

JET WORKPLACE Customer Relationship Management (JWP CRM)

Produktbeschreibung

JWP CRM ist ein unternehmensweit zentrales Anwendungspaket für die Bearbeitung von Kontakten und zu diesen Kontakten existierenden bzw. zu erfassenden Folgeinformationen.

Ausgehend von einem zentralen Kontaktstamm (ein Kontakt existiert genau einmal im System) werden diesen Kontakten folgende Informationen (auch mehrfach) zugeordnet:

- ◆ Adressinformationen (Straße, PLZ, usw.)
- ◆ Kommunikation (Mail, Telefon, Versendung, usw.)
- ◆ Position in den zugeordneten Unternehmen
- ◆ Zuständigkeiten bei Geschäftspartnern

Zu diesen Kontakten werden folgende weiterführende Informationen dargestellt und bearbeitet:

- ◆ Berichte (alle Aktivitäten und Termine zu diesem Kontakt)
- ◆ Dokumente (alle zu diesem Kontakt existierenden Schriftstücke)
- ◆ Übersichten aus der Warenwirtschaft (alle zu diesem Kontakt existierenden Produktinformationen)
- ◆ Übersichten aus dem Rechnungswesen (Umsatzübersichten, offene Posten)
- ◆ Verträge (alle mit diesem Kontakt existierenden Verträge)
- ◆ Marketinginformationen (alle an diesen Kontakt versendeten Informationen wie Newsletter, Veranstaltungsinformationen)

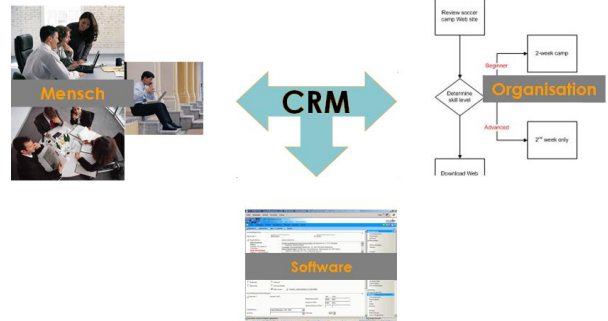
Der Zugriff auf **JWP CRM** kann auf unterschiedliche Arten erfolgen:

- ◆ Direkter Aufruf der Anwendung
- ◆ Über Knopfdruck (mit entsprechend hinterlegten Informationen) aus anderen, im Unternehmen existierenden Anwendungen (Warenwirtschaft, Rechnungswesen)
- ◆ Aus, in Microsoft Outlook eingebundenen Zusatzfunktionalitäten (Schlagwort: AddIn)

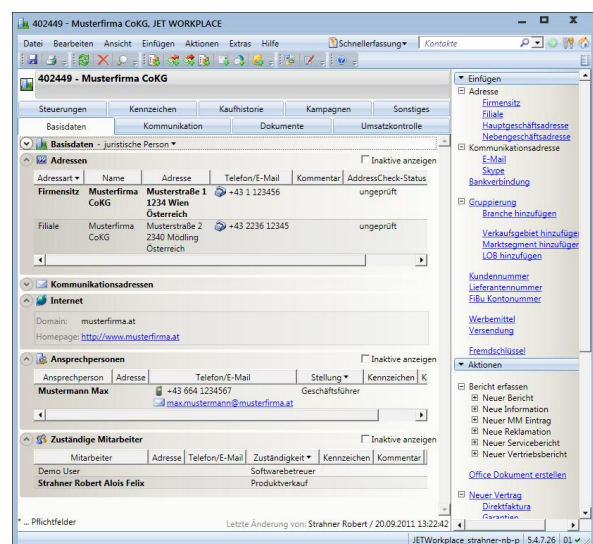
JWP CRM ist ein, im **JET WORKPLACE Enterprise Content Management (JWP ECM)** eingebettetes eigenständiges Modul.

Über das ebenfalls im **JWP ECM** enthaltene Modul **JET WORKPLACE Document Management System (JWP DMS)** werden unternehmensweit existierende Dokumente verwaltet und mit den Informationen aus dem **JWP CRM** verknüpft.

Produktphilosophie



- ◆ **Kundenakt**
Verwaltung sämtlicher Kontaktinformationen (sämtliche Adressen, Telefonnummern, Ansprechpartner, Zuständigkeiten) auf einen Blick
- ◆ **Kundenbeziehung**
Übersicht und Pflege aller zu einem Kontakt existierenden Termine und Tätigkeiten (geplant, zurückliegend, usw.)
- ◆ **Ein- und Verkaufsdokumentation**
mit allen Übersichten zu allen durchgeführten Tätigkeiten mit einem Geschäftspartner.
- ◆ **Kundenvertragsverwaltung**
alle abgeschlossenen Verträge mit Schriftverkehr, Vertragsdokumenten, Polizzen, Bescheiden.
- ◆ **Kundenmarketing**
alle an Kunden versendete Nachrichten, wie Mails, Newsletter, Veranstaltungsinformationen, Geschenke, usw.
- ◆ **Branchenindividuelle Erweiterungsmöglichkeiten**
durch modulare Technologie

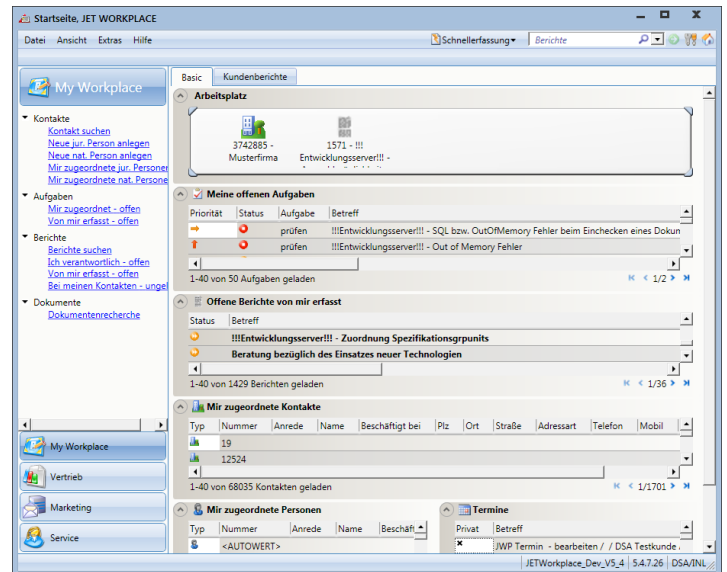


Version 5.4

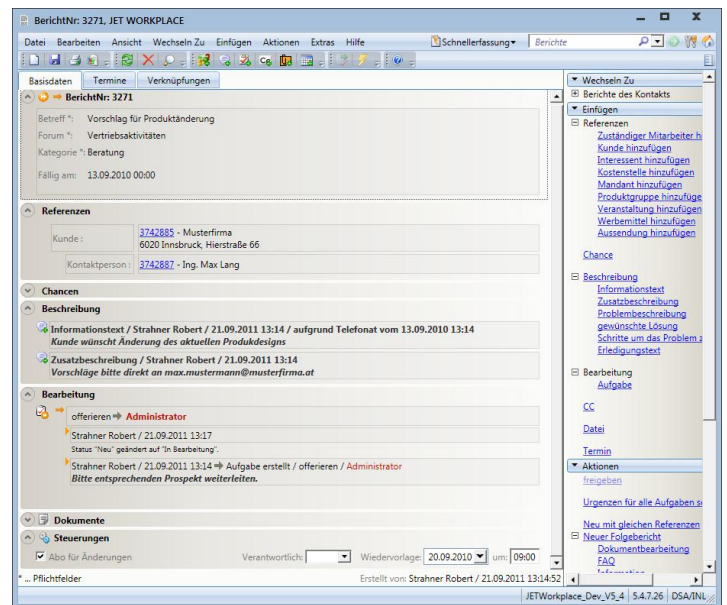
Produktmerkmale

- ◆ **Eine Anwendung und eine Oberfläche** für alle Bearbeitungsvorgänge
- ◆ **Individuell gestaltbare Oberfläche** Profil-, oder benutzergesteuerte Anpassung der Anwendungsoberflächen
- ◆ **Arbeitsplatzbereich mit häufig verwendeten Objekten** Im Bereich des Arbeitsplatzes auf der Startseite des **JWP CRM** individuelle Speicherung der Hauptkontakte, -berichte, -aufträge, usw.
- ◆ **Alle Daten in der Datenbank** kein Dateisystem notwendig
- ◆ **Alle Informationen auf einen Blick** Alle Kontaktinformationen und -beziehungen sofort, weitere Informationen auf Knopfdruck verfügbar
- ◆ **Mandantensteuerung** Signifikante Daten aus unterschiedlichen (mandantenspezifischen) Sichten möglich
- ◆ **Kontextbezogene Benutzerführung** Abhängig vom aktuellen Anwendungsbereich werden Menüs, Kontextmenüs und Bedienerführungsleisten angepasst und logisch passend zur Verfügung gestellt
- ◆ **Alle Daten stehen zentral zur Verfügung** Einfacher direkter Zugriff auf Informationen aus dem Rechnungswesen (offene Posten, Stammdaten), der Warenwirtschaft (Aufträge, Rechnungen) und weiteren im Unternehmen angesiedelten Anwendungsdaten (auch für Vertriebs- und Servicemitarbeiter)
- ◆ **Modulare Architektur** einfache Erweiterung der Funktionalität für individuelle Erweiterungsnotwendigkeiten
- ◆ **Einfache Integration von Drittanwendungen** durch standardisierte Aufrufschnittstelle
- ◆ **Volle Integration von MS-Office** Synchronisieren Ihrer Kontakte und Termine mit **JWP CRM**, Erstellen von Berichten direkt aus MS-Office, Aufruf des **JWP CRM** direkt aus MS-Office, usw.
- ◆ **Direkte Anbindung von Dokumenten** Integrierter Zugriff sowie das Speichern (über **JWP DMS**) aller relevanten Dokumente zu Kontakten, Aufträgen, Projekten, etc.
- ◆ **Workflowgesteuertes Berichtssystem** für unternehmensweite Anforderungen (Prüfungen, Rundschreiben, Kundenfälle, usw.)
- ◆ **SMTP basierendes Benachrichtigungssystem** für die Mitteilung von Zustandsänderungen (Thema: Berichte)

Startumgebung



Aktivitäten



Produktmerkmale detailliert

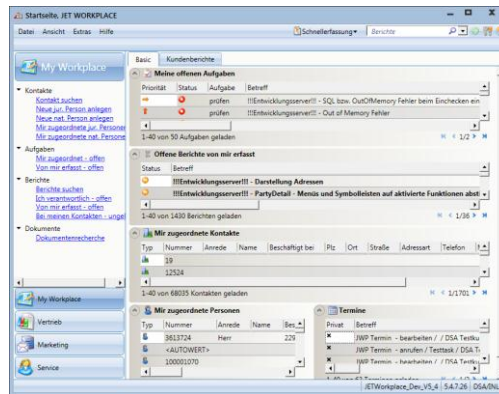
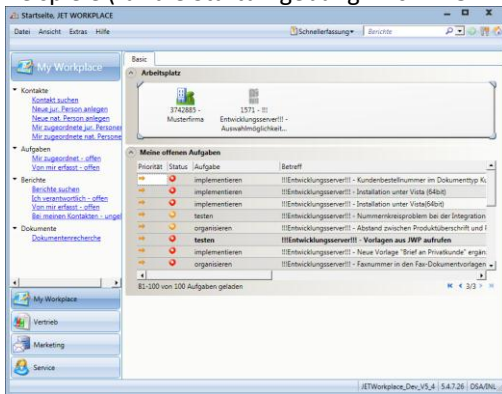
◆ Eine Anwendung und eine Oberfläche für alle Bearbeitungsvorgänge

Alle durchgeführten Arbeitsschritte werden im selben Programm durchgeführt. Das Suchen und Bearbeiten von Informationen, die Vergabe der Rechte, sowie die Verwaltung der Basiskonfiguration werden in ein und demselben Programm durchgeführt

◆ Individuell gestaltbare Oberfläche Profil-, oder benutzergesteuerte Anpassung der Anwendungsoberflächen

Abhängig von den Bedürfnissen an das CRM können zentrale (abteilungs-, arbeitsgruppen-, projektabhängige), aber auch benutzerspezifische Einstellungen der Anwendungsoberfläche gesetzt werden. Damit erhält jeder Benutzer die, für seine täglichen Arbeitsvorgänge in der **JWP CRM** Anwendung optimierte Anwendungsumgebung

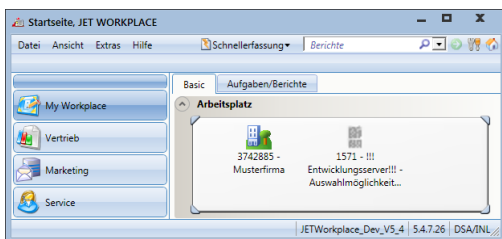
Beispiele (für die Startumgebung im **JWP CRM**):



◆ Arbeitsplatzbereich mit häufig verwendeten Objekten Im Bereich des Arbeitsplatzes auf der Startseite des **JWP CRM** ist das individuelle speichern der Hauptkontakte, -berichte, -aufträge, usw. möglich.

Alle häufig verwendeten Zugriffe innerhalb des **JWP CRM** können für den schnellen Aufruf im Bereich des Arbeitsplatzes in der Startumgebung eingetragen werden. Das Auffinden der zugehörigen Daten erfolgt danach durch einfachen Knopfdruck (keine ausführliche Suche nach diesen Informationen notwendig)

Beispiel:

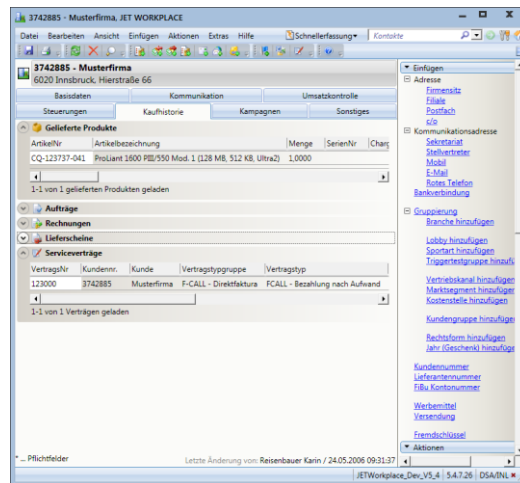
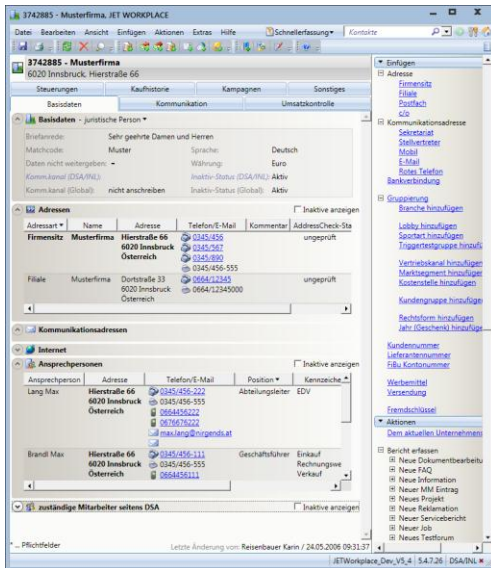


◆ Alle Daten in der Datenbank kein Dateisystem notwendig

Alle Daten, Steuerungen und benutzerspezifischen Einstellungen werden in SQL-Server Datenbanken gespeichert. Somit sind keine verzeichnisrelevanten Überlegungen (Sicherung von Ordnerstrukturen, entsprechende Berechtigungen, usw.) notwendig. Jeder Benutzer hat unabhängig vom Arbeitsplatz auf dem er **JWP CRM** verwendet, die gleiche Anwendungsumgebung

- ◆ **Alle Informationen auf einen Blick** Alle Kontaktinformationen und –beziehungen sofort, weitere Informationen auf Knopfdruck verfügbar

Neben der Übersicht aller zu einem Kontakt relevanten Daten (Basisdaten, Beziehungen zu Firmen, Kommunikationsadressen) sind über weitere, individuell konfigurierbare Karteireiter alle zu diesem Kontakt relevanten Informationen auf Knopfdruck abruf- und darstellbar. Somit kann der gesamte „Kundenakt“ zentral in einem Anwendungsfenster dargestellt und bearbeitet werden



- ◆ **Mandantensteuerung** Signifikante Daten aus unterschiedlichen (mandantenspezifischen) Sichten möglich

Kontaktbeziehungen unterliegen innerhalb der, in der eigenen Organisation geführten unterschiedlichen Gegebenheiten (Mandanten, Unternehmensbereiche) anderen Bedingungen und Datengrundlagen. So könnte ein und derselbe Geschäftspartner im Unternehmensbereich A ein wichtiger Kontakt, im Unternehmensbereich B aber ein sehr wohl ebenfalls vorhandener, aber unbedeutenderer Geschäftspartner sein. Diese Eigenschaften werden durch entsprechende Steuerungen im **JWP CRM** abgedeckt

- ◆ **Kontextbezogene Benutzerführung** Abhängig vom aktuellen Anwendungsbereich werden Menü, Kontextmenüs und Bedienerführungsleisten angepasst und logisch passend zur Verfügung gestellt

Abhängig vom aktuellen Anwendungsbereich werden die entsprechend möglichen Aktionen und Bearbeitungsschritte einerseits im Hauptmenü und in der Navigationsleiste (auf der rechten Seite), wie auch nach Drücken der rechten Maustaste zustandsbezogen angeboten. Mögliche Bearbeitungsschritte ergeben sich damit logisch zusammenhängend bereits durch die Programmsteuerung im Hintergrund

- ◆ **Alle Daten stehen zentral zur Verfügung** Einfacher direkter Zugriff auf Informationen aus dem Rechnungswesen (offene Posten, Stammdaten), der Warenwirtschaft (Aufträge, Rechnungen) und weiteren im Unternehmen angesiedelten Anwendungsdaten (auch für Vertriebs- und Servicemitarbeiter)

Unabhängig von den, in einem Unternehmen eingesetzten zusätzlichen Anwendungen bietet **JWP CRM** eine übersichtliche Darstellung aller Informationen aus diesen Anwendungen. Möglich gemacht wird diese Funktionalität durch ein Datenabgleichsmodul, dass pro Anwendung die Daten aus diesen Bereichen (periodisch gesteuert) übernimmt und in die Oberfläche integriert

- ◆ **Modulare Architektur** einfache Erweiterung der Funktionalität für individuelle Erweiterungsnotwendigkeiten

Branchenindividuelle Erweiterungen können auf Basis der PlugIn Funktionalität in das Basissystem integriert werden und machen die **JWP CRM** Umgebung somit beliebig erweiterbar und den individuellen Ansprüchen gerecht

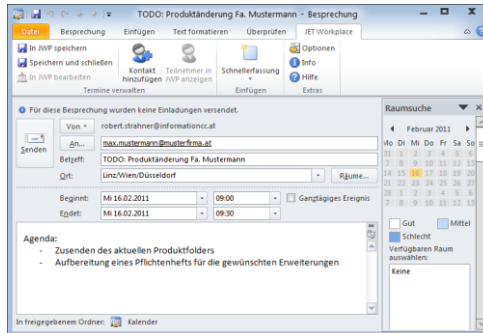
- ◆ **Einfache Integration von Drittanwendungen** durch standardisierte Aufrufschnittstelle

Durch einfach gehaltene Aufrufschnittstellen (Programmaufruf mit bestimmten syntaktischen Übergaben der geforderten Informationen) können alle weiteren Anwendungen im Unternehmen mit dem **JWP CRM** verbunden und weiterführende (nicht in der jeweiligen Anwendung zur Verfügung stehende) Informationen auf Knopfdruck angezeigt werden

- ◆ **Volle Integration von MS-Office** Synchronisieren Ihrer Kontakte und Termine mit **JWP CRM**, Erstellen von Berichten direkt aus MS-Office, Aufruf des **JWP CRM** direkt aus MS-Office, usw.

Ein für Microsoft Office entwickeltes Modul (AddIn) ermöglicht die direkte Kommunikation mit dem **JWP CRM**. Nach dem Aufruf der jeweiligen MS-Office Anwendung stehen dem Benutzer unterschiedliche, auf das **JWP CRM** bezogene Funktionalitäten zur Auswahl.

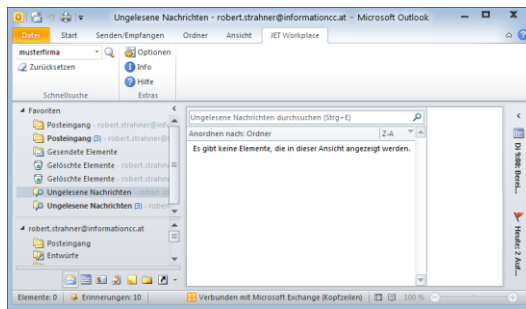
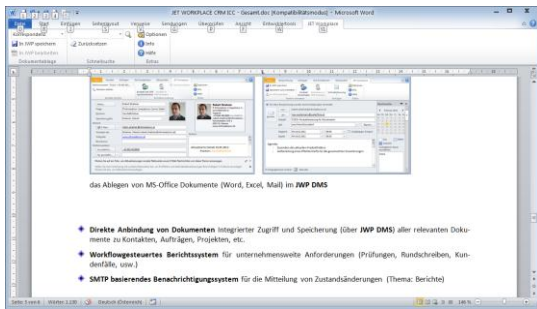
Dazu gehören einerseits die Synchronisation von Kontakten und Terminen



sowie andererseits das Ablegen von MS-Office Informationen

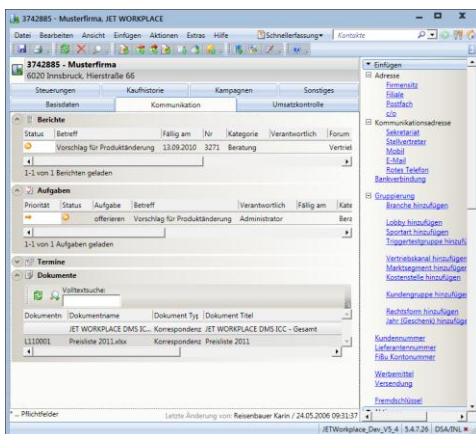
(Word, Excel, Mail) im **JWP DMS**

wie auch der direkte Aufruf des **JWP CRM** aus MS-Office



- ◆ **Direkte Anbindung von Dokumenten** Integrierter Zugriff und das Speichern (über **JWP DMS**) aller relevanten Dokumente zu Kontakten, Aufträgen, Projekten, etc.

Alle zu einem Geschäftsfall relevanten Dokumente (Korrespondenz, Produktspezifikationen, Vertrags-, Personaldokumente, usw.) können direkt zu einem Kontakt angezeigt, bzw. verarbeitet werden (Thema: **JWP DMS**)



- ◆ **Workflowgesteuertes Berichtssystem** für unternehmensweite Anforderungen (Prüfungen, Rundschreiben, Kundenfälle, usw.)

Sämtliche zu einem Kontakt erfassbaren Aktivitäten werden zentral im **JWP CRM** verwaltet, mit entsprechenden Regeln versorgt und dem gesamten Unternehmen zur Verfügung gestellt. Zu einer Aktivität notwendige Aktionen werden entsprechend vordefinierten Abläufen (= Workflows) an die, im Unternehmen beteiligten Personen verteilt und deren Abarbeitung angestoßen. Alle Vorgänge in diesem Zusammenhang sind jederzeit abrufbar und nachzuvollziehen. Bis zur Erledigung (Abschluss) eines derartigen „Falls“ sind mehrere parallele Aufgaben wie auch Folgeaktionen einstellbar.

- ◆ **SMTP basierendes Benachrichtigungssystem** für die Mitteilung von Zustandsänderungen (Thema: Berichte)

Unterstützt durch eine SMTP basierende Mailsystematik können Zustandsänderungen an Kontaktaktivitäten parametrierbar an die jeweils verantwortlichen Personen versendet werden. Einer im Normalfall aktiven Abfrage im System des **JWP CRM** wird dadurch eine passive Verständigungsmöglichkeit über sich ändernde Bedingungen und Gegebenheiten über das Mailsystem der Organisation hinzugefügt.

Beispiel für eine Benachrichtigung im Zuge eines Rechnungsworkflows:

