



CRM 360° für Lotus Notes

GEDYS IntraWare 7

Professionelle Software für Ihr Kundenmanagement

 **GEDYS**
INTRAWARE

GEDYS IntraWare –

Führender Anbieter von CRM-Lösungen basierend auf IBM Lotus Notes / Domino

Ihr Ansprechpartner für kollaboratives, mobiles und analytisches CRM.

Die GEDYS IntraWare GmbH vertreibt als führender Anbieter bundes- und europaweit Lösungen für das Management von Kundenbeziehungen (CRM) auf Basis von IBM Lotus Notes Domino. Die Produktlinie GEDYS IntraWare 7 umfasst eine vollständige Suite für die Pflege von Kundenbeziehungen und beinhaltet leistungsfähige Werkzeuge für Vertrieb, Marketing und Service.

Weiterhin bietet die GEDYS IntraWare als einer der ersten Hersteller eine komplette Java/J2EE Lösung für das Office- und Kontaktmanagement auf der IBM Portal-Technologie. Als Komplettanbieter vertreibt die Gesellschaft innovative Produkte ausgewählter Hersteller, die sich sinnvoll in die GEDYS IntraWare 7 Lösung integrieren.

Die GEDYS IntraWare ist Premium Partner der IBM. Die Gesellschaft betreut mit einem 70-köpfigen Team und mehr als 30 aktiven Partnern über 3.600 Kunden weltweit. In Deutschland ist die Gesellschaft mit Standorten in Fulda, Braunschweig, Osnabrück und Stuttgart vertreten.

Mehr Informationen:

<http://www.gedys-intraware.de>

Auszeichnung von IBM

2008 wurde die umfassende CRM-Suite GEDYS IntraWare 7 von IBM als weltweit beste Lotus-Software-Lösung mit der Auszeichnung „Best Total IBM Lotus Software Solution“ prämiert.

Vor allem die führende Rolle von GEDYS IntraWare 7 im Bereich der kollaborativen Funktionen, die Mitarbeiter in vorher nicht bekannter, innovativer Art und Weise enger und produktiver zusammenarbeiten lässt, gab den entscheidenden Ausschlag.

Ferner hieß es in der Begründung zur Verleihung: „Die GEDYS IntraWare Lösung ermöglicht es, Wissen und Fähigkeiten von Menschen über verschiedenen Organisationsformen hinweg in alle Geschäftsprozesse integriert bereitzustellen.“



Professionalisieren Sie Ihre Kundenbindung mit „Collaborative Customer Relationship Management“

Für Ihren Erfolg müssen Sie Mitarbeiter, Kunden, Lieferanten und Partner mit Informationen verbinden. Ihr Unternehmen muss auf allen Ebenen mit Ihren Kunden kommunizieren.

Ob Vertrieb, Marketing, Service oder Außendienst – Unternehmen bestehen aus einer Vielzahl von Abteilungen, die – jede für sich genommen – mit den Kunden in Kontakt stehen. Unternehmensprozesse und Arbeitsabläufe machen daher nicht an den Abteilungsgrenzen halt. Zu vielfältig und fachübergreifend ist die optimale Betreuung von Kunden. Die reibungslose Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Ressorts sowie die Vernetzung der Informationen ist eine wichtige Disziplin, wenn es darum geht, Kunden zu gewinnen, zu binden und schließlich zufrieden zu stellen.

Richtig umgesetzt eröffnet „collaborative CRM“ Ihnen vollkommen neue Möglichkeiten bei der Pflege von Kundenbeziehungen. Angefangen vom Aufruf der Kundendaten beim Erhalt einer E-Mail, über die Einsicht in die Kundenhistorie aus der Mailbox heraus bis hin zu Kunden-Chats und Blogs – Steuern Sie alle Prozesse um Ihre Kunden! Egal ob Sie lokal auf dem Notebook oder im Firmennetz mit den Kundendaten arbeiten. Das ist „collaborative CRM“.

Zugleich werden durch das „collaborative CRM“ die Unternehmensprozesse entlang der Wertschöpfungskette optimiert. Die positiven Folgen: Hohe Qualität in der Kommunikation gegenüber Kunden und Interessenten, niedrigere Kosten, bestmöglicher Einsatz aller Kommunikationsmedien und Beschleunigung der Unternehmensprozesse.



GEDYS IntraWare 7 bietet Ihren Mitarbeitern eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden und hält alle relevanten Kundeninformationen schon beim Eingang einer E-Mail parat. Vom unternehmensweiten Adress-, Aufgaben-, Gruppentermin-, Kampagnen-, Reklamations- und Dokumentenmanagement über den ITIL-konformen Helpdesk und Reklamationsmanagement bis hin zu einem Vertriebsinformationssystem mit elektronischer Kundenakte und Management von Verkaufschancen gestaltet GEDYS IntraWare 7 die Kundenprozesse im Unternehmen. Und das einheitlich und transparent nach Ihrer Konfiguration.

