

CRM-Software- Zertifizierung

ADITO Software



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 Ralf Korb, entweder per Telefon unter +49 (0) 6003 81 06 16 oder per E-Mail korb@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). schwetz consulting ist seit 1990 Mitglied im Bundesverband Deutscher Unternehmensberater (BDU) e.V.. Weitere Informationen unter 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.

Inhaltsverzeichnis

1. Unternehmenshintergrund	4
2. CRM-Software-Zertifizierung 2005/06.....	5
2.1. Neuerfassung / Qualifizierung von Leads.....	6
2.2. Lead-Management	8
2.3. Workflow-Unterstützung	9
2.4. Zeiterfassung von Mitarbeitern für Service-Aktivitäten	11
2.5. Jahresplanung	12
2.6. Mailing-Aktion	13
2.7. Customizing.....	14
2.8. Einfacher Datenimport.....	15
2.9. Komplexer Datenimport.....	16
3. Lösungshighlights	17

Abbildungsverzeichnis:

Abbildung 1: Ergebnis der Software-Zertifizierung	5
Abbildung 2: Detailansicht mit Kundenhistorie	6
Abbildung 3: Eingehende Anfrage	8
Abbildung 4: Workflow Designer	9
Abbildung 5: Anlage eingehender Kundenkontakte (Beschwerden).....	10
Abbildung 6: Zeit- und Kostenauswertung bei Serviceaufträgen	11
Abbildung 7: Jahresplanung	12
Abbildung 8: Mailingaktion.....	13
Abbildung 9: Customizing	14
Abbildung 10: Datenimport mit dem ADITO Import Manager	15

1. Unternehmenshintergrund

ADITO Software GmbH entwickelt und vertreibt seit ihrer Gründung 1988 flexible und generische Software für Vertrieb, Marketing und Service. In der Unternehmenszentrale in Geisenhausen bei Landshut und im Schulungs- und Entwicklungszentrum sorgen derzeit mehr als 35 Mitarbeiter für Entwicklung, Vertrieb und Service.

Das CRM-Lösungsangebot verfolgt einen branchenneutralen Einsatz, das durch generische Architektur und gute Customizing-Tools ohne großen Aufwand an die individuellen Bedürfnisse einzelner Branchen und Unternehmen anpassbar ist. Daher finden sich in den Referenzkundenlisten mittelständische und große Unternehmen vieler Branchen, vom Investitionsgüterhersteller über die Getränkeindustrie bis zum High-Tech-Dienstleister. Insgesamt setzen rund 550 Kunden Lösungen von ADITO ein, darunter Unternehmen wie Franz Kaldewei GmbH & Co. KG, GfK AG und Neckermann Versand AG.

Seit Herbst 2003 verfügt ADITO über eine Java-basierte Eigenentwicklung ADITO online, die plattformunabhängig einen weltweiten Zugriff auf die CRM-Daten gewährleistet.

Die hochflexible und skalierbare Lösung ADITO online setzt auf allen gängigen SQL-Datenbanken auf, lässt sich mit beliebigen Fremdsoftwaresystemen einsetzen und ermöglicht als generisches System Anpassungen und Erweiterungen ohne zusätzliche Programmierleistung. Aktuelle Kundendaten lassen sich komfortabel via Internet in Echtzeit pflegen und sind dabei auch offline nutzbar. Daneben werden Branchentemplates entwickelt, welche die Umsetzung individueller Branchenanforderungen in ADITO ermöglichen.

Als Vertriebspartner für den deutschen Markt konnten die Firmen Agresso GmbH, ABS Systemberatung GmbH und Waiblinger Softwarehaus und noch über 50 Partner gewonnen werden. Damit ist ADITO nach eigenen Angaben bundesweit in der Lage, für nahezu jede Branche ein entsprechendes Template anzubieten. Gleichzeitig werden kontinuierlich eigene Produktentwicklungen vorangetrieben.

