bis: ☐ 50 ☐ 100 ☐ 500 ☐ 1.000 andere: _____

☐ **Bitte rufen Sie mich an, um ein Beratungsgespräch zu vereinbaren.**

☐ **Ja, ich möchte mehr wissen! Bitte schicken Sie mir Informationen zu:**

- | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--|----------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ Applix | ☐ ConSol | ☐ IntraWare | ☐ ONYX | ☐ SerCon |
| ☐ Team Brendel | ☐ Gedys | ☐ Invensys | ☐ ORBIS | ☐ Siebel |
| ☐ CAS | ☐ Haus Weilgut | ☐ Kasten/TJ Group | ☐ Pivotal | ☐ TPS Labs |
| ☐ command | ☐ IBS | ☐ Magic | ☐ Relavis | ☐ WinPeak |

Außerdem interessiert mich zum Thema CRM besonders:

Ich bin damit einverstanden, dass mich betreffende Daten, die der IBM im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung bekannt werden, in einer Adressdatei gespeichert und an IBM Gesellschaften im In- und Ausland und an die IBM Geschäftspartner zu Marketingzwecken weitergegeben werden dürfen. Ich bin auch damit einverstanden, dass Sie mich anrufen oder per E-mail oder Fax anschreiben und auch zukünftig über neue Produkte informieren.

☐ Ja ☐ Nein Datum/Unterschrift _____