Jeder Mitarbeiter hat mit nur einem Klick stets alle relevanten Informationen über einen Kunden und alle ihn betreffenden Vorgänge sowie Projekte parat. Kampagnen können somit abteilungsübergreifend erfolgreicher gesteuert, die Neukundengewinnung optimiert und die Betreuung der Bestandskunden um ein Vielfaches verbessert werden. Darüber hinaus bindet GEDYS IntraWare 7 auch Außendienst-Mitarbeiter nahtlos in das „collaborative CRM“ ein. Per Web-Zugriff, lokale Replikation auf das Notebook oder über mobile Geräte wie BlackBerry können auch sie jederzeit auf alle Daten im CRM-System zurückgreifen.

360° Sicht auf Ihre Kunden

Mittels einzelner Module stellen Sie Ihr individuelles CRM-System zusammen. Dabei unterstützt GEDYS IntraWare 7 kleine Installationen, den individuellen, bedarfsgerechten Ausbau, aber auch die Ansprüche eines skalierten internationalen Systems mit vielen Hundert Anwendern. Alle Module beinhalten die Sprachen Deutsch und Englisch, optional verfügbar sind Spanisch, Französisch, Italienisch und Russisch.

Das Fundament Ihrer profitablen Kundenbeziehungen

GEDYS IntraWare 7 bietet eine vollständige Suite für die Pflege von Kundenbeziehungen und beinhaltet leistungsfähige Werkzeuge für Vertrieb, Marketing und Service. Die CRM-Suite realisiert Ihren individuellen Anspruch an CRM und unterstützt das Management sowie Vertriebs-, Marketing- und Servicemitarbeiter bei zeitraubenden Arbeiten und Prozessen. Die Qualität und Kundenzufriedenheit werden erhöht.

Nutzen Sie eine moderne, erprobte Technologie

GEDYS IntraWare 7 versorgt Sie und Ihre Mitarbeiter mit aktuellen Informationen für die volle Konzentration auf Ihren Kunden.

Auf der Plattform Lotus Notes Domino entwickelt, nutzen wir Ihre bestehende Infrastruktur und bieten Ihnen entscheidende Vorteile bei der Integration von E-Mail, Lotus Sametime mit Online Meeting, Lotus Quickr und Lotus Connections. Auf niedrige Investitionskosten ausgerichtet, wird GEDYS IntraWare 7 die Profitabilität Ihres Vertriebs, Marketings und Services entscheidend verbessern.

Die neuartige skalierbare Architektur von GEDYS IntraWare 7 passt sich flexibel Ihrer Organisationsstruktur an – nicht umgekehrt. Nutzen Sie das Konzept zur Einbindung von individuellen Anforderungen im Standard. Ihre individuellen, ausgefeilten Ansprüche sowie Firmenorganisationen mit Abteilungen und Prozessen lassen sich schnell abbilden und aktualisieren.

Bilden Sie Ihr gesamtes Formularwesen in GEDYS IntraWare 7 einfach durch Konfiguration ab. Für die umfangreiche Prozessorientierung im Kundenmanagement ist konsequent das Modul Workflow integriert. Ihre Mitarbeiter führen Sie über die rollenbasierte Navigation an die Kundeninformationen.

GEDYS IntraWare 7 tauscht beliebige Daten mit OpenOffice, Word- und Excel-Dokumenten aus. So berechnen Sie beispielsweise komplexe Angebotskalkulationen in Excel und lassen das Ergebnis automatisch in Ihr Notes-Angebot einfließen. Für das einwandfreie Drucken aus Lotus Notes ist ein kostenfreier PDF-Generator integriert.

GEDYS IntraWare 7 bedient sich des führenden IBM Lotus Sicherheitskonzeptes und läuft auf Lotus Notes Domino 6, 7 und 8.

Internationaler Einsatz

Die Anwendungen stehen in sechs Sprachen zu Verfügung. Weitere Sprachen können beauftragt oder einfach selbst in eine beliebige Sprache übersetzt werden – ohne Programmieraufwand. Internationale Unternehmen erhöhen somit die Akzeptanz der Software auch in anderen Landes-Organisationen.



GEDYS IntraWare 7 CRM

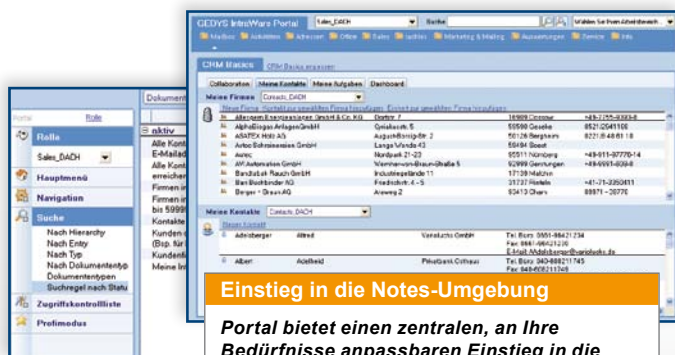
GEDYS IntraWare 7 hilft Unternehmen, alle kundenbezogenen Geschäftsprozesse zu pflegen und zu optimieren.

Mit den flexiblen GEDYS IntraWare 7 Modulen erhalten Unternehmen jeder Größe und Branche professionelle Lösungen zur Adressverwaltung und elektronischen Kundenakte, zur Workflowautomatisierung und Vertriebssteuerung, zum Kampagnen- und Veranstaltungsmanagement sowie zum Service- und Reklamationsmanagement. Die von IBM ausgezeichnete Software unterstützt Sie dabei, den Kundenservice zu verbessern und Ihre Kunden in höchstem Maße zufriedenzustellen. Mit GEDYS IntraWare 7 steigern Sie Ihren Unternehmenserfolg.

Portal

Das Tor zu Ihren Informationen

Welche Anwendungen brauche ich, um Daten zu erfassen? Auf welche Daten darf ich mit meiner Rolle zugreifen? Mit „Portal“ erhalten Sie Ihren zentralen und an Ihre persönlichen Bedürfnisse anpassbaren Einstieg in die Notes-Umgebung. Die rollenbasierte Navigation vereinfacht das Finden gewünschter Informationen. Außerdem können Sie eine datenbankübergreifende Suche durchführen und die Ergebnisse für weitere Aktionen verwenden. Kein langes Suchen mehr: Alles übersichtlich auf einen Blick.



Einstieg in die Notes-Umgebung

Portal bietet einen zentralen, an Ihre Bedürfnisse anpassbaren Einstieg in die Notes-Umgebung.

Business Mail

Einfache E-Mail-Integration in CRM-Prozesse

„Business Mail“ ist eine komfortable Erweiterung Ihrer E-Mail-Inbox. Es ermöglicht Ihnen eine schnelle Zuordnung sämtlicher E-Mails zum richtigen Kontakt in Ihrem CRM-System – und das mit nur einem Klick. Alle relevanten Daten zur E-Mail, wie zum Beispiel Details zur Firma und zum Kontakt sowie dokumentierte Vorgänge, werden dank „Business Mail“ direkt in Ihrer Inbox angezeigt.

Zusätzlich ist es mit „Business Mail“ möglich, auf einfache Art und Weise neue Kontakte aus Ihrer Inbox heraus im Modul „Contacts“ zu erstellen – „Business Mail“ übernimmt dazu die benötigten Daten direkt aus der E-Mail-Signatur.



Contacts

Unternehmensweites Adress- und Stammdatenmanagement

„Contacts“ bietet Ihnen eine flexible Benutzeroberfläche und Funktionen zur effizienten Pflege und Nutzung von Adressen. Sie erfassen Adressen und stellen sie für Briefe und E-Mails strukturiert zur Verfügung. Binden Sie „Contacts“ als Adressmodul für Ihr E-Mail-System ein. Mit „Contacts“ erhalten Sie in jeder Abteilung des Unternehmens einheitliche Adressen und Ansprechpartner. Insellösungen im Außen- und Innendienst gehören der Vergangenheit an!

Stellen Sie die korrekte Kundenansprache sicher. Bei der Dateneingabe und -pflege unterstützt „Contacts“ Sie mit Auswahllisten, Eingabehilfen sowie PLZ- und Telefon-Daten bei einer bedienerfreundlichen, fehlerfreien und schnellen Bearbeitung. E-Mail-Adressen werden automatisch berechnet. Internationale Adressformate garantieren Ihnen landestypische Adressen.

Mit „Contacts“ vereinheitlichen Sie die Kommunikationsprozesse in jeder Abteilung Ihres Unternehmens und schaffen so eine unternehmensweite Transparenz sämtlicher relevanter Kontaktdaten. „Contacts“ ist ein universell einsetzbares Modul, das leicht an Ihre speziellen Anforderungen angepasst werden kann.

Schedule

Aktive Termin- und Aufgabenplanung für Personen und Gruppen

Wer ist in einer Besprechung? Wer beim Kunden? Wie sieht die Urlaubsplanung aus? Sind der Raum und der Beamer belegt? Wer steht online für Fragen zur Verfügung? Welche Aufgaben werden bearbeitet?

Mit „Schedule“ erhalten Sie diese Informationen ohne langes Suchen. Sie wissen jederzeit, wo sich Ihre Mitarbeiter befinden und welche Aufgabe sie haben: standortübergreifend und mobil in einer einzigen Datenbank. „Schedule“ kombiniert schnelle Informationsbereitstellung mit zentraler und einfacher Verwaltung der Kalender- und Aufgabeneinträge für Personen und Gruppen und ist damit ein hoch effizientes Instrument für Ihre aktive Termin- und Aufgabenplanung.

Tag	Monat	Angezeigte Gruppe: (Alle Personen)										
Dienstag, 20. Oktober 2009 (Woche 43)												
	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	
Buck, Thomas												
Kaufmann, Christian												
Meier, Joachim												
Miller, Anita												
Miller, Thomas												
Persson, Ralf												
Petersberg, Hans												
Smith, Stefan												
Thomson, Gerhard												
Vogels, Ulrich												

Schedule: Aktionszentrale

Aktionszentrale mit Terminübersicht und Verfügbarkeit. Einfache Terminverschiebung per Drag & Drop.