Der Erfolg dieser Strategie wird an einem kontinuierlichen und über dem Branchendurchschnitt liegenden Wachstum deutlich. So konnte 2003 ein Umsatzwachstum von 26 Prozent erreicht werden. Mitte 2005 eröffnete ADITO seinen ersten Auslandsstandort mit einer Geschäftsstelle in Rothrist in der Schweiz.

Vor dem Hintergrund der erfolgreichen Unternehmensentwicklung mit kontinuierlich wachsenden Kundenzahlen vergrößert ADITO gerade seinen Unternehmenssitz in Geisenhausen um rund 600 Quadratmeter für Entwicklung und Schulungszwecke sowie zur Unterstützung der geplanten Ausweitung des Vertriebsnetzes in Großbritannien, Österreich, Polen und Frankreich.

2. CRM-Software-Zertifizierung 2005/06

Licht ins Dunkel zu bringen und weg zu kommen von der reinen Auflistung von Features waren die erklärten Ziele 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	1,7	😊+
Aufgabe 2	Lead Management	1,8	😊
Aufgabe 3	Workflow	2,5	😊+
Aufgabe 4	Service	2,1	😊
Aufgabe 5	Jahresplanung	1,8	😊
Aufgabe 6	Mailing	2,0	😊
Aufgabe 7	Customizing	1,8	😊
Aufgabe 8	Einfacher Import	2,0	😊
Aufgabe 9	Komplexer Import	2,0	😊
Gesamtnote		2,0	😊

Abbildung 1: Ergebnis der Software-Zertifizierung

Abbildung 1 zeigt die Bewertungen der einzelnen Ergebnisse für den CRM-Anbieter ADITO Software GmbH anlässlich der CRM-Zertifizierung am 28.09.2005 im Hause des Anbieters in Geisenhausen. Die Bewertung erfolgte auf der Grundlage der aktuellen Software ADITO online.

Mit dem positiven Ergebnis bescheinigt die Jury dem Anbieter ADITO eine überdurchschnittlich gute Aufgabenerfüllung.

Insgesamt erreicht ADITO online eine Gesamtnote von 2,0 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.

2.1. Neuerfassung / Qualifizierung von Leads

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.

😊+ Qualifizierung Leads
 Die umfassenden Qualifizierungs- und Kategorisierungsmöglichkeiten lassen kaum Wünsche offen. Gut gelöst wurden auch die Dublettenprüfung und Datenreplikation.

Bei der Aufgabe Neuerfassung / Qualifizierung von Leads geht es im Wesentlichen um eine praxisgerechte Anlage neuer Kontakte mit Unterstützung bei der Bewältigung dabei üblicher Tücken. Auch sollen Möglichkeiten der Adressenqualifizierung dargestellt und das Verfahren der Datenreplikation vorgestellt werden.

Neu an der komplett in Java entwickelten CRM-Lösung von ADITO ist eine Schnellerfassungsmaske, die mit nur einer Zeile auskommt. Die Qualifizierungsmöglichkeiten sind sehr umfassend (Branche, Status, Priorität, Bonität, Kundenzufriedenheit, etc) und lassen sich auch flexibel anpassen. Das gilt auch für die Anlage von Querverweisen und die Abbildung von Beziehungen zum Beispiel zu Vorgesetzten eines Ansprechpartners. Damit lässt sich auch eine Abteilungsstruktur darstellen.

