

OCTOSUITE – Die prozessorientierte CRM-Lösung

Art der Lösung

Die OCTOSUITE CRM-Lösung der IntraWare AG ist ein integriertes, modulares System für das Kunden- und Leadmanagement durch die Unternehmensbereiche Marketing, Sales und Service.

Zielgruppe / Branche

Die Lösungen der IntraWare AG können von Unternehmen jeder Größe eingesetzt werden. Trotz der Branchenunabhängigkeit der Produkte sind die IntraWare AG und deren Partner Spezialisten für die verschiedensten Branchen.

Funktionen

- Kundenmanagement
- Leadmanagement
- Sales Force Automation
- Marketing-Automation
- Opportunity- und Lead-Management
- Help Desk
- Call-Center
- Terminmanagement
- Channel Management
- Prozess- und Workflowmanagement

Beschreibung

IntraWare-Lösungen kombinieren die Mehrwerte komfortabler CRM-Applikationen mit dynamischem, einfachem und effizientem Prozess- und Workflow-Management. Zur Realisierung dieses prozess- und workflowunterstützten Customer Relationship Management bietet die IntraWare mit BONAPART und OCTOFlow zwei Produkte an, die alle Schritte von der Modellierung über Simulation, Analyse und Optimierung von Prozessen bis zur Implementierung und Steuerung derselben übernehmen. Dieses integrierte System lässt einmal defi-

nierte 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 der erneuten Optimierung der Prozesse. Das System „lebt“. Prozess- und Workflow-Management bilden zusammen mit dem Customer Relationship Management eine Einheit.

Die Komponenten der IntraWare CRM-Suite

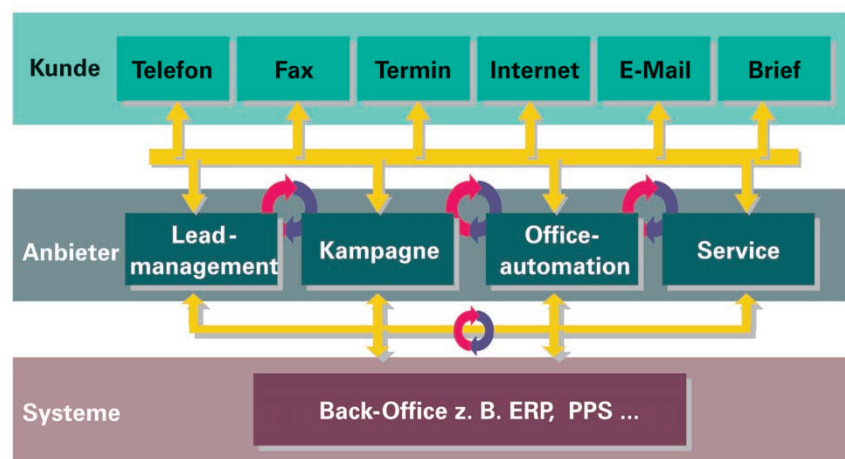
OCTOOffice unterstützt die Mitarbeiter bei allen wichtigen Vorgängen im CRM-Bereich, sei es im Sales, Marketing oder Service. Durch Funktionen wie Wiedervorlage, Verknüpfung oder durch die Workflowunterstützung werden die komplexen Abläufe des Unternehmens im Zusammenhang mit dem Kunden übersichtlich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

OCTOCall integriert die Funktionen eines Call-Centers mit intuitiven Bedienelementen und gezieltem Workflow in die unternehmenseigene Prozesslandschaft. OCTOHelp+ managt Service und Support durch leistungsfähige und workflowunterstützte HelpDesk-Funktionen.

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.

Die OCTOSUITE CRM-Produkte der IntraWare AG sind internetfähig, d. h. sie können mit einem Lotus Notes Client oder mit Internet-Browser bedient werden. Darüberhinaus ist m-CRM (mobile CRM) bereits heute Realität: Durch den Zugriff mit einem WAP-Handy oder per PDA kann man sich

Customer Relationship Management



Anwendungsbeispiel für CRM



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.

über Aktivitäten oder Maßnahmen überall und jederzeit informieren. Eine XML-Schnittstelle sichert größtmögliche Flexibilität beim Datenaustausch. Weiterhin ist die Anbindung an nahezu alle marktführenden ERP-Systeme wie SAP, Baan oder Peoplesoft gewährleistet.

Die Lösungen sind in unterschiedlichen Branchen zu nutzen und darüber hinaus firmenspezifisch konfigurierbar, wobei trotz aller Individualität die Updatefähigkeit erhalten bleibt.

Systemvoraussetzungen / Plattform

- Lotus Notes/Domino ab R4.6, bzw. R5
- IBM System AS/400e ab V4R3
- IBM @server iSeries ab V4R5

IBM @server iSeries Einsatzmöglichkeiten

Durch die unübertroffene Speicher- und Prozessorarchitektur der iSeries 400 können Sie mehrere Domino-Workloads auf einer Server-Plattform ausführen. Das Subsystemkonzept als Basis für Domino-Anwendungen gewährleistet die Unabhängigkeit und Sicherheit des



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.

Gesamtsystems. Die Konsolidierung von Domino- und anderen Workloads auf einer Maschine trägt zu maximaler Kosteneffizienz bei und vereinfacht die Verwaltung Ihrer gesamten IT-Infrastruktur.

Wir über uns

Die IntraWare AG, Petersberg entwickelt seit 1994 Standardlösungen im Bereich E-Management auf Basis Lotus Notes und zählt mit über 160 000 Installationen zu den führenden Anbietern in Europa. 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.

Hersteller / Vertrieb

IntraWare AG

Brückenmühle 93

D-36100 Petersberg

Telefon: 06 61-9 64 20

Freecall: 08 00/100 05 58

Telefax: 06 61-96 42 99

E-Mail: info@intraware.de

Internet: www.intraware.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 GK12-3624-0 (05/2001)