Office

Elektronische Kundenakte und flexibles Dokumentenmanagement

Mit „Office“ erfassen und verwalten Sie alle Kommunikationsvorgänge zu Ihren Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern. Die jeweilige elektronische Akte zeigt Ihnen alle Dokumente, Vorgänge, Informationen, Termine und Aufgaben zu einem Kontakt auf einen Blick. Die strukturierte Abbildung Ihrer Organisation, inklusive Vorlagen und Ablagesystem, erlaubt es Ihnen, Unternehmenswissen zentral abzulegen, die Information dezentral von einzelnen Mitarbeitern bearbeiten zu lassen und schnell wiederzufinden.

„Office“ unterstützt Sie mit einer an Ihre individuellen Anforderungen angepassten Ablagestruktur. Sie legen Ihre Dokumente strukturiert im System ab – wahlweise mit oder ohne Zuordnung zu einer Adresse.

Office: Übersichtlichkeit

Übersichtliche Zuordnung aller Dokumente und Korrespondenzen zu Kunden, Lieferanten und Partnern.

Datum	Betreff	Typ
08.12.2006	Richtangebot Hardwareaustausch	Angebot
07.12.2006	Laboruntersuchung der Bodenproben	Telefon
07.12.2006	Ortsbegehung bzgl. der Bodenproben	Besprec
24.02.2006	Nachfrage zum Projektstand	Telefon
26.01.2006	Erstkontakt	Besuchs
26.01.2006	Dienstleistungsentwicklung	Brief
13.01.2006	Newsletter	Brief
09.01.2006	Unterlagen verschicken und Termin ve Aufgab	Brief

The screenshot shows the 'Travel' software interface. On the left, there is a navigation menu with categories like 'Eigene Dokumente', 'Meine Reiseanträge', 'Meine Belege', 'Meine Abrechnungen', 'Assistenz Belege', 'Dokumente', 'Buchungen', and 'Administrativ'. The main area displays a list of travel expenses with columns for 'Zeitraum' (Time Period) and 'Abrechnungsinhalt' (Billing Content). The list includes entries for May and March 2009, such as '03.05.2009 - 30.05.2009' for 'Kirchheim-Goslar, Service' and '04.03.2009 - 19.03.2009' for 'Fulda-Hannover, CeBIT 2009'. A callout box with an orange header 'Reisekostenabrechnungen' contains the text: 'Integrierter Workflow unterstützt die schnelle Bearbeitung und Genehmigung.'

Travel

Kollaboratives Reisekostenmanagement

Für Ihre gesetzeskonforme Reisekostenabrechnung erhalten Sie mit „Travel“ eine selbstlernende Software mit wichtigen Funktionen zur Assistenz- und Offline-Arbeit. „Travel“ unterstützt den gesamten Prozess einer Dienstreise vom Antrag über die Genehmigung und Abrechnung bis hin zur automatischen Verbuchung über die FiBu.

Der integrierte Workflow unterstützt die schnelle Bearbeitung und Genehmigung von Reisekosten. Die ergonomische Benutzeroberfläche ermöglicht Ihnen eine intuitive und schnelle Erfassung der Reisekosten – ohne große Einarbeitung.

Workflow

Formulare, Vorgänge und Anwendungen effizienter steuern

Die transparente Verteilung von Rollen, Aufgaben und Befugnissen bei gleichzeitiger Automatisierung der Vorgänge garantieren Ihnen schnelle Reaktionszeiten und niedrige Fehlerquoten. Mit dem Modul „Workflow“ beschleunigen Sie die Prozesse in jeder Abteilung und steuern unternehmensweit alle Dokumente und Vorgänge. Die hohe Flexibilität und Anpassungsfähigkeit machen „Workflow“ zu einer branchenunabhängigen Lösung für zukunftsorientierte Unternehmen.

Egal ob Urlaubs- oder Investitionsantrag, Rechnungsprüfung oder der neue Mitarbeiter im Unternehmen – überall, wo Anträge im Spiel sind und das „gute alte Papier“ seinen Weg durch die Instanzen im Unternehmen macht, sparen Sie Arbeitszeit und Kosten mit einem professionellen Workflow Management System, das die manuelle Bearbeitung auf ein Minimum reduziert. Mit dem Modul „Workflow“ können Sie jede beliebige Notes-Datenbank individuell workflowfähig machen, ohne in die Anwendung einzugreifen.

Mailing

Professionelles E-Mail Marketing und Serienschreiben per Brief und Fax

Bei der Produktvermarktung, Neukundengewinnung und Kundenbindung setzen Unternehmen immer stärker auf E-Mail Marketing. In Ergänzung zu Ihrem Notes-Mail-System erstellen, versenden und drucken Sie mit „Mailing“ einfach und schnell personalisierte E-Mails, Briefe, SMS- und Faxnachrichten.

Das Modul „Mailing“ stellt erweiterte Funktionen für Mailings als nahtlose Ergänzung zu „Contacts“ und „Office“ sowie „Marketing“ zur Verfügung. Die einfache und intuitive Benutzeroberfläche bietet alle Funktionalitäten für Serienbriefe und ein professionelles E-Mail Marketing von der Zielgruppen- und Vorlagenauswahl über den Versand des Mailings bis hin zur automatisierten Rücklaufverarbeitung.

The screenshot shows the 'Mailing Profil' software interface for a mailing titled 'CeBIT 2010 Einladung'. The interface has tabs for 'Allgemein', 'Adressen', 'Versand', 'Steuerung', and 'Historie'. The 'Allgemein' tab is active, showing fields for Name, Beschreibung, Mailingtyp (set to 'Standard Mailing'), Status ('Prozesserstellung'), Eigentümer ('Lars Weis/fwFair'), and Erstellen im Namen von (with a checkbox for 'Dokumente im Namen des verantwortlichen VB erstellen' and the name 'Thomas Buck/fwFair'). A callout box with an orange header 'Mailing Planung' contains the text: 'Gesamte Einstellungen übersichtlich in einem einzigen Mailing-Profil.'

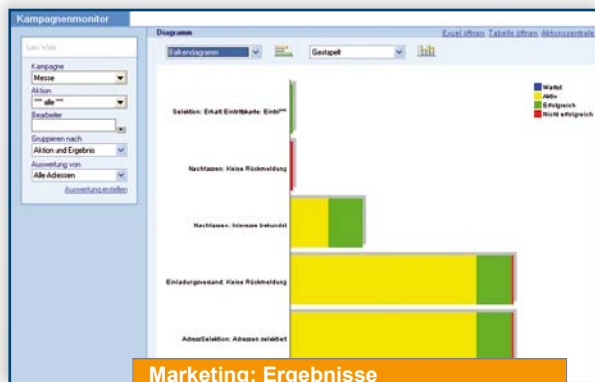
Marketing

Kampagnen, die Ergebnisse erzielen

Verwandeln Sie Kundeninformationen in verwertbares Wissen und richten Sie Ihre Kampagnen auf maximalen Erfolg aus. Sprechen Sie Ihren Kunden zum richtigen Zeitpunkt auf Dinge an, die ihn interessieren. Intelligente Listen- und Selektionswerkzeuge in „Marketing“ ermöglichen es Ihnen, Interessenten schnell und effektiv zu erreichen. Sie reduzieren unnötige Streuverluste und steigern die Erfolgsaussichten.

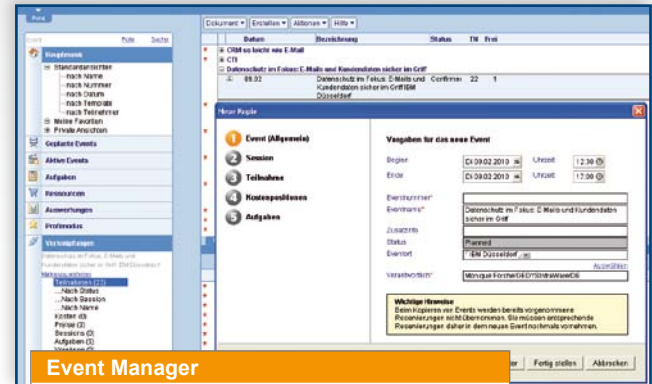
Mit „Marketing“ wählen Sie die richtige Zielgruppe und intelligente Ansprache für Ihre Produkte und Dienstleistungen. Eine Aktionszentrale für interne Mitarbeiter unterstützt die effiziente Durchführung der Kampagnenaktionen. Das Monitoring informiert Sie jederzeit über den aktuellen Bearbeitungsstand und die bisherigen Ergebnisse Ihrer Kampagnen. Die gelungene Kopplung von interessanten Themen, bevorzugtem Kontaktweg und optimalem Zeitpunkt ermöglicht Ihnen die Generierung qualifizierter Leads. Diese erfolgreichen Kampagnen lassen sich in Vorlagen umwandeln, die es Ihnen erleichtern, künftige Kampagnen schnell auf den Weg zu bringen.

Für die vollständige Budget- und Erfolgskontrolle ist eine Kostenkalkulation und Kampagnenbewertung inklusive Exportfunktion nach Excel integriert.



Marketing: Ergebnisse

Aktueller Bearbeitungsstand und bisherige Ergebnisse über den Kampagnenmonitor.



Event Manager

Einfaches Erstellen und Kopieren von Veranstaltungsvorlagen inkl. aller benötigten Details.

Event Manager

Veranstaltungen professionell planen, organisieren und durchführen

Optimieren Sie Ihr Teilnehmer-Management mit Hilfe von Aufgaben, Serienbriefen und Erinnerungen/Wiedervorlagen. Teilnahmen buchen und umbuchen, Wartelisten erstellen und pflegen, Unterlagen verschicken, Schriftverkehr führen – mit „Event Manager“ erledigen Sie diese administrativen Aufgaben zeitsparend.

Mithilfe individuell definierter Vorlagen und dem Vorgangsassistenten erstellen Sie Einladungen, Skripte, Teilnahmebestätigungen etc. zur Veranstaltung, die Sie mittels Verteilerlisten versenden oder drucken.

Alle Informationen zu Ressourcen, Aufgaben, Kosten und Aktivitäten finden Sie übersichtlich dem Veranstaltungsdokument zugeordnet, genauso wie die Teilnehmer und gesamte Korrespondenz zur Veranstaltung.

Ob Veranstaltungen, Messen oder Schulungen – „Event Manager“ verringert den Zeitaufwand bei der Planung und Koordination deutlich. Ihre Arbeitsprozesse laufen reibungsloser und effizienter. Und die neue Kostenkalkulation verschafft Ihnen Planungssicherheit.

Sales

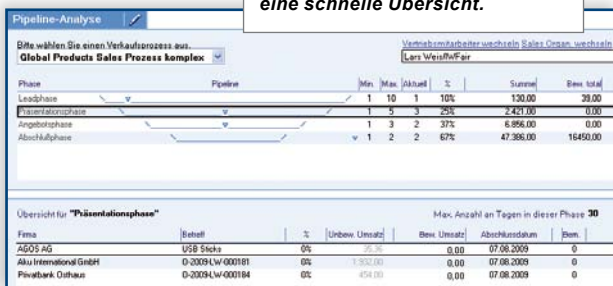
Methodisches Verkaufen und Verkaufschancen nutzen

Steuern Sie Ihre Verkaufsprojekte optimal und erhöhen Sie die Qualität Ihrer Vertriebsprozesse. „Sales“ hilft Ihnen, Ihre Verkaufschancen übersichtlich zu verwalten und unterstützt Ihr Verkaufsteam bei Bedarf mit individuell konfigurierter Verkaufsmethodik. Sie erhalten transparente Entscheidungskriterien, steuern den Vertrieb und schreiben Angebote. Flexible Analysen stützen und validieren Ihre Planung. Vereinfachte und moderne Prozesse sparen Kosten und verbessern Ihre Kundenbeziehung. Diese Transparenz ist optimale Voraussetzung für Ihren Erfolg.

Sprechen Sie mit dem Entscheider. In der Verkaufschance sammeln Sie alle Schlüsselinformationen über den Kunden: Anforderungen, gewünschte Ergebnisse, Namen und Haltungen der beteiligten Personen und Wettbewerber. Sie erkennen ihre Stärken und Schwächen und erarbeiten Aktionen zum Aufbau einer positiven Beziehung. Für erfolgreiche Strategien erfassen Sie mit „Sales“ alle Angaben über Lösungsangebote, bestehende Mitbewerber und die Beurteilung des Kunden. Auf dieser Basis formulieren Sie Ihre Nutzenargumentation und die strategische Positionierung Ihres Produkts.

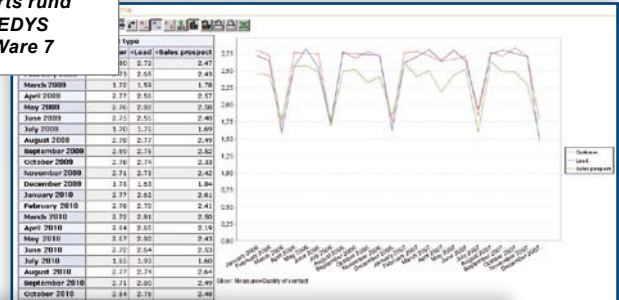
Sales: Pipeline-Analyse

Die Pipeline-Analyse ermöglicht eine schnelle Übersicht.



Analytics

Analysen und Reports rund um GEDYS IntraWare 7

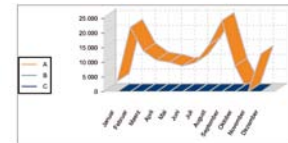


Umsatzentwicklung

von Januar 2009 bis Dezember 2009

Erstellt am 1. Februar 2010, 11:27
Erstellt von: Ulrich Vegas

GEDYS IntraWare 7



Kundentyp: Kunde-A

Monat	Jahr	Umsatz aus dem CRM System	Umsatz aus dem ERP System
Januar	2009	3.500,00	0,00
Februar	2009	22.000,00	0,00
März	2009	13.000,00	0,00
April	2009	10.750,00	0,00
Mai	2009	10.050,00	0,00
Juni	2009	8.800,00	0,00
Juli	2009	9.975,00	0,00
August	2009	15.920,00	0,00
September	2009	24.303,00	0,00

Analytics

Effiziente Datenanalysen, Reports und CRM Data Warehouse

Als Entscheidungsgrundlage für das operative CRM bereitet das universelle „Analytics“ alle operativen Daten zu Kunden, Transaktionen und Produkten aus GEDYS IntraWare 7 zur Analyse vor.

„Wie hat sich die Kontaktfrequenz in einem Gebiet sowie die Zielgruppe über die letzten 3 Jahre entwickelt?“ „Wie verhalten sich dazu die Entwicklung und die Qualität des Forecast?“ Oder: „Wie hat sich die Adressqualität der Kunden eines einzelnen VB im Vergleich zum gesamten Adressbestand entwickelt?“ Diese und andere Fragen „beantworten“ Analysen, automatisierte Reports sowie einfach zu erstellende Ad-hoc Reports in „Analytics“. Mit „Analytics“ steht Ihnen ein vordefiniertes Set von Reports und Analysen zur Verfügung – auch für Auswertungen mit historischen Betrachtungen.