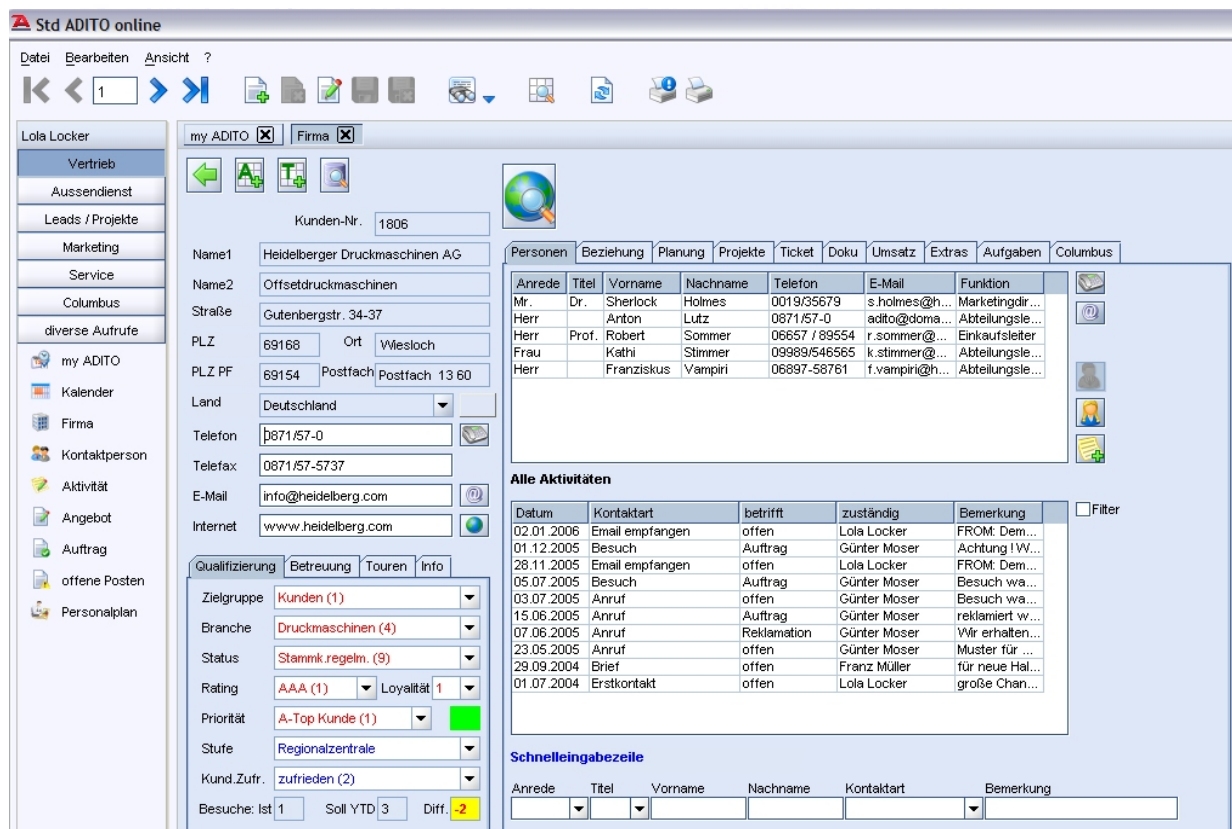


Abbildung 2: Detailansicht mit Kundenhistorie

Die Kategorisierung von Adressen und Hinweise auf den Leadursprung sind ebenfalls umfassend gelöst. Das gilt im gleichen Maß auch für die Kontakthistorie. Die Zuordnung zu Kundenbetreuern erfolgt Workflow-gesteuert über die Postleitzahl oder andere kundenspezifische Parameter. Die Möglichkeit zur Anlage einer Favoritenliste für Firmen und Ansprechpartner erhöht den Praxiswert der Anwendung zusätzlich.

Neue Adressen werden zunächst in Leaddatenbank gespeichert, bevor die Dublettenprüfung durchgeführt wird. ADITO verfügt dazu über ein eigenes Tool, kann aber auch fremde Software zur Dublettenprüfung einsetzen. Die Übertragung in die Kundendatenbank wird dann manuell ausgelöst.

Die Datenreplikation wird nur für den offline-Betrieb benötigt. Sie funktioniert problemlos und ist im Handling auch einfach. Die Aufgabe wurde in allen Punkten überdurchschnittlich gut gelöst.

HEWSON GROUP

Naujoks & Kollegen
Beratung und Marktforschung

schwetz consulting
customer relationship management



2.2. Lead-Management

Bei der Aufgabe zum Lead-Management sollen eingehende Anfragen per E-Mail möglichst automatisch weiterbearbeitet werden. Dazu gehört die Weiterleitung an den richtigen Ansprechpartner, die Qualifizierung und Bewertung der Anfragen sowie die Einleitung der nächsten Bearbeitungsschritte mit entsprechenden Überwachungsfunktionen zur Erledigung der Anfragen.

Lead-Management

In der online-Version werden eingehende Anfragen umfangreich geprüft und für die weitere Bearbeitung bewertet. Die Systemunterstützung zur weiteren Verfolgung der Anfragen ist umfassend gelöst.

Über Webformular eingehende Anfragen werden nach Durchlaufen verschiedener Prüfungen (Mußfelder, Dubletten) zur weiteren Bearbeitung in die Kundendatenbank übernommen. Die Bewertung der Leads kann mit Abschlusswahrscheinlichkeit und einem wahrscheinlichen Abschlusstermin vorgenommen werden. Zur Verfolgung der Anfragen wird automatisch eine Wiedervorlage beim zuständigen Betreuer angelegt. Dieser wird über die Postleitzahl identifiziert. Dabei wird die Kundenhistorie fortgeschrieben. Der Anwender hat im ADITO Cockpit immer alle Daten übersichtlich im Zugriff. Die Aufgabe wurde gut und umfassend gelöst.

Std ADITO online

Datei Bearbeiten Ansicht ?

my ADITO x Lead Management x

Lead-Management

erstellt 12.01.2006 von Lola Locker
geändert 12.01.2006 von Lola Locker

Datenimport aus MySQL (Internet)

[Gesamteintrag in Firma, Person, Aktivität](#)

[Einzelntrag in Firma, Person, Aktivität](#)

übernommen ?

mögliche Dubletten Zusatzdaten

Kontaktperson

Firma	Anrede	Titel	Vorname	Nachname	E-Mail
Bayer AG	Herr	Dr.	Thomas	Hinterecker	t.hinterecker@bayer.de

Firma

Firma	LKZ	PLZ	Ort	Straße
Bayer AG	DE	51373	Leverkusen	Friedrich-Bayer-Str. 15

Anrede Herr **Titel** **Erfassungsdatum** 12.01.2006 **zuständig** Lola Locker **Erfassungsart** Internet **betrifft** aus Mailverteiler streichen **Bemerkung** kein Interesse mehr **gew. Unterlagen**

Anrede Herr **Titel** **Nachname** Hinterecker **Vorname** Thomas **Position** **Firma** Bayer AG **Strasse** Friedrich-Bayer-Str. 15 **PLZ / Ort** 51373 Leverkusen **LKZ / KNR** Deutschland 4772 **Tel / Fax** **E-Mail** t.hinterecker@bayer.de

Vertrieb
Aussendienst
Leads / Projekte
Marketing
Service
Columbus
diverse Aufrufe
Projekte
Lead Manage...
Import Manager
Tourenplanung

Abbildung 3: Eingehende Anfrage

2.3. Workflow-Unterstützung

Die Automatisierung von Routineaufgaben mit Hilfe der CRM-Software kann den Mitarbeitern eine Menge Arbeit sparen, wenn nicht sogar vollständig abnehmen, beispielsweise, wenn Glückwünsche per E-Mail automatisch in einem vorgegebenen Layout zum Geburtstag versandt werden. Zum Alltag gehören aber auch Beschwerden von Kunden, die per E-Mail eingehen. Hier sollten die Workflow-Unterstützung, ggf. auch grafisch aufbereitet, und die daraus resultierende Automatik der Geschäftsprozesse demonstriert werden.

😊+ Workflow

Zwar ohne graphisches Tool, lassen sich Arbeitsfolgen festlegen und erzeugen automatisch entsprechende Wieder-vorlagen bei den zuständigen Betreuern.

Zwar verfügt ADITO online nicht über ein graphisches Workflow-Tool, der Workflow-Designer ermöglicht aber dem Systemadministrator über eine Script-Sprache die Festlegung von Arbeitsfolgen. Diese können auch flexibel angepasst und verändert werden. Als Ergebnis erhält jeder Anwender über "my ADITO" seine offenen Aufgaben aus der Kundenhistorie auf Knopfdruck. Damit lassen sich problemlos die hier geforderten Aufgaben, Glückwunschschriften und Beschwerden, lösen. Das System

erzeugt offene Aktivitäten beim Service- oder Außendienstmitarbeiter. Insgesamt wurde die Aufgabe befriedigend gelöst.

The screenshot shows the 'my ADITO' web interface. At the top, there is a browser tab 'my ADITO' and a 'Favoriten' dropdown menu. Below the header, there are navigation tabs: 'Aufgaben & Termine', 'meine Anrufe', 'Unternehmens-Nachrichten', and 'Zeiterfassung'. The main content area is divided into two sections: 'Aufgaben' and 'Termine'. Each section contains a table of data and a set of control buttons on the right.

Aufgaben Table:

fällig am	Status	Betreff	Beschreibung	zuständig	Ersteller	Prio
01.12.2005	Nicht begonnen	neuen Besuchstermin vereinbaren	Heidelberger D...	Lola Locker	Admin	norm
26.11.2005	Nicht begonnen	anrufen	Terrat GmbH H...	Lola Locker	Lola Locker	norm


Termine Table:

beginnt um	endet um	Betreff	Beschreibung	zuständig	Links	Art
12.01.2006 15:19 Do	12.01.2006 20:00 Do	Präsentation Heges		Lola Locker		

Control buttons on the right include: '+', magnifying glass, checkboxes for 'erledigte Aufgaben' and 'delegierte Aufgaben', 'Zuständig' dropdown (Lola Locker), 'Datum von' and 'Datum bis' date pickers, and 'Öffnen' buttons.

Abbildung 4: Workflow Designer

my ADITO [X] Ticket [X]

 **Ticket - Nr : 1**

Firma: Heidelberg Druckmaschinen AG
 Person: Herr Anton Lutz
 Titel: Defekte Lieferung
 Kategorie: Fehler
 Status: halten
 Priorität: mittel

Gerät: Badewanne
 Baugruppe: Hauptgruppe
 Zuständig: Herbert Obermeier

erstellt 22.09.2005 10:44 von Admin
 geändert 12.01.2006 15:21 von Lola Locker

Öffne Know-How
 Report Ticket

Detail: Ware teilweise zerbrochen

Lösung eintragen

Inhalt	Hinweis
Lieferung wird komplett erneuert, geht auf Kulanz	per E-Mail an Lutz gesendet

Abbildung 5: Anlage eingehender Kundenkontakte (Beschwerden)


Naujoks & Kollegen
 Beratung und Marktforschung

schwetz consulting
 customer relationship management



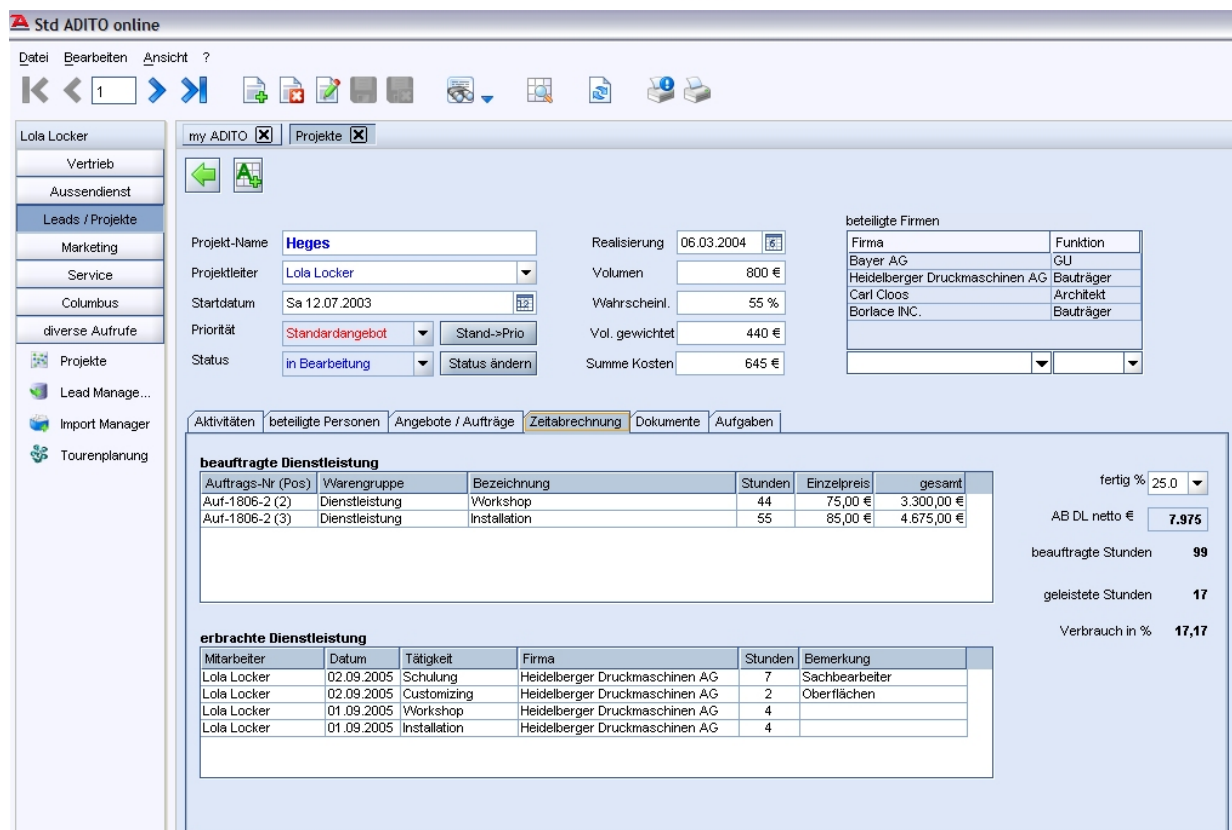
2.4. Zeiterfassung von Mitarbeitern für Service-Aktivitäten

Zur Zuordnung und Abrechnung von Aktivitäten des Service-Personals soll eine Erfassung der abgearbeiteten Service-Zeit möglich sein, die sowohl dem Kunden/Anfrager zugeordnet wird als auch als Arbeitszeiterfassung/ Leistungsnachweis des Mitarbeiters gilt.

 **Service**
 Die Zeiterfassung, sicher keine typische CRM-Funktion, konnte gut gelöst werden. Ebenso die Übergabe an ein Abrechnungssystem.

Über das Modul "Projekte" gelang es Service-Zeiten zu erfassen und diese Werte kundenspezifisch aufzulisten und für weitere Abrechnungen zur Verfügung zu stellen. Eine Übergabe an Excel ist dabei ebenso möglich wie ein Export an i-net Crystal clear, dem Runtime-Modul des Berichtsgenerators. Ein umfassendes Leistungsabrechnungssystem bietet der Partner Agresso.

Mit Drag und Drop werden sehr einfach die Zeiten den Projekten zugeordnet. Damit kann auch eine Personalplanung unterstützt werden. Auch können mehrere beteiligte Firmen pro Projekt dargestellt werden.



The screenshot shows the 'Std ADITO online' interface. On the left is a navigation menu with 'Projekte' selected. The main area displays project details for 'Heges' (Project leader: Lola Locker, Start: 12.07.2003, Status: in Bearbeitung). A table lists 'beteiligte Firmen' (Bayer AG, Heidelberg Druckmaschinen AG, Carl Cloos, Borlace INC.) with their functions. Below are two tables: 'beauftragte Dienstleistung' (contracted services) and 'erbrachte Dienstleistung' (provided services).

Auftrags-Nr (Pos)	Warengruppe	Bezeichnung	Stunden	Einzelpreis	gesamt
Auf-1806-2 (2)	Dienstleistung	Workshop	44	75,00 €	3.300,00 €
Auf-1806-2 (3)	Dienstleistung	Installation	55	85,00 €	4.675,00 €


Mitarbeiter	Datum	Tätigkeit	Firma	Stunden	Bemerkung
Lola Locker	02.09.2005	Schulung	Heidelberg Druckmaschinen AG	7	Sachbearbeiter
Lola Locker	02.09.2005	Customizing	Heidelberg Druckmaschinen AG	2	Oberflächen
Lola Locker	01.09.2005	Workshop	Heidelberg Druckmaschinen AG	4	
Lola Locker	01.09.2005	Installation	Heidelberg Druckmaschinen AG	4	

Summary statistics on the right:
 fertig %: 25.0
 AB DL netto €: 7.975
 beauftragte Stunden: 99
 geleistete Stunden: 17
 Verbrauch in %: 17,17

Abbildung 6: Zeit- und Kostenauswertung bei Serviceaufträgen

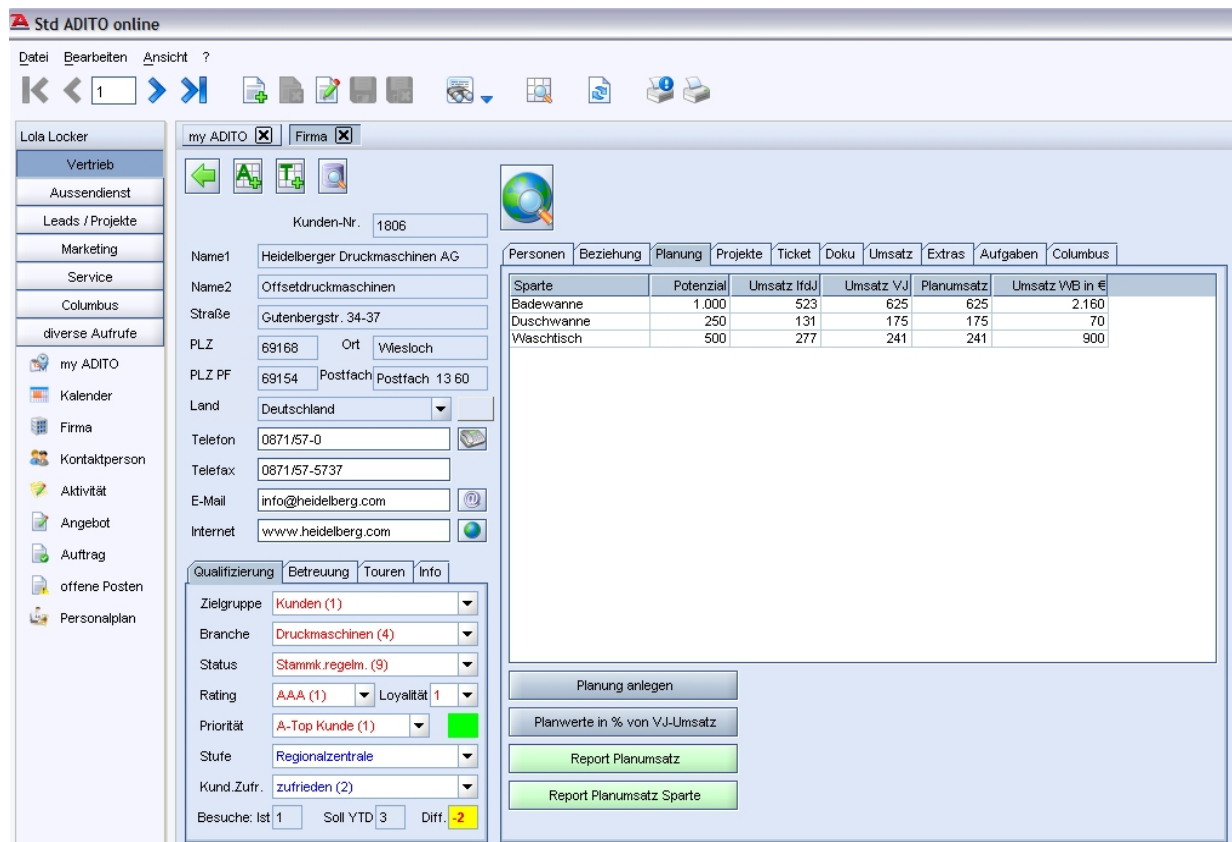
2.5. Jahresplanung

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 Ergebnisse der einzelnen Durchführungsschritte sollen gezeigt werden.

 **Jahresplanung**

Die Funktion der individuellen Jahresplanung konnte ebenso wie die Variante mit einem Prozentaufschlag einfach und umfassend gelöst werden. Auch konnten die vielfältigen Selektionsmöglichkeiten überzeugen.

Über den Reiter "Jahresplanung" besteht die Möglichkeit der manuellen Planung auf Spartenebene innerhalb eines Kunden. Detaillierte Zusatzinformationen zu Wettbewerbern werden in einer eigenen Maske angezeigt. Vor der Planung kann nach beliebigen Kriterien aus der Kundendatenbank selektiert werden. Auch die Planung der B-Kunden mit prozentualem Aufschlag auf vorhandene Vorjahreswerte konnte umfassend vorgeführt werden. Die Ergebnisse können in Listenform oder graphisch als Säulendiagramme dargestellt werden. Auch die geforderte Verdichtung auf regionaler Ebene konnte umfassend gelöst werden.



The screenshot shows the ADITO online interface. On the left is a sidebar with navigation options like 'Vertrieb', 'Marketing', 'Service', etc. The main area displays customer information for 'Heidelberg Druckmaschinen AG' (Kunden-Nr. 1806). Below this, there are tabs for 'Qualifizierung', 'Betreuung', 'Touren', and 'Info'. The 'Info' tab is active, showing a form with various dropdown menus for 'Zielgruppe', 'Branche', 'Status', 'Rating', 'Priorität', 'Stufe', and 'Kund.Zufr.'. To the right, there is a table with columns: 'Sparte', 'Potenzial', 'Umsatz IrdJ', 'Umsatz VJ', 'Planumsatz', and 'Umsatz WB in €'. The table contains data for 'Badewanne', 'Duschwanne', and 'Waschtisch'. Below the table are buttons for 'Planung anlegen', 'Planwerte in % von VJ-Umsatz', 'Report Planumsatz', and 'Report Planumsatz Sparte'.

Sparte	Potenzial	Umsatz IrdJ	Umsatz VJ	Planumsatz	Umsatz WB in €
Badewanne	1.000	523	625	625	2.160
Duschwanne	250	131	175	175	70
Waschtisch	500	277	241	241	900

Abbildung 7: Jahresplanung

2.6. Mailing-Aktion

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

😊 Mailing-Aktion

Sehr umfassendes Kampagnen-Management mit durchdachten Zusatzfunktionen für die Erfolgskontrolle und Nachverfolgung.

Im Kampagnenmanagement kann jedes Feld der Kundendatenbank selektiert werden. Dabei sind auch Kombinationen möglich. Der sog. Selektionsexperte, ein neues Feature, zeigt die Beschreibung der Selektionen mit der Zahl der gefundenen Treffer und sorgt für die Speicherung. Damit können auch mehrfache Selektionen durchgeführt werden.

Anschließend wurden routinemäßig die personalisierten Serienbriefe generiert. Dabei wird auch der im Kundenstamm gespeicherte präferierte Kontaktkanal (E-Mail, Fax, Brief etc) ebenso berücksichtigt wie die Erlaubnis zur Werbung. Nach dem Versenden wird automatisch ein Kontakt in der Kundenhistorie und eine Folgeaktivität erzeugt. Die Darstellungen der Wiedervorlagetermine können im eigenen Kalender ebenso wie im Outlook über eine Verknüpfung mit Exchange erfolgen. Der ADITO-Kalender ist analog des Outlook-Kalenders aufgebaut.

Vorname	Name	Firma	Funktion	bevorz. Infokanal	StufeText	Stufe	Anz	Agent
Michael	Schurr	Terrot GmbH	Einkaufsleiter	Brief	Kontakt-Telefonat	1	2	Lola Locker
Georg	Angerer	Gebr. Heller	Einkaufsleiter	E-Mail	Erstberatung	2	3	Lola Locker
Gisela	Schmitt	Robert Bosch GmbH	Einkaufsleiter	Fax	Erstberatung	2	3	Lola Locker
Kristiane	Thaler	Siemens AG	Einkaufsleiter	E-Mail	Angebot schicken	