

# CRM-Software- Zertifizierung Regware



HEWSON GROUP

Naujoks & Collegen  
Beratung und Marktforschung

*schwetz consulting*   
customer relationship management

Text und Abbildungen wurden mit größter Sorgfalt erarbeitet. Die Autoren übernehmen jedoch für eventuell verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen keine Haftung.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, der Entnahme der Abbildungen, der Funksendung, der Wiedergabe auf fotomechanischen oder ähnlichem Wege und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten.



HEWSON GROUP

Naujoks & Kollegen  
Beratung und Marktforschung

#### **Hewson Group**

Hewson Group bietet seinen Kunden unabhängige und objektive Beratung und Marktforschung. Das Team hat sich auf Hersteller- und Anwenderberatung in den Themengebieten Customer Relationship Management (CRM), Supply Chain Management (SCM) und Enterprise Resource Planning (ERP) spezialisiert.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte direkt an Frank Naujoks, entweder per Telefon unter +49 (0) 221 977 52 36 oder per E-Mail [naujoks@hewson.de](mailto:naujoks@hewson.de)

#### **schwetz consulting - customer relationship management**

Seit 15 Jahren beraten die Karlsruher CRM-Spezialisten ausschließlich herstellernerneutral bei Konzeption, Einsatzplanung, Systemauswahl und Einführung von Systemen für ein integriertes Kundenbeziehungsmanagement in Marketing, Vertrieb und Service (Customer Relationship Management - CRM). Zu den Zielgruppen gehören insbesondere mittelständische bis große Unternehmen des B2B-Markts. Einen besonderen Schwerpunkt bilden Marktübersichten und Marktstudien über den deutschsprachigen CRM-Softwaremarkt sowie das crmforum als Internetplattform mit über 200 Anbietern in der größten deutschen virtuellen CRM-Messe ([www.crmforum.de](http://www.crmforum.de)). schwetz consulting ist seit 1990 Mitglied im Bundesverband Deutscher Unternehmensberater (BDU) e.V.. Weitere Informationen unter [www.schwetz.de](http://www.schwetz.de). Bei Fragen wenden Sie sich bitte direkt an Wolfgang Schwetz, Tel. +49 (0) 721 - 940 420 oder per E-Mail [wolfgang@schwetz.de](mailto:wolfgang@schwetz.de).

## Inhaltsverzeichnis

1. Unternehmenshintergrund.....	4
2. CRM-Software-Zertifizierung 2005/06.....	5
2.1. Neuerfassung / Qualifizierung von Leads .....	6
2.2. Lead-Management .....	7
2.3. Workflow-Unterstützung .....	8
2.4. Zeiterfassung von Mitarbeitern für Service-Aktivitäten.....	10
2.5. Jahresplanung .....	11
2.6. Mailing-Aktion .....	13
2.7. Customizing .....	15
2.8. Datenimport .....	16
3. Lösungshighlights .....	17

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ergebnis der Software-Zertifizierung.....	5
Abbildung 2: Neuanlage eines Kontaktes mit Dublettenprüfung.....	6
Abbildung 3: Leaderfassung.....	8
Abbildung 4: Selektion Geburtstagsliste.....	9
Abbildung 5: Erfassung Service-Aktivität .....	11
Abbildung 6: Potenzialanalyse .....	12
Abbildung 7: Selektionsmöglichkeiten .....	14
Abbildung 8: Neuanlage einer Tabelle .....	15

# 1. Unternehmenshintergrund

Regware ist ein Anbieter von Software zum Kundenbeziehungsmanagement. Gegründet wurde die Firma im Jahr 1988 von Claus Droemer und Klaus Kohlbauer, die auch heute noch als geschäftsführende Gesellschafter das Unternehmen führen. Die erste offizielle CRM-Installation wurde 1991 durchgeführt.

Regware hat Stand Juni 2005 mehr als 10.000 Anwender in 80 Installationen. Schwerpunkt der Vertriebstätigkeit liegt im deutschsprachigen Raum, allerdings kann das Unternehmen weltweite Installationen vorweisen. Die Standardversion REGMED/REGIND wird in den Sprachen Deutsch und Englisch ausgeliefert. Weitere Sprachversionen für Französisch, Italienisch, Spanisch, Niederländisch sowie Russisch, Rumänisch und Slowakisch stehen optional zur Verfügung, ebenso wie ein Multilanguage Tool zur Erstellung und Pflege beliebiger anderer Sprachversionen.

Die aktuelle Version, die auch im Juni 2005 getestet worden ist, ist 9.6; monatlich fließen Veränderungen in die Version ein, so dass die August-Version beispielsweise die Nummer 9.8 trägt. Das webbasierte Produkt REGWEB ist im Januar 2005 gründlich überarbeitet worden und insbesondere die Sicherheitsaspekte wurden verbessert.

Die Software basiert auf einer 4-Tier-Architektur. Dazu gehören Web-Browser, Web-Server (Microsoft oder Apache) und ein Application-Server, der Microsoft (ISAPI), Netsape (NSAPI) und andere CGI-Schnittstellen unterstützt. Die Datenhaltung erfolgt in Oracle, SqlBase oder Informix. Bei Bedarf kann das System auch über Application Service Providing im REGWARE-ASP-Center betrieben werden. Dabei übernimmt der Hersteller Hosting, Datenhaltung, -pflege und -analyse sowie die Integration interner und externer Anwendungen und Daten.