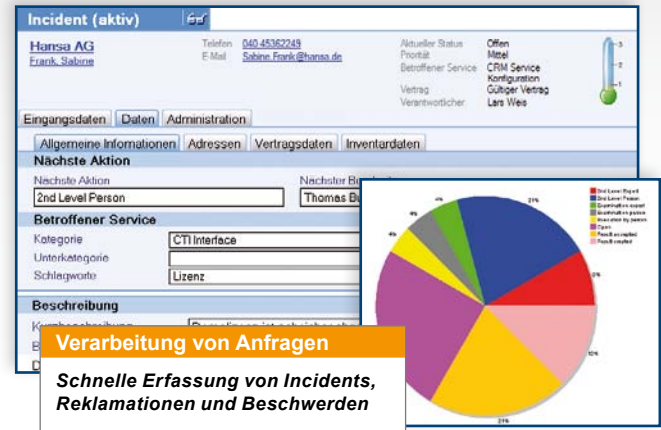
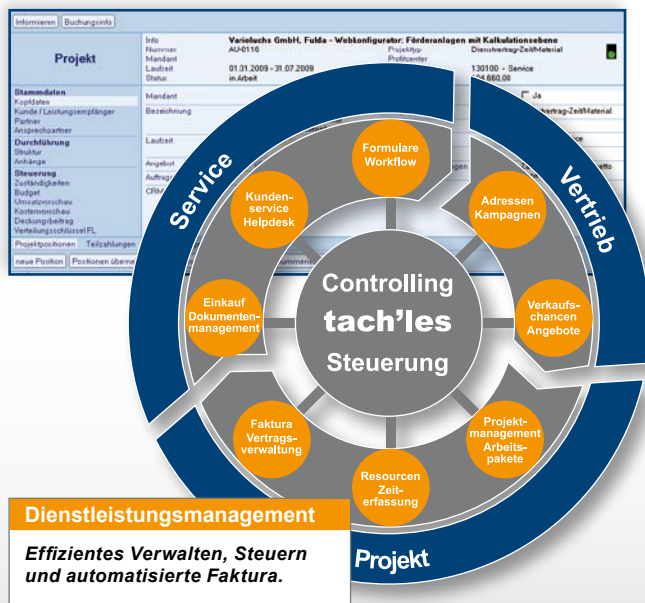
tach'les

Einzigartige Komplettlösung für Dienstleistungs- und Servicemanagement

Von der Akquise über Dokumentation, Leistungsverrechnung und Controlling bis hin zur Nachbereitung – wir stellen Ihnen mit „tach'les“ eine neuartige Software vor, mit der Sie Ihre tatsächlichen Projektaufwände exakt abrechnen und vollständige Transparenz über Angebot, Aufwand und realen Aufwand erhalten.

Das Modul „tach'les“ ordnet Ihre Dienstleistungsprozesse: Sie erhalten ein detailliertes Controlling von Leistungen, Projekten, Kunden und Unternehmen sowie der Kosten hinsichtlich internem Aufwand und Fremdkosten. Der integrierte Workflow steuert und beschleunigt die komplexen Vertriebs- und Geschäftsprozesse. Umfangreiche, individuell anpassbare Reports erlauben Ihnen den Abruf unterschiedlicher Projektdaten und liefern Ihnen Informationen für fundierte Entscheidungen. Kundenindividuelle Abrechnungsmodelle lassen sich mit „tach'les“ einfach umsetzen.

Sie verbessern die Vertriebsleistung sowie das Unternehmensergebnis und steigern gleichzeitig die Kundenzufriedenheit.



Service

Optimaler Einsatz des Service-Supports

Steigern Sie die Qualität und verringern Sie Antwort- und Reaktionszeiten Ihres Service-Supports mit „Service“. Klar definierte Prozesse und die automatische Expertensuche helfen bei der Bewältigung einer Vielzahl von Incidents, besserer Abarbeitung sowie höherer Ergebnisqualität.

Ob über Telefon, Fax oder E-Mail und Internet: Eingehende Anfragen erhalten automatisch eine Servicenummer. Die Bearbeitungsreihenfolge bestimmen Sie über Prioritätenlisten. Erkennt das System eine Fristüberschreitung, stößt es automatisch ein Eskalationsmanagement an. Die Anwendung prüft bereits beim Eingang einer Serviceanfrage automatisch, ob ein bzw. welcher Supportvertrag vorhanden ist. Serviceanfragen buchen Sie direkt auf diese Verträge.

Eine Inventarverwaltung mit kompletter Wartungsplanung und Dokumentation ist integriert.

In Know-How-Datenbanken finden Sie Lösungen über die integrierte Lösungssuche. Problemlösungen oder Know-how übernehmen Sie einfach als Lösung in Serviceanfragen und versenden diese per Mausklick an den Anfragenden.

Analysen der Incidents ermöglichen Ihnen Ursachenforschung, die Erstellung von Workarounds und die Weiterleitung an das Change Management zur proaktiven Problemvermeidung.

