



Lotus Domino® Applikation

GEOCOM® KUNDEN & KONTAKTE

Version 5.0 '25.4. 2003' Build 243

Produktinformation



Inhaltsverzeichnis

1	MANAGEMENT SUMMARY	3
1.1	Highlights für Mitarbeiter und Projektverantwortliche	4
1.2	Highlights für IT-Verantwortliche	4
2	GEOCOM® KUNDEN & KONTAKTE IM ÜBERBLICK.....	5
3	VERWALTUNG VON STAMMDATEN.....	7
3.1	Kundenprofile.....	7
3.2	Kontaktprofile.....	8
4	AKTIVES KUNDENMANAGEMENT.....	9
4.1	Standard-Aktivitäten.....	10
4.2	Computergestützte Telefonie	11
4.3	Auswertung, Planung und Steuerung vertrieblicher Aktivitäten.....	12
4.4	Integrierte Wiedervorlage.....	13
4.5	Delegieren von Aufgaben.....	13
4.6	Korrespondenz	13
5	ADMINISTRATION UND KONFIGURATION.....	14
6	ERWEITERUNGSMÖGLICHKEITEN	16

1 Management Summary

Effizientes Kundenmanagement

GeoCom® Kunden & Kontakte ist ein innovatives Kunden- und Vertriebsinformationssystem, das eine einfache und schnelle elektronische Verwaltung von Kunden, Kontakten und Projekten ermöglicht. Es eignet sich gleichermaßen für den Einsatz in Unternehmen, Verbänden oder bei Institutionen, mit Niederlassungen an unterschiedlichen Standorten. Aber auch für kleine und mittelständische Firmen, die ein effizientes Kundenmanagement verfolgen, ist GeoCom® Kunden & Kontakte die richtige Lösung!

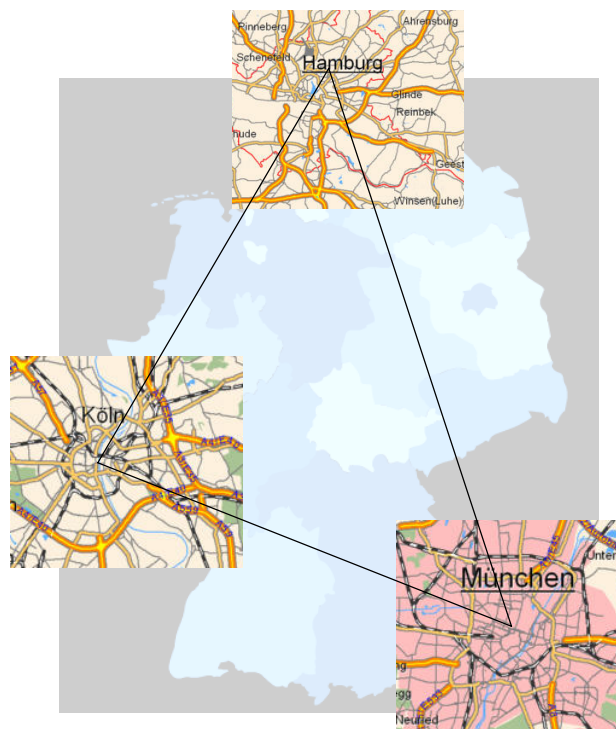


Abbildung: Beispiel verteilter Unternehmensstandorte

Vielfältige Einsatzgebiete: Aktuelle Geschäftsabläufe – Pre-Sales

Mit GeoCom® Kunden & Kontakte unterstützen Sie sämtliche Geschäftsaktivitäten - von der Neukunden-Akquisition über die Pflege eines bereits existierenden Kundenstamms bis hin zur Durchführung und Überwachung vertrieblicher Aktivitäten und Maßnahmen. Ebenso lässt sich das Programm für den Bereich Pre-Sales sowie im gesamten Verfahren der Angebotserstellung gewinnbringend einsetzen.

Plattformunabhängiges Management-Tool für vertriebliche Aktivitäten

Dank der Notes-basierten Datenbankstruktur replizieren Sie kundenspezifische Daten einfach über verschiedene Standorte. Mindestens genauso vorteilhaft ist dabei die Unterstützung einer Vielzahl an Server- und Client-Betriebssystemen.

1.1 Highlights für Mitarbeiter und Projektverantwortliche

- Optimierung der Selbstorganisation durch individuelle Terminierung eigener Aufgaben (Integrierte Wiedervorlage)
- Lückenlose, chronologische Kunden-, Kontakt- und Projekthistorie - jederzeit an jedem Ort verfügbar (Informationspool für das Management)
- Volltextindizierte Suchfunktion
- Delegationsmöglichkeit von Aufgaben
- Arbeitsunterstützung durch elektronische Formulare
- Auswertung, Planung und Steuerung vertrieblicher Aktivitäten
- Integriertes, Notesbasiertes Textverarbeitungsprogramm zur Korrespondenzverwaltung (Mailing-Aktionen, Serienbriefe)
- Dynamische Generierung von Adressinformationen
- MS-Word-Integration
- Einfach zu bedienende Oberfläche (intuitives Datenbank-Handling)
- Mobile Nutzung
- TAPI-Unterstützung
- Off-line-Arbeiten mit voller Datenverfügbarkeit
- E-Mail-Import durch Mausklick in ausgesuchte Kontaktprofile
- Schnelle Einarbeitung
- Einsatz in LAN, WAN oder Remote
- Anpassung an firmeninternes Look-and-feel

1.2 Highlights für IT-Verantwortliche

- Einfache Konfiguration und Administration der Datenbank
- Anpassung an firmenspezifische Umgebungen, d.h. integrierbar in bestehende Infrastrukturen und Netzwerke (Look-and-Feel)
- Mehrsprachigkeit auf Benutzerebene einstellbar
- Gesamtapplikation zentral administrierbar
- Weitreichende Sicherheitsfunktionen durch personenbezogene Zuteilung von Zugriffsrechten
- Updates ohne Betriebsunterbrechung
- Unternehmensweite Festlegung persönlicher Konfiguration (Policy)
- Import für eine Vielzahl von Datenformaten möglich
- Hotline-Support durch **ISG Information Systems GeoCom GmbH**
- In-House-Schulungen für Anwender und Administratoren
- Integrationsmöglichkeit in bereits bestehende EDV-Systeme

2 GeoCom® Kunden & Kontakte im Überblick

Aktueller Informationspool mit Kundendatendaten

GeoCom® Kunden & Kontakte unterstützt die einfache, schnelle und übersichtliche Verwaltung von Kunden-, Kontakt- und Projektdaten. Es eignet sich gleichermaßen für Unternehmen, Firmen, Verbände oder Institutionen. Kurzum: Es ist für ein effizientes Kundenmanagement konzipiert, ganz gleich, ob für 10 oder 1000 Kunden. Kernstück der Datenbank bildet ein aktueller Informationspool, der in übersichtlicher Form alle bisherigen und derzeitigen Kundenbeziehungen, Projekte, Angebote sowie Umsätze beinhaltet.

Schnelle Information durch einheitliche Struktur in der Datenhaltung

Ausgehend von so genannten Kunden- und Kontaktprofilen kann die gesamte Bandbreite geschäftlicher Aktivitäten - Anrufe, Besprechungen, Gesprächsprotokolle, Korrespondenzen, Angebote, Umsätze etc. – einfach, überschaubar und effektiv verwaltet werden. Informationen sind damit schnell und dauerhaft für alle Mitarbeiter verfügbar!



Abbildung: Datenbank GeoCom® Kunden & Kontakte auf Domino-Server

Optimierung von Arbeitsabläufen und Selbstorganisation

Zusätzlich unterstützt GeoCom® Kunden & Kontakte Mitarbeiter bei der Terminierung ihrer persönlichen Arbeiten und Aufgaben. Eine integrierte Wiedervorlage ermöglicht es jederzeit, Abläufe zeitlich zu organisieren oder Aufgaben an andere Unternehmensmitglieder sowie Arbeitsgruppen zu delegieren. Kundenspezifische Aktionen wie etwa Telefonanrufe, Mailings und Korrespondenzangelegenheiten können mit einem Wiedervorlagedatum versehen werden. Per Knopfdruck können Mitarbeiter so sehen, welche Aufgaben noch zu erledigen sind. Damit wird die Selbstorganisation der täglichen Arbeit erheblich verbessert.

Mobile Nutzung mit voller Datenverfügbarkeit

Die Bedienung und Nutzung der Applikation erfordert keine ständige Online-Verbindung, so dass alle Aktivitäten auch von unterschiedlichen Standorten aus - im Unternehmen, im Home-Office oder unterwegs auf der Dienstreise – in vollem Umfang erfolgen werden können.

Leichtes Datenbank-Handling

GeoCom® Kunden & Kontakte zeichnet sich insbesondere durch sein leicht erlernbares Datenbank-Handling aus. Die Synthese aus Funktionalität und Bedienungskomfort lässt Sie und Mitarbeiter das Kunden- und Vertriebsmanagementsystem bereits mit dem ersten Mausklick richtig handhaben. Damit wird die persönliche Einarbeitungsphase auf ein Minimum reduziert.

Elektronische Assistenten für reibungslosen Arbeitsablauf

Unterstützung dafür bieten eine Reihe elektronischer Helfer wie etwa Formulare zur Aufnahme neuer Kundenprofile oder anderer persönlicher Daten von Kontaktpersonen.

Häufig wiederkehrende Arbeitsschritte - wie sie bei der Telefon- und Korrespondenzverwaltung vorkommen - lassen sich mit Hilfe spezieller Dialogboxen effektiv bearbeiten. Briefe und E-Mail können Sie damit einfach und schnell entsprechenden Kontaktpersonen in chronologischer Reihenfolge zuordnen und gleichzeitig mit einem Mausklick Telefonverbindungen via TAPI zu Kunden herstellen.

Versehen Sie zudem jederzeit Aktivitäten Angebote oder Anrufe mit Kommentaren und delegieren Sie diese an zuständige Stellen im Unternehmen. Dies ermöglicht, dass Vorgesetzte und Projektverantwortliche immer auf dem neuesten Stand sind.

3 Verwaltung von Stammdaten

Das Kundenverwaltungssystem GeoCom® Kunden & Kontakte basiert auf Kunden- und Kontaktinformationen. Um eine einheitliche Struktur in der Datenhaltung zu gewährleisten, wird für jeden neuen Kunden im ersten Schritt ein Kundenprofil erstellt. Diesem neuen Profil können anschließend eine unbegrenzte Anzahl an so genannten Kontaktprofilen zugeordnet werden. Gemeinsam ergeben diese ein detailliertes Bild eines Kunden und seiner Mitarbeiter. Damit sind sie eine wertvolle Informationsquelle für eine gute Kundenbeziehung.

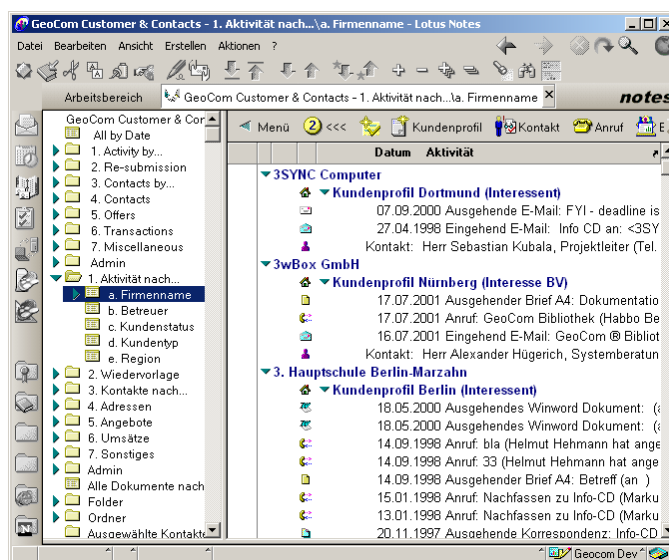


Abbildung: Aktivitäten nach Firmenname

3.1 Kundenprofile

Zur einfachen und schnellen Aufnahme neuer Kundenprofile stellt GeoCom® Kunden & Kontakte elektronische Verwaltungsformulare bereit. In jedes dieser Formulare können die relevanten Basisdaten eines Kunden – in der Regel Unternehmen, Behörden, Verbände oder Institutionen – eingetragen werden. Jedes neue elektronische Stammdatenblatt ergibt ein spezifisches Kundenprofil.

Abbildung: Formular "Neues Kundenprofil"

Neben der Möglichkeit, die relevanten Adressinformationen sowie Telefon, Fax, E-Mail zu verwalten, können Sie in diesen elektronischen Formularen ebenfalls aus zuvor erstellten Listen den jeweiligen Kundentyp sowie die Region, in der ein Kunde ansässig ist, oder einen Kundenstatus – z.B. Interessent, etc. - auswählen.

3.2 Kontaktprofile

Zu jedem Kundenprofil können Sie eine unbegrenzte Anzahl von Kontaktprofilen (Personen) zuordnen und speichern. Das heißt, für jede Person bzw. jeden Ansprechpartner eines neuen Kunden (Unternehmen, Behörde, Institution etc.) erstellen Sie in sekundenschnelle ein eigenes Kontaktprofil.

Entsprechend zu den Kundenstammdatenblättern können Sie in einem Kontaktprofil alle personenbezogenen Informationen wie etwa Name des Ansprechpartners, Titel, Position, Abteilung und persönliche E-Mail-Adresse bzw. tel. Durchwahl eintragen.

Abbildung: Formulare "Neues Kontaktprofil" und "Kundenprofil ohne Firma"

Zudem stellt GeoCom® Kunden & Kontakte sicher, dass auch Profile für Privatpersonen angelegt werden können, die keinem Unternehmen zugehörig sind. Für diese Privatkunden stehen ebenfalls elektronische Aufnahmeformulare zur Verfügung.

4 Aktives Kundenmanagement

Praxisnahe Entwicklung

Kundenorientierte und vertriebliche Aktivitäten umfassen unterschiedliche Aufgabenbereiche. Die praxisnahe Entwicklung von GeoCom® Kunden & Kontakte trägt diesem Umstand Rechnung, indem es sowohl alle kundenbezogenen Daten und Informationen verwaltet als auch vertriebsrelevante Aufgabenfelder abdeckt.

Chronologische Geschäfts- und Projekthistorien

Aktivitäten, die in Zusammenhang mit einem Kunden stehen, werden in der Danbank hinterlegt und ergeben in der Abfolge ein detailliertes Bild zum chronologischen Verlauf der Geschäftsbeziehung. Aus einem zentralen Datenpool, in dem alle Kunden- und Vertriebsinformationen verzeichnet sind, können Mitarbeiter die Informationen abrufen, die für ihre Arbeit relevant sind.

Elektronische Assistenten zur Optimierung täglicher Arbeitsabläufe

Für die Vielzahl vertrieblich organisierter Aktionen wie z.B. Telefonate, Schriftverkehr, Besprechungen, Umsatzabfragen oder für die Angebotserstellung, stehen weitere elektronische Assistenten und Formulare zur Verfügung.

Für Projektverantwortliche schafft GeoCom® Kunden & Kontakte einen genauen Überblick über die gesamten Kundenaktionen - unabhängig von Einzelberichten beteiligter Mitarbeiter.

Abbildung: "Ausgehende Korrespondenz" sowie "Besprechungsprotokoll"

Integrationsmöglichkeit in bereits bestehende EDV-Landschaften

Eine perfekte Kundenbetreuung und Auftragsabwicklung kann aber nur verwirklicht werden, wenn die gesamte Office-Umgebung problemlos eingebunden werden kann. Besonders dieser Anforderung wurde bei der Entwicklung von GeoCom® Kunden & Kontakte Augenmerk geschenkt, so dass Sie auch weiterhin bereits eingeführte Applikationen zu nutzen können.

Lückenlose Dokumentation durch Einbettung von OLE-Objekten

Im Rahmen geschäftlicher Aktivitäten ist es unerlässlich, kundenorientierte oder vertriebliche Aktivitäten lückenlos zu dokumentieren. Damit das auch passiert,

können Sie jede durchgeführte Aktion über ein eigenständiges Formular abgebildet.

Fremde Dokumente (bspw. Tabellen, Briefe etc.) lassen sich leicht als Dateianhang oder als OLE-Objekte in die Datenbank einbinden. Das heisst, auch aus anderen Anwendungen können beliebige Dateien eingefügt werden. Über die in Notes eingebauten Viewer lassen sich auch Dateianhänge betrachten, für die eine entsprechende Applikation nicht verfügbar ist.

Notes-basiertes Textverarbeitungssystem für Standardaktivitäten

Für Standardaktivitäten der Büroorganisation – etwa Formbriefe, Mailing-Aktionen – können Sie sogar vollständig auf fremde Anwendungen verzichten. Möglich macht es das in Notes integrierte und leicht zu bedienende Textverarbeitungsprogramm.

4.1 Standard-Aktivitäten

Überblick anhand von Stammdaten

Mit GeoCom® Kunden & Kontakte können Sie sich anhand der Stammdaten, die aus Kunden-, Kontakt- und Projektprofilen bestehen, schnell einen detaillierten Überblick über den Stand von Kunden- und Kontaktaktivitäten mit den dazugehörigen Kommentaren sowie Wiedervorlagedaten verschaffen.

Die gewünschten Informationen sind nach einer Vielzahl unterschiedlicher Kategorien abrufbereit - etwa Aktivitäten nach Firmenname oder Kontakt. Oder zum Beispiel auch geordnet nach bereits erstellten Angeboten und Umsätzen.

Durch eine Vielzahl an Selektions- und Filterungsoptionen können Sie bereits während eines Anrufs, schnell und präzise den bisherigen Verlauf einer Kundenbeziehung einsehen. Damit können Sie bereits während eines Kundengesprächs besser und kompetenter agieren, da Sie die gesamte Kunden- und Projekthistorie im Blick haben.

Abbildung: Überblick der Aktivitäten getrennt nach Firmenname

Überblick anhand von Kunden und Projekten

Neben dem Überblick anhand von Stammdaten, d.h. Kunden- und Kontaktinformationen, können Sie sämtliche Kunden- und Projektdaten auch nach besonderen Kriterien wie etwa Betreuer (Name des Mitarbeiters) oder Status (beispielsweise "Projekt in Arbeit", "Projekt abgeschlossen" etc.) abrufen.

Damit erhalten Sie ganz spezifische Detailinformationen, ohne die sonst übliche Datenfülle. Redundante Informationen werden nicht mitverwalte!

Chronologischer Überblick über Kundenbeziehungen und aktuelle Projekte

Das Vertriebsinformationssystem GeoCom® Kunden & Kontakte vermittelt jedem Mitarbeiter einen detaillierten Überblick über den gesamten Verlauf einer Kundenbeziehung oder eines Projekts. Damit können Vorgesetzte und Projektverantwortliche jederzeit den aktuellen Stand einer Geschäftsentwicklung präzise evaluieren.

In chronologischer Reihenfolge werden Ihnen dazu alle Vorgänge, wie Telefongespräche und/oder schriftliche Korrespondenz mit Kunden - vom ersten bis zum gegenwärtig letzten Telefonanruf oder Briefwechsel - aufgelistet. Dies ermöglicht, Aktionen und Aktivitäten hinsichtlich ihres Erfolges permanent auszuwerten.

Einfache Handhabung

Neue Mitarbeiter arbeiten sich durch die intuitiv richtige Handhabung zügig in bereits bestehende Projekte ein, und Stellvertreter oder Projektleiter können sich als kompetente Ansprechpartner ausweisen.

Abbildung: Überblickfunktion getrennt nach spezifischen Erfordernissen

4.2 Computergestützte Telefonie

Trotz zunehmender Verbreitung elektronischer Kommunikation via E-Mail ist das Telefon noch immer das Hauptwerkzeug im Rahmen einer professionellen Kundenakquisition und -betreuung.

GeoCom® Kunden & Kontakte unterstützt Sie durch ein integriertes TAPI-Modul - dem Standard für computergestützte Telefonie. Per Mausklick können Sie so hausinterne oder externe Telefonverbindungen herstellen. Alle Anrufinformationen können danach zur Aktivitätenhistorie des angerufenen Kunden beigefügt werden.

Abbildung: "Anruf über TAPI aus Ansicht Aktivität nach a. Firmenname"

4.3 Auswertung, Planung und Steuerung vertrieblicher Aktivitäten

Mit GeoCom® Kunden & Kontakte kann jeder Vertriebsmitarbeiter leicht seine persönlichen Aktivitäten und Arbeiten, wie Angebotserstellung, Erwartungswerte für zukünftige geschäftliche Abschlüsse und Umsätze erfassen. Dieser Detailgrad verhilft Ihnen jederzeit, Ihre ganz persönliche Erfolgskontrolle durchzuführen!

Über gesonderte Formulare können Umsatz- und Angebotsaktivitäten erfasst, bewertet und in Jahres- und Monatsübersichten kumuliert dargestellt werden. Zudem lassen sich Angebote mit einem Wiedervorlagedatum versehen oder an andere Mitglieder einer Arbeitsgruppe delegieren. Alle Angebote und Umsätze werden in der Ansicht im zeitlichen Überblick dargestellt und jedem Mitarbeiter entsprechend zugeordnet.

Abbildung: Formblatt "Umsatz" sowie Angebotsübersicht

Feinstrukturierte Auswertungs-, Planungs-, und Steuerungsmöglichkeiten optimieren entscheidend die sinnvolle Koordinierung vertrieblicher Aktivitäten.

4.4 Integrierte Wiedervorlage

Zur besseren Terminierung Ihrer Aufgaben, können Sie mit Hilfe der integrierten Wiedervorlage beliebig viele Aktivitäten-Dokumente mit einem Wiedervorlagdatum versehen. Dadurch wird nicht nur eine Vorschau auf zukünftige Aktivitäten möglich, sondern auch sichergestellt, dass wichtige Aktionen wie zum Beispiel Telefonanrufe im Rahmen der Kundenbetreuung nicht in Vergessenheit geraten.

Abbildung: "2. Wiedervorlage nach Fälligkeit"

Per Knopfdruck kann die Wiedervorlage nach Aufgaben eingesehen werden – auch um zu sehen, an welchem Datum ein Kundenkontakt erfolgte und wann mit einem Feedback durch den Kunden zu rechnen ist. Dabei sind auch hier alle kundenspezifisch durchgeführten Aktionen wie bspw. Korrespondenzen oder Telefonanrufe ständig abrufbereit. Alle Mitarbeiter können projektspezifisch eine beliebige Anzahl von Aktivitäten zu einem bestimmten Datum erneut vorlegen.

4.5 Delegieren von Aufgaben

Um die Basis für eine effiziente Arbeitsteilung zu ermöglichen, können Sie - neben der Vergabe eines Datums zur Wiedervorlage - Aktionen auch an andere Mitarbeiter im Unternehmen mit einem Mausklick delegieren.

4.6 Korrespondenz

Auch ohne externe Textverarbeitungsprogramme managen Sie Ihre Korrespondenzangelegenheiten bequem unter GeoCom® Kunden & Kontakte. Hierfür verfügt das Kunden- und Vertriebsinformationssystem über ein Notes-basiertes Modul zur Textverarbeitung. Standardaktionen wie etwa Serienbriefe für kundenorientierte Aktionen können jederzeit - und ohne lästiges Kopieren von Adressdaten - direkt aus der Datenbank heraus erzeugt werden.

MS-Word-Integration

Zusätzlich verfügt GeoCom® Kunden & Kontakte über eine MS-Word-Integration, die Ihnen ermöglicht, das Textverarbeitungsprogramm WinWord zu nutzen, ohne die Datenbank zu verlassen. Bereits bestehende Word-Vorlagen können Sie damit auch weiterhin nutzen.

Der Vorteil ist: Korrespondenzangelegenheiten mit Kunden lassen sich nicht nur schnell und bequem erledigen, sondern werden als Teil der Applikation auch in das Verwaltungssystem eingebunden.

Sämtliche Briefvorlagen können ohne Einschränkung nach beliebigen Vorgaben formatiert werden. Die jeweiligen Adressinformationen und Anreden der Adressaten sowie das richtige Datum werden dynamisch bei den Zuordnungen gene

riert.

Damit wird sichergestellt, dass aus Frau Meier nicht plötzlich Herr Meier wird und die Empfänger eines Mailing jeweils korrekt angesprochen werden.

Ebenso können bereits in einem Brief Wiedervorlageinformationen festgelegt werden, die die Weiterverfolgung der Aktivitäten erleichtern. Jedes Ausgangsdokument wird einem Kunden bzw. einer Kontaktperson eindeutig zugeordnet und steht in der Kundenhistorie jederzeit zur Verfügung.

Abbildung: Korrespondenz mit MS-Word-Briefvorlage

5 Administration und Konfiguration

Im Hinblick auf anwendungs- oder firmenspezifische Erweiterungen ist die Applikation offen und modular aufgebaut. Dies garantiert, dass GeoCom® Kunden & Kontakte jederzeit in bereits bestehende Infrastrukturen und Netzwerke integriert werden kann.

Zentrale Administration

Neben weitreichenden Sicherheitsfunktionen in der Datenverarbeitung (Zugriffsrechte und Rollen individuell konfigurierbar) kann das gesamte Vertriebsinformationssystem bequem von zentraler Stelle aus administriert werden – das reduziert den Verwaltungsaufwand auf ein Minimum.

Benutzerfreundlichkeit

Auch die Benutzerfreundlichkeit bleibt nicht allein nur auf die Arbeit im Rahmen des Kundenmanagements begrenzt. Sie setzt sich bei der Administrierung fort. So können Updates ohne Unterbrechung des Arbeitsbetriebs eingepflegt werden. Dies erleichtert nicht nur den Arbeitsablauf, sondern steigert die Performance des Verwaltungssystems.

Vielzahl an Konfigurationsoptionen

GeoCom® Kunden & Kontakte kann nach unternehmensweiten Standards und Bedürfnissen konfiguriert werden. Einstellungen, die nur für eine Benutzergruppe gelten sollen, werden im globalen Konfigurationsdokument abgelegt. Zusätzlich kann jeder Nutzer – ganz individuell für sich – eine personenbezogene Konfigu

rierung vornehmen (z.B. Dialogsprache etc.). Je nach Bedarf kann diese persönliche Konfiguration auch unternehmensweit festgelegt werden (Policy).

6 Erweiterungsmöglichkeiten

Kundenspezifische Erweiterungen wie die Anpassung an ein firmeninternes Look-and-feel oder die Bereitstellung weiterer Module können jederzeit durch die **ISG Information Systems GeoCom GmbH** durchgeführt werden.

Weitere Informationen unter: www.geocom.de