Die Entwicklung basiert auf Gupta. Gupta Technologies wurde 1984 von Umang Gupta in Kalifornien gegründet und gilt als einer der Pionier in der Entwicklung von integrierten Datenbanklösungen und Entwicklungstools. Guptas integrierbare Datenbanken sind für Szenarien konzipiert, in denen der Einsatz eines Datenbankadministrators zu hohe Kosten verursachen würde. Guptas Entwicklungswerkzeuge sind für die Erstellung von unternehmenskritischen Anwendungen in solchen Umgebungen gut geeignet. Sie verwenden Standards wie COM+, XML und SQL. Die Kernprodukte von Gupta sind SQL-Base und Team-Developer. Die SQL-Base-Software gilt aufgrund ihrer Architektur als hoch performante, relationale und integrierbare Datenbank speziell für den Einsatz in Unternehmen mit verteilten Standorten und mobilen Mitarbeitern. Team-Developer ist ein objektorientiertes 4-GL-Toolset für die Entwicklung von Client-Server- und Webanwendungen.

## 2. CRM-Software-Zertifizierung 2005/06

Licht ins Dunkel zu bringen und wegkommen von der reinen Auflistung von Features war das erklärte Ziel von schwetz consulting, Naujoks & Kollegen und Hewson Group, die CRM-Software-Zertifizierung einzuführen. Statt Bits & Bytes steht das Lösen praktischer Aufgaben aus dem Anwenderalltag im Vordergrund.

Aufgabe 1	Qualifizierung	2,0	😊
Aufgabe 2	Lead Management	1,9	😊
Aufgabe 3	Workflow	2,6	😊+
Aufgabe 4	Service	2,6	😊+
Aufgabe 5	Jahresplanung	1,9	😊
Aufgabe 6	Mailing	2,2	😊
Aufgabe 7	Customizing	2,0	😊
Aufgabe 8	Einfacher Import	2,2	😊
Aufgabe 9	Komplexer Import	2,2	😊
<b>Gesamtnote</b>		<b>2,2</b>	😊

Abbildung 1: Ergebnis der Software-Zertifizierung

Stärken hat Regware im Bereich Lead-Management und bei der Jahresplanung. Die Bereiche Workflow und Service sind für Alltagsaufgaben geeignet, bergen aber noch Potenzial, das Arbeiten mit Regware einfacher und produktiver zu gestalten. Insgesamt erreicht Regware eine Gesamtnote von 2,2, wobei wir eine 2,0 für jede Aufgabe vergeben haben, die wir für umfassend gelöst angesehen haben. Eine 1,0 entspricht einer sehr umfassenden, sehr weit über dem Durchschnitt liegenden Aufgabenerfüllung, eine 3,0 einer befriedigenden und eine 4,0 bedeutet, dass die Aufgabe beziehungsweise die Anforderung nicht erfüllt worden ist

Die branchenneutrale Version REGIND und die für die Branchen Pharma und Medizintechnik optimierte Version REGMED sind die Kernprodukte von Regware. REGSTAT ist eine integrierte Data Warehouse Lösung und bietet die Möglichkeit zur Analyse und Aufbereitung der gesammelten Daten über Kunden und Vertriebspartner. Mit REGWEB und der PDA-Anbindung können Unternehmen sämtliche vertriebsbezogenen Funktionen der REGWARE CRM-Software via Internet nutzen. Das Controlling System REGCS ermöglicht die genaue Performance Messung und Analyse.

## 2.1. Neuerfassung / Qualifizierung von Leads

### ☺ Leads

Regware verfügt über sehr umfangreiche Qualifizierungsparameter bei der Eingabe. Die automatisierte Dublettenprüfung erleichtert die Arbeit deutlich, genau so wie der Ortorschlag nach Eingabe der Postleitzahl.

Gepflegte Adressen bilden die Basis für ein funktionierendes Kundenbeziehungsmanagement. Ohne dieses Fundament verlieren die weiterführenden Aktivitäten an Wirkung und leisten nicht das, was eigentlich möglich wäre.

Bei der Aufgabe Neuerfassung / Qualifizierung von Leads soll die CRM-Software die alltägliche Praxistauglichkeit unter Beweis stellen. Beim ersten Aufruf zeigt das Programm auf der Startseite die Veränderungen innerhalb des CRM-Systems an, so dass der Mitarbeiter einen schnellen Überblick über die geänderten und ihn betreffenden Aktivitäten erhält.

Regware verfügt schon bei der Neuanlage über eine automatisierte Dublettenprüfung, die frühzeitig auf doppelte Datensätze hinweist. Regware verfügt über sehr umfangreiche Qualifizierungsmerkmale, inklusive einer Branchenzuordnung, Zuordnung von Vertriebsmitarbeitern, der Möglichkeit, Beziehungen darzustellen (bspw. Vorstand, Interessent, Kunde etc.) und den Personen Rollen zuzuweisen, die sie in der Organisation spielen.

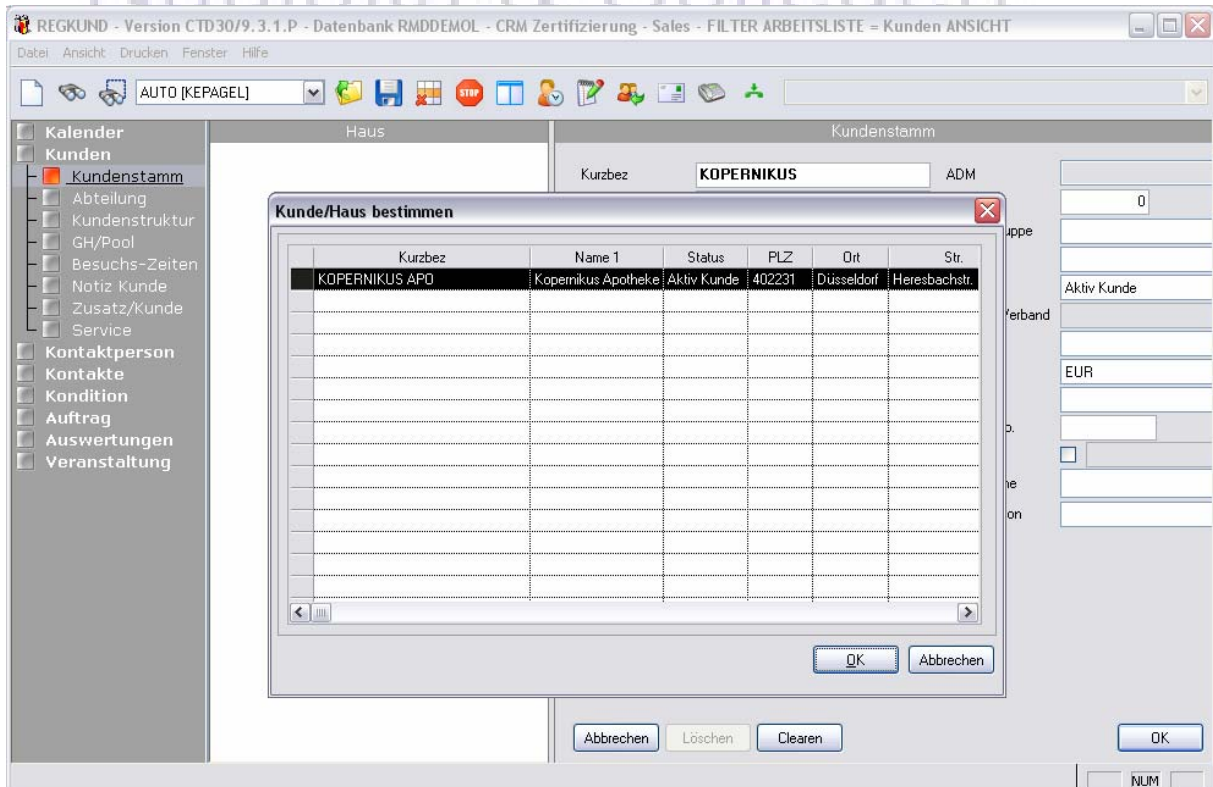


Abbildung 2: Neuanlage eines Kontaktes mit Dublettenprüfung

Positiv aufgefallen ist uns die Möglichkeit, dass Personen unproblematisch neuen Unternehmen zugeordnet werden können und dabei die gesamte Kontakthistorie mitgenommen wird. Die langjährige Erfahrung im Gesundheitswesen lässt sich beispielsweise auch daran festmachen, dass ein Kontakt auch mehreren Unternehmen gleichzeitig zugeordnet werden kann und gegebenenfalls unterschiedlich betreut werden kann. In der Praxis von Regware kommen solche Fälle bei Ärzten vor, die nicht nur ihre eigene Praxis haben, sondern auch an einer Klinik Belegarzt sind und dann eine andere Rolle wahrnehmen. Um eine umfassende Sicht auf den Kunden zu ermöglichen, müssen beide Arbeitsplätze erfasst und berücksichtigt werden.

Die Möglichkeiten der Datenreplikation erschienen uns einfach und praxiserprobt. Es sind verschiedene Konfigurationen möglich, beispielsweise für Außendienstmitarbeiter oder Niederlassungen. Es werden immer ganze Datensätze übertragen, nicht nur die Änderungen. Die Übertragung ist regelbasiert und darin ist festgelegt, wer welche Daten übertragen darf inklusive Zielgruppenfilter.

## 2.2. Lead-Management

Bei der Aufgabe Lead-Management soll die CRM-Software die alltägliche Praxistauglichkeit unter Beweis stellen.



### Lead-Management

Regware verfügt über umfangreiches Leadmanagement inklusive einer automatischen Zuordnung von Anfragen auf Basis von Postleitzahlen. Zugriff auf die Emailprogramme Outlook und Lotus Notes ist aus dem Standard möglich. Die Synchronisation von Kontakten und Terminen aus einem dieser Programme erfordert allerdings ein Zusatzmodul.

Die eingehenden Mailanfragen in Outlook werden nach Regware repliziert, dort wird ein automatischer Eintrag in die Kontakthistorie vorgenommen und dem zuständigen Mitarbeiter beispielsweise nach Postleitzahlen zugeordnet, zugewiesen. Anschließend wird der Mitarbeiter auf anstehende Aufgaben, die im Kalender abgelegt sind, hingewiesen.

Das Integrationsmodul für die Bereiche Aufgaben, Mail, Kontakte und Termine ist neben Microsoft Outlook auch für Lotus Notes verfügbar. Der Zugriff auf die Mailingprogramme ist im Standard möglich, um jedoch Kontakte, Aufgaben und Termine zu synchronisieren, ist ein Zusatzmodul nötig, welches nicht zum

Serienumfang dazugehört. Zur Synchronisierung von PDA wird dieses Modul zwingend benötigt. Regware verfügt über umfassende Bewertungsmöglichkeiten, die die einzelnen Phasen des Leads widerspiegeln und eine entsprechende Gewichtung erlauben.

Abbildung 3: Leaderfassung

### 2.3. Workflow-Unterstützung

Durch die Automatisierung von Routineaufgaben kann CRM-Software den

#### ☺+ Workflow

Zwar lassen sich Workflows abbilden, diese müssen aber individuell angelegt werden und sind nicht Standard. Die gelungene CTI-Integration und die automatisierte Zuordnung der Beschwerde sind Pluspunkte.

Mitarbeitern eine Menge Arbeit erleichtern, wenn nicht sogar vollständig abnehmen, beispielsweise, weil eine Glückwunsch-E-Mail automatisch in einem vorgegebenen Layout zum Geburtstag versandt wird.

Regware verfügt über CTI-Schnittstellen, die automatisch nach der Telefonnummer suchen und den vorhandenen Kontakt automatisch einblenden inklusive der Kontakthistorie. Diese

Anrufe werden automatisch in der Kontakthistorie abgelegt. Beschwerden werden anschließend dem zuständigen Mitarbeiter durch eine regionale Zuordnung zugewiesen.

Regware verfügt über die Möglichkeit, solche Trigger halb- oder vollständig automatisiert abzuwickeln und auch zu hinterlegen, aber sie sind nicht im Standard enthalten und müssen individuell erstellt werden. Optimierbar ist die fehlende Visualisierung der Workflows. Hier wäre statt der Textdarstellung zusätzlich noch eine grafische Gestaltungsmöglichkeit wünschenswert.

Die Aufgabe zur automatisierten Glückwunschkarte ist umfassend erfüllt worden mit Hilfe der Serienbrieffunktion. Es kann auf Standardvorlagen zurückgegriffen werden und es erfolgt ein Abgleich der bevorzugten Kontaktwege mit den hinterlegten Datenbankinformationen. Diese Funktionen sind in einem eigenen Dokumentenmanagement-Tool verfügbar, das im Standardumfang mitgeliefert wird.

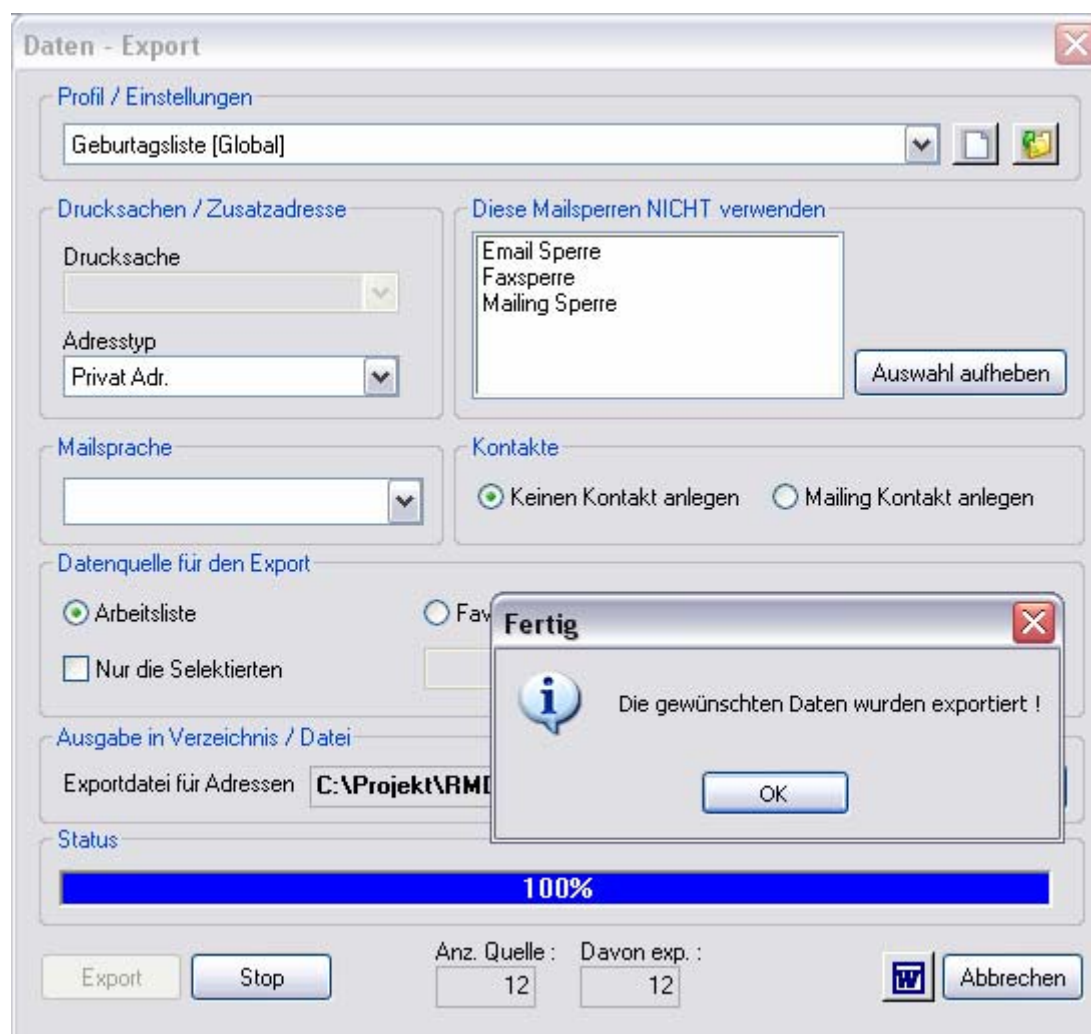


Abbildung 4: Selektion Geburtstagsliste

In den Updates, die erst nach der Zertifizierung verfügbar gemacht worden sind, ist eine Workflow-Engine mit verbesserter Funktionalität enthalten.

## 2.4. Zeiterfassung von Mitarbeitern für Service-Aktivitäten

Zur Zuordnung und Abrechnung von Aktivitäten des Service-Personals soll eine

### ☺+ Service

Regware verfügt über detaillierte Berechnungsmöglichkeiten der Service-Aktivitäten inklusive Materialverbrauch, gefehlt hat uns die Grafikauswertung im Standard. Über Standard-schnittstellen erfolgt der Austausch mit dem ERP-Programm zur Rechnungsstellung.

Erfassung der abgearbeiteten Service-Zeit möglich sein, die sowohl dem Kunden/Anfrager zugeordnet wird als auch als Arbeitszeiterfassung/ Leistungsnachweis des Mitarbeiters gilt.

Regware bietet die Möglichkeit, jedem Kunden verschiedene Service-Mitarbeiter zuzuordnen und diese auch abzurechnen, inklusive Verbrauchsmaterialien und Ersatzteilen.

Durch die Schnittstelle zum Buchhaltungssystem - Erfahrungen hat Regware beispielsweise mit SAP, Navision und J.D. Edwards – kann die Rechnungsstellung automatisiert erfolgen, wenn der

CRM-Benutzer den Vorgang abgeschlossen hat. Gut gefallen hat uns das Handling der einzelnen Teilschritte, die zu einem stringenten und flüssigen Arbeitsablauf beitragen. Eine Auswertung, auch grafisch, erfolgt entweder über das Zusatzprogramm REGSTAT oder über Crystal Reports. Dies hätten wir uns als Standard gewünscht.

Naujoks & Kollegen  
Beratung und Marktforschung

schwetz consulting  
customer relationship management



Abbildung 5: Erfassung Service-Aktivität

## 2.5. Jahresplanung

### 😊 Jahresplanung

Die Jahresplanung ist zurzeit im Standard nur mit Basisfunktionen enthalten, lässt sich aber anpassen und ausbauen. Gut gefallen haben uns die Drill-Down-Möglichkeiten und die Fähigkeit, monatsgenau zu planen.

In der Aufgabe Jahresplanung soll die CRM-Software den Mitarbeiter bei der Planung der Umsätze für das kommende Jahr unterstützen. Aufgeteilt nach drei Sparten werden die Umsätze der drei besten Kunden von Hand geplant und die so genannten B-Kunden sollen einen prozentualen Aufschlag auf den erwarteten Umsatz des laufenden Jahres erhalten.

Die Jahresplanung ist zurzeit noch nicht im vollen Umfang standardmäßig im Programm von Regware enthalten, wurde aber anhand eines realisierten Kundenprojektes umfassend gelöst.

Alle folgenden geforderten Punkte hat Regware in der Standardausführung erfüllt:

- Segmentierungsmöglichkeit nach Sparten und Umsatz
- Händische Planung der Top-Kunden
- Darstellung der Kunden nach Vertriebsgebiet/-mitarbeiter

Im Zusatzmodul außerdem:

- Automatisierte Planung der selektierten B-Kunden

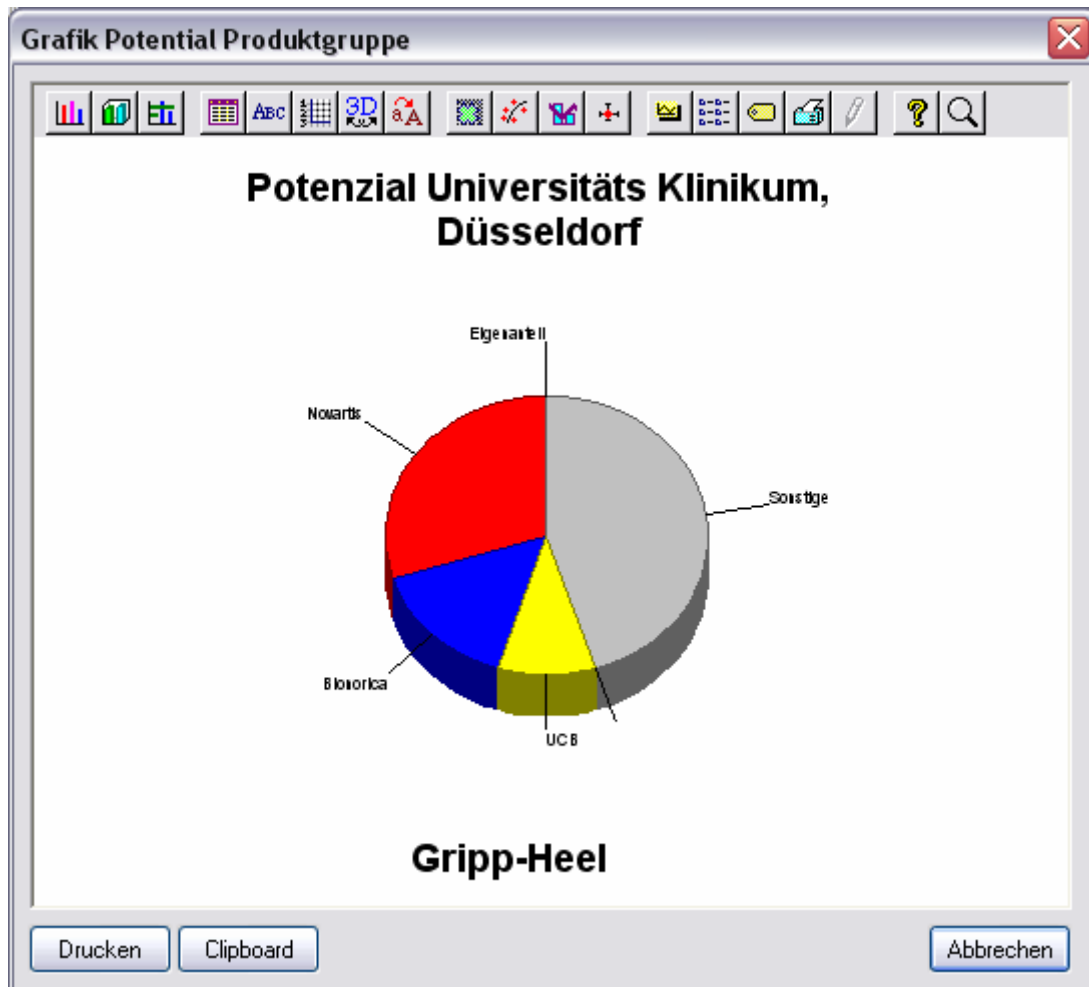


Abbildung 6: Potenzialanalyse

Gut gelöst wurden die umfassende grafische Darstellung und die Möglichkeit des Drill-Downs nach Produkten, Gebiet, Region oder Kunde. Positiv zu erwähnen ist auch die Möglichkeit der Wettbewerbsbeobachtung und -analyse. Auch die Darstellung der monatlichen Umsätze und deren Planung kann je nach Anforderung des Kunden ein Pluspunkt sein, wenn große monatliche Schwankungen vorhanden sind. Die Soll-Ist-Vergleiche auf der Ebene Kunde und Sparte sind grafisch nur mit dem Zusatzprogramm REGSTAT möglich, eine tabellarische Ansicht wurde im Standard realisiert.

## 2.6. Mailing-Aktion

Bei der Aufgabe Mailing-Aktion plant die Marketing-Abteilung den Versand von

### 😊 Mailing-Aktion

Gut gefallen haben uns die leichten und umfassenden Selektionsparameter und Rückgriff auf bereits durchgeführte Mailings aufzusetzen. Die Aufgabe wurde ordentlich gelöst und die Zuordnung von Budgets zu Mailingaktionen ist ein Pluspunkt.

Werbebriefen an Bestandskunden, die seit einiger Zeit nichts mehr gekauft haben. Die Software soll Kunden selektieren, die aus einem bestimmten Postleitzahlengebiet kommen und in einer bestimmten Sparte seit 6 Monaten nicht mehr gekauft haben. In einem Serienbrief wird mit Bezugnahme auf den letzten Kauf eine Botschaft platziert. Der Brief soll der Kontakthistorie hinzugefügt werden und der zuständige Vertriebsmitarbeiter eine Nachfass-Erinnerung automatisch in den Kalender geschrieben bekommen.

Bei der Selektion lassen sich verschiedene Vorlagen speichern, sowohl nach Ergebnissen als auch nach der Abfragelogik, so dass auf diese bei wiederholenden Mailings zurückgegriffen werden kann. Die Selektion ist sehr umfangreich und es lassen sich Kriterien einfach miteinander verbinden.

Naujoks & Kollegen  
Beratung und Marktforschung

*schwetz consulting*  
customer relationship management



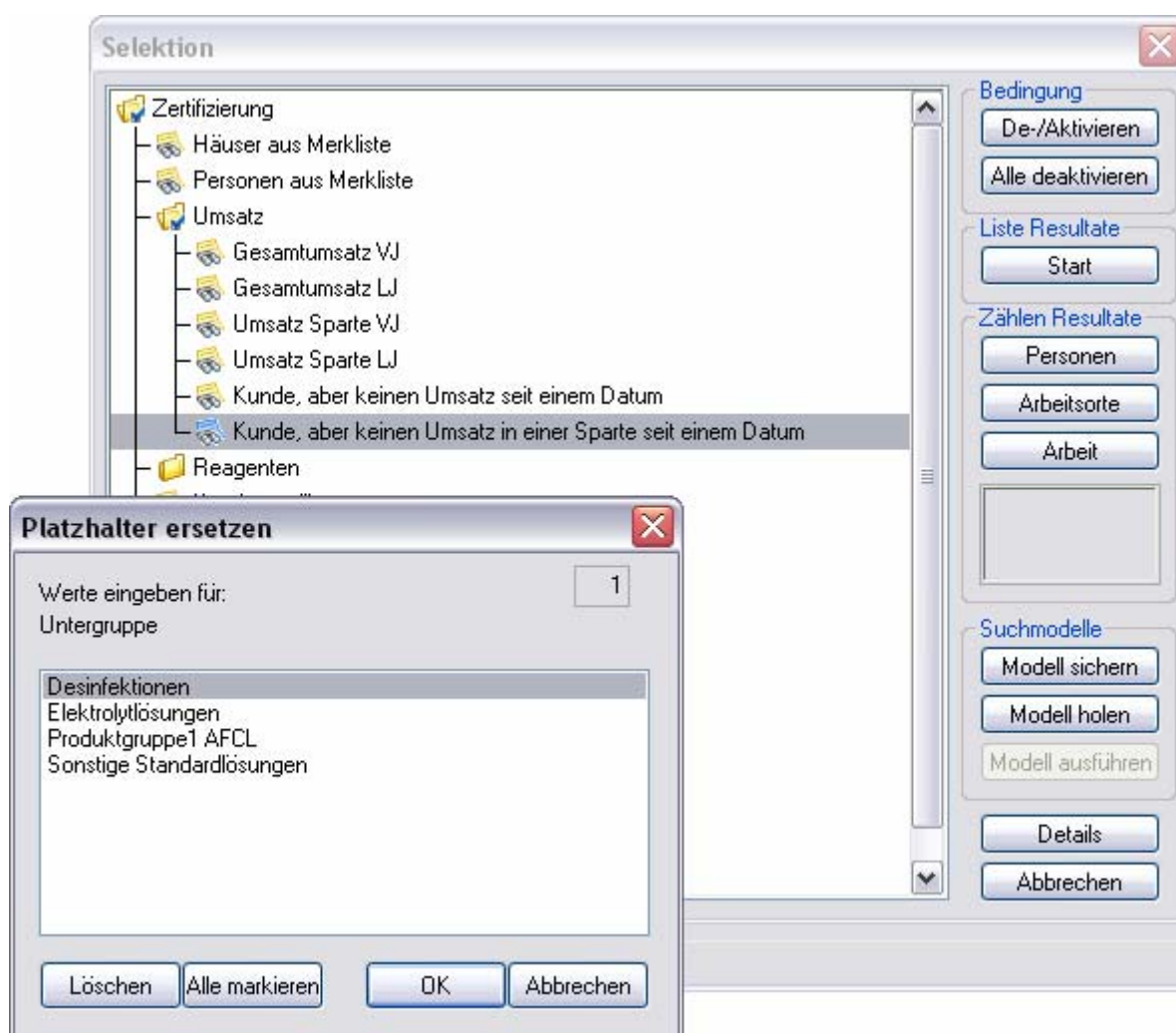


Abbildung 7: Selektionsmöglichkeiten

Sehr gut gefallen hat uns die Möglichkeit, einzelnen Mailings Budgets zuzuordnen und so einen Kostenüberblick zu erhalten. Das Budget kann bis auf den einzelnen Kunden verteilt werden. So können die Kosten pro Kontakt erfasst werden und eine genaue Kundenwertanalyse durchgeführt werden. Gut gefallen hat uns die Möglichkeit, Mailings möglichst kostengünstig zu versenden durch die Funktion, dass in einem Arbeitsschritt die E-Mail-Empfänger, aber auch die Brief-Empfänger abgearbeitet werden. Ist eine E-Mail-Adresse beim Empfänger vorhanden, wird diese verwendet; wenn keine E-Mail-Adresse bekannt ist, werden die Briefempfänger aus der reduzierten Anzahl der ausgewählten Empfänger bedient.

Das Mailing wird in der Kontakthistorie abgelegt, die Wiedervorlage den Mitarbeitern zugeteilt und die Reagierer werden als neuer Kontakt beziehungsweise in der Kontakthistorie vermerkt.

Philosophie von Regware ist es, die CRM-Software als führendes Programm für Kalender und E-Mail einzusetzen. Es ist eine Outlook-Synchronisation für Mails im Standard enthalten, für Kontakte, Termine und Aufgaben als Zusatzmodul vorhanden, die aber nur für die Synchronisation mit Handhelds eingesetzt werden muss.

## 2.7. Customizing

### 😊 Customizing

Die Aufgabe wurde ordentlich und durchdacht gelöst. Programmierkenntnisse sind nicht erforderlich und die Anpassungen sind Update-fähig.

Die Aufgabe Customizing soll zeigen, wie eine neue Tabelle mit drei Feldern dem Standard hinzugefügt werden kann. Die neue Tabelle soll mit dem Kundenstamm verknüpft werden, so dass sie unternehmensweit nutzbar ist.

Regware verfügt über umfassende und leicht zu handhabende Customizing-Möglichkeiten, die vom Systemadministrator nach Schulung durchgeführt werden können. Programmierkenntnisse sind nicht erforderlich. Beim Customizing kann gewählt werden, ob die Unternehmen- oder die Personenansicht im Vordergrund stehen sollen, das Datenfeld kann als eigenes Objekt beliebig zugeordnet werden. Die vorgenommenen Anpassungen bleiben bei Release-Wechseln erhalten.

**DATDEF - Eintrag ändern**

Datdef\_id: 66    Firma:    Linie: 1

Datenfeld: Projekt Name

Statuszeile:

Beschreibung:

**Wertdefinition Feld1**

Tabname:    Typ: Char    Länge: 25    Dezimalstellen:

**Gültigkeit**

ID-gesperrt ab:    AD-gesperrt ab:

**Zusatzfelder**

Bezug1:    Bezug2:    Ist Datum: Nein

**Bezug**

Hängt an einer P\_identnr

Hängt an einer A\_identnr

Abteilung notwendig

Mehrfaches Vorkommen (ja/nein)

OK    Abbrechen

Abbildung 8: Neuanlage einer Tabelle

## 2.8. Datenimport

Beim komplexen Datenimport sollen insgesamt 6000 Datensätze im Access-Format in

### 😊 Datenimport

Die Aufgabe wurde ordentlich und durchdacht gelöst. Die von uns eingebauten Dubletten wurden alle gefunden, da das Programm beim Import eine automatische Dublettenprüfung durchführt. Leider etwas umständlich in der Handhabung erschien uns der gezeigte Weg beim einfachen Datenimport.

das CRM-System überspielt werden. Es handelt sich dabei um eine Datenbank, die Firmen, Interessenten, Kunden, Aufträge und Angebote beinhaltet, die unterschiedlich miteinander verknüpft sein können. Die existierende Struktur soll auch im neuen System vorhanden sein.

Regware stellt ein eigenes Standard-Tool für den komplexen Datenimport bereit. Die Aufgabe wurde ordentlich und durchdacht gelöst. Die von uns eingebauten Dubletten wurden alle gefunden, da das Programm beim Import eine automatische Dublettenprüfung

durchführt.

In der Aufgabe Einfacher Datenimport sollen knapp 600 gekaufte Interessentenadressen, die im Excel-Format vorliegen, in die Interessentendatenbank eingespielt werden, um weitere Aktionen durchführen zu können. Etwas umständlich kam uns allerdings die Handhabung des Excel-Importes vor. Die Daten wurden in eine Zwischendatei übernommen, qualifiziert und anschließend mit Hilfe von Access importiert. Das Vorgehen ist sehr sauber, aber für den täglichen und schnellen Einsatz könnten die Abläufe automatisiert werden. Das zugrunde liegende Cleansing-Konzept arbeitet mit drei Datenmodellen, Leads, Personen und anschließende Zuordnung. Auf diese Weise werden Dubletten ausgeschlossen. In einem Protokoll werden eventuell nicht übernommene Datensätze und der Verweigerungsgrund angezeigt.



### 3. Lösungshighlights

Die jahrelange Branchenerfahrung im Bereich Pharma qualifiziert Regware, bei jeder Auswahlentscheidung in dieser Branche, zu den finalen Kandidaten zu gehören. Umfangreiche Prozesskenntnisse spiegeln sich beispielsweise in der umfassenden Abbildung von Beziehungen, der Berücksichtigung von rechtlichen Vorschriften und der Einbindung von Branchenklassifikationen wider.

Regware bietet die Entwicklung und die Implementierung ausschließlich durch den Hersteller an und lässt Partner außen vor. Dies garantiert das Branchenwissen und den Zugriff auf die Entwicklung und ist so ein besonderer Vorteil speziell in Mitteleuropa. In anderen Ländern wird der Support vor Ort über ein weit verzweigtes Partnernetzwerk gewährleistet.

Das Zusatzmodul REGSTAT verfügt als Basis über eine OLAP- Datenbank. Der Zugriff erfolgt über Client/Server Architektur oder webbasiert. REGSTAT ermöglicht die unternehmensweite Integration, Verwaltung und Analyse von Daten aus unterschiedlichsten Datenquellen und unterstützt die Außendienststeuerung beispielsweise durch Besuchsfrequenzanalysen, die den Unterschied zwischen den geplanten und den tatsächlich getätigten Besuchen des Außendienstes zeigen.

Naujoks & Kollegen  
Beratung und Marktforschung

*schwetz consulting*  
customer relationship management