CRM mit Integration von Telefon und Computer, Sprachnachrichten, Fax und SMS

Zur Straffung der Abläufe in Ihrer Kundenkommunikation und für die Produktivitätssteigerung Ihrer Service-Mitarbeiter wurde GEDYS IntraWare 7 um eine Computer Telephony Integration (CTI)-Schnittstelle erweitert. Die Schnittstelle ermöglicht die Anbindung des Cycos-Produktes mrs an GEDYS IntraWare 7 und realisiert umfangreiche Inbound- und Outbound-Telefonie direkt aus der CRM-Software heraus.

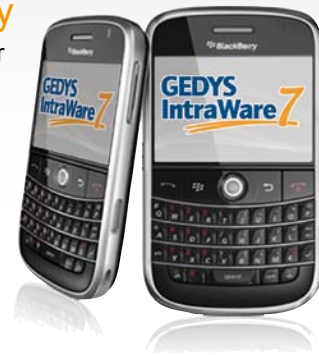
Damit steht Ihnen eine ausgereifte CTI-Lösung für IBM Lotus Notes Domino zur Verfügung:

- Perfekte Anbindung an Ihre Telefonanlage über Computer Telefonie
- Modernste Messaging-Funktionen
- Leistungsstarkes Routing aller Kommunikationsmedien (Telefon, E-Mail, Fax, Sprachnachrichten und SMS)
- Zielorientiertes Telefonkampagnenmanagement

Mit GEDYS IntraWare 7, dem CTI-Interface und Cycos mrs setzen Sie auf eine ausgereifte Unified Communication-Lösung für die nachhaltige Optimierung Ihres gesamten Kundenbeziehungsmanagements.

Mobiles CRM mit BlackBerry

Mobiles CRM ist ein wichtiger Baustein für die Optimierung Ihrer Unternehmens- und Kommunikationsprozesse und damit für Mitarbeiter aus dem Vertrieb und Service unerlässlich. Durch den mobilen Zugriff auf alle relevanten Kundendaten und das Bearbeiten von Vertriebsprozessen werden enorme Effizienzvorteile erzielt. Ab sofort steht Ihnen eine mobile CRM-Lösung speziell für GEDYS IntraWare 7 auf dem BlackBerry zur Verfügung.



Das Bestehen im heutigen Wettbewerb setzt eine einfache, schnelle und effiziente Kundenbetreuung voraus. Das bedeutet, Sie müssen ständig mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern in Kontakt stehen, damit Sie keine Frage und keine Entscheidung verpassen. Unabhängig von Ort und Zeit greifen Sie über BlackBerry auf Ihre E-Mails, Kontakte und Kalendereinträge sowie auf wichtige Kundeninformationen in GEDYS IntraWare 7 zu. Mobiles CRM mit BlackBerry vereinfacht den Daten-Zugriff, ohne unternehmenskritische Aspekte wie Sicherheit, Integrationsfreundlichkeit und Kosten zu vernachlässigen.

Für schnelle Reaktionen und fundierte Entscheidungen sind Ihre Mitarbeiter in Vertrieb und Service permanent aktuell informiert. Sie pflegen Kontakte, Termine, Vertriebsinformationen und Servicefälle von unterwegs. Mit BlackBerry telefonieren und versenden Sie E-Mails – Die Dokumentation erfolgt auf Wunsch direkt in GEDYS IntraWare 7. Nutzen Sie Reisezeiten für Ihre aktive Kundenbetreuung.





Lotus. Software

GEDYS IntraWare GmbH

Tel. +49(0) 661 9642-400

Fax +49(0) 661 9642-99

www.gedys-intraware.de

info@gedys-intraware.de

Petersberg (bei Fulda)

Braunschweig

Kirchheim/Teck (bei Stuttgart)

Bramsche (bei Osnabrück)



Systemvoraussetzungen für GEDYS IntraWare 7 (Auszug)

- Client:** Lotus Notes 6.5.5 oder höher, Lotus Notes 7.0.3 oder höher, Lotus Notes 8.x oder höher
Alle Microsoft Windows Betriebssysteme, die von Lotus Notes unterstützt werden.
Bemerkung: Lotus Notes 8.5.0 mit Einschränkungen (siehe Kompatibilitätshinweis)
- Server:** Lotus Domino 6.5.1 oder höher.
Alle Betriebssysteme, die von Lotus Domino unterstützt werden.
- Anwenderserver:** Je nach Anzahl der Benutzer und vorhandener Infrastruktur wird ein eigenständiger Anwendungsserver für die GEDYS IntraWare 7 Installation empfohlen.
- Sametime:** Die Sametime und Notes Client Version sollten den gleichen Stand haben.
Beispielsweise: Wenn Sie Sametime Server 7.x einsetzen, sollten Sie auch den Lotus Notes Client Version 7.x einsetzen oder bei anderen Konstellationen auf den Sametime Connect Client ausweichen. In der Kombination Lotus Notes Client 6.5x mit einem Sametime 7 Server kann es zu Problemen kommen, wenn die integrierten Sametime-Funktionen im Client genutzt werden. Um Online-Besprechungen erzeugen zu können, benötigen Sie einen Sametime Server Version 7.5 oder höher.