

CRM-Suite von Relavis

Art der Lösung

Die CRM-Suite von Relavis (eBusiness-Streams) ist eine Komplett-Lösung für das Customer Relationship Management (CRM). Sie besteht aus drei Modulen: Vertrieb (eSales), Service & Support (eService) sowie Marketing (eMarketing). Alle Komponenten stehen in englischer Sprache zur Verfügung, in deutscher Sprache zur Zeit nur die eSales-Komponente.

Branche / Zielgruppe

Die CRM-Suite von Relavis ist branchenübergreifend einsetzbar; eine spezifische Anpassung für Branchen ist möglich. Die Zielgruppe für die Suite ist der Mittelstand ab ca. 20 Benutzern bis zu Großunternehmen mit mehreren tausend Benutzern.

Funktionen

- Volle Integration der Aktivitäten- und Terminplanung in den Lotus Notes-Kalender
- Abbildung standardisierter Abläufe
- Web-Fähigkeit aller Funktionen
- Auswertungen
- Verkaufschancen-Verwaltung
- Erfassung und Verarbeitung von Leads
- Verwaltung der Vertriebstätigkeiten und Forecasting

eService

- Center mit möglicher Telefonanbindung
- Contact Center über Web
- Skill-basierte Anrufweiterleitung
- Eskalationsmanagement
- Knowledge Management
- Support-Ticket-Verwaltung
- Skriptgeführte Anrufe

eMarketing

- Durchführung von Kampagnen
- Leadgenerierung und -weiterleitung

eSales (OverQuota)

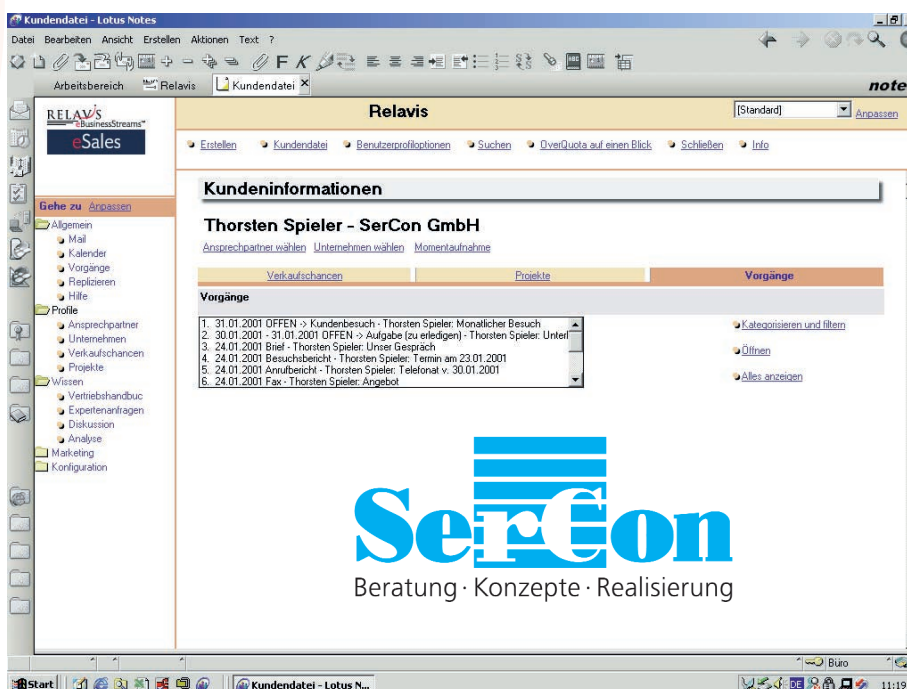
- Kontakt-Verwaltung

Beschreibung

Durch eSales kann der gesamte Vertriebsablauf im Unternehmen abgebildet werden. Sämtliche Akquise-Vorgänge, Kontakte, Verkaufschancen, Kundeninformationen, Besuchsberichte, usw. können abgewickelt werden. Konfigurierbare Sales- und Projectcycles sorgen für einen definierten Ablauf der Prozesse. Die Leadgenerierung und -weiterleitung sowie die Kampagnendurchführung aus eMarketing ist in eSales integriert. Damit ist gewährleistet, dass alle vom Vertrieb in eSales erfassten Daten auch für die Durchführung von Kampagnen zur Verfügung stehen. Für Kampagnen stehen Funktionalitäten für das Schreiben von Serienbriefen, -Mailings usw. zur Verfügung.

eService bietet die Möglichkeit, den Kunden gezielt Serviceleistungen zur

Verfügung zu stellen. Mit eService kann sowohl ein Call-Center angebunden werden wie auch ein Contact-Center, das über das Internet den Kunden zur Verfügung gestellt werden kann. Anhand von Skillprofilen werden Anrufe automatisch an die auskunftsfähige Fachkraft bzw. Fachgruppe weitergeleitet. Zur Problemlösung steht eine Knowledge-Datenbank zur Verfügung, in der anhand von verschiedenen Kriterien nach schon gelösten Problemen gesucht werden kann. Der Kunde erhält aber mit eService auch die Möglichkeit, seine Anfrage über das Web zu stellen und dort aus der Knowledge-Datenbank selbst Lösungsvorschläge zu erhalten oder aber die Anfrage wird auch hier an die entsprechende Fachkraft weitergeleitet. Über konfigurierbare Skripte ist auch die Vorgabe von standardisierten Fragen im Call-Center möglich, um die Anfrage besser zu qualifizieren.



Umfassende Kundeninformation mit der Knowledge-Datenbank

Das ABC für die problemlose Verknüpfung Ihrer unternehmenskritischen Transaktionen mit @business und „front end“:

A = Anwendungslösungen

B = Lotus Domino

C = IBM @server iSeries

A) Umfassendes Lösungsangebot unserer Business Partner:

Die hier beschriebene Lösung ist ein Musterbeispiel von zahlreichen auf Domino basierenden Anwendungslösungen, die Ihnen von Lotus und IBM Business Partnern zur Verfügung gestellt werden können. Über 50 000 Lösungen (branchenorientiert und branchenunabhängig) stehen weltweit für den Einsatz auf dem IBM @server iSeries zur Verfügung.

B) Lotus Domino R5, Ihre starke SW-Server- und Entwicklungsplattform:

Lotus Domino, ein weltweit führendes Workflow-, Messaging-, Groupware- und Web-Produkt, ist die Serverkomponente von Lotus Notes. Mit Domino kommunizieren Sie über LAN, WAN oder das Internet mit Ihren Team-Kollegen, strategischen Geschäftspartnern und Kunden. Für e-business Lösungen stellt Domino eine ganze Palette von Tools für die Erstellung und Verwaltung von Web Content bereit. Lotus Enterprise Integration (LEI) stellt die Verbindung von „back end“ (= SAP, JD Edwards, eigene Anwendungen) zu „front end“ (Benutzeroberfläche) dar. Die integrierte flexible Sicherheit zählt zu den wichtigsten Stärken sowohl von Domino als auch von iSeries.



C) IBM @server iSeries:

Ihre HW-Serverplattform mit neuester Spitzentechnologie

- SOI: Erste Systemfamilie mit Silicon-on-Insulator-Technologie!
- Performance: Neueste IBM 64-Bit-Mikroprozessortechnologie (6. Generation).
- Skalierbarkeit: Vom kleinen Einstiegsmodell (ca. 10–15 Clients) bis hin zum Groß-Modell (75 000 Notes Bench User, bzw. abhängig von Anwendungskomplexität: 10 000–30 000 reale Benutzer).
- Multiple Serverplattform: Konsolidieren Sie Ihre Anwendungen auf iSeries und verzichten Sie auf kosten- und zeitaufwendige PC-Serverfarmen!
- Zuverlässigkeit/Verfügbarkeit: 99,9+ %
- Dedicated Server for Domino (DSD): Das neue Familienmitglied von iSeries. DSD wurde speziell für den Einsatz von Domino entwickelt, nutzt jedoch die Vorteile der iSeries-Architektur und verfügt über ein optimales Preis-/Leistungsverhältnis für Domino Workloads.

Der Einsatz von Relavis eBusinessStreams sorgt dafür, dass alle Teams und Mitarbeiter im Unternehmen dieselben Informationen über Kunden haben, um eine lange und zufriedenstellende Kundenbeziehung aufbauen zu können bzw. bestehende Beziehungen zu erhalten und auszubauen. eSales sowie die anderen Module der Relavis eBusinessStreams sind vollständig browserfähig, d. h. alle gespeicherten Informationen können von jedem Browser aus gelesen und auch bearbeitet werden. Durch die Einbindung von Crystal Reports können die erfassten Daten dynamisch ausgewertet werden.

Systemvoraussetzungen / Plattform

- Lotus Notes/Domino ab R5.04
- IBM System AS/400e ab V4R3
- IBM @server iSeries ab V4R5

IBM @server iSeries Einsatzmöglichkeiten

Relavis eBusinessStreams unterstützt alle gängigen iSeries-Modelle. Da die Anwendungen auf Lotus Domino aufsetzen, sind diese auf dem Domino-Server der iSeries lauffähig und es steht die gesamte Funktionalität der Relavis eBusinessStreams-Anwendungen zur Ver-

fügung. Durch die Integration der Relavis eBusinessStreams mit DB2 können die Datenbestände der iSeries in die Anwendungen eingebunden werden.

Wir über uns

SerCon – Service und Consulting

SerCon ist eine der zehn größten IT-Beratungsgesellschaften in Deutschland und ein Tochterunternehmen der IBM Deutschland GmbH. 1800 Mitarbeiter an über 25 Standorten unterstützen namhafte Kunden bei der Lösung ihrer IT-Aufgabenstellungen. Ein deutschlandweiter Fokus liegt auf den Branchen Banking und Utilities. In den drei regionalen Unternehmensbereichen – Mitte, Nord und Süd – betreut SerCon Kunden aus den unterschiedlichsten Branchen wie z. B. Automotive, Retail und Health. Das Leistungsangebot der Nummer acht der Lünen-donk-Liste ist in fünf sogenannten Business Areas zusammengefasst. Diese sind:

- Sell and Support
- Enterprise Resources
- Buy and Supply
- E-Business-Integration
- E-Business-Enabling.

SerCon arbeitet mit den unterschiedlichsten Produktherstellern zusammen, um

eine optimale Beratung und Lösung anbieten zu können. Die Relavis Corporation ist nur einer der Partner im CRM-Bereich. Weitere Partner sind z. B. Haus Weilgut GmbH, GEDYS AG oder Intraware AG.

Hersteller / Vertrieb

Hersteller:

Relavis Corporation

251 Park Avenue South

11th Floor

New York, NY 10010 USA

Vertrieb:

SerCon GmbH

Calwer Straße 7

D-71034 Böblingen

Telefon: 0 70 31/7 12-0

Telefax: 0 70 31/7 12-22 99

Ansprechpartner: Jörg Klein

E-Mail: e-solution@sercon.de

Internet: www.sercon.de



© Copyright IBM Corporation 2001

IBM Deutschland GmbH
Pascalstraße 100
70569 Stuttgart
ibm.com/de

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

IBM Schweiz
Bändliweg 21
8010 Zürich
ibm.com/ch

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

SAP, SAP R/2, SAP R/3, mySAP.com sind eingetragene Marken der SAP AG, Deutschland.

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

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

IBM Form GK12-3628-1 (05/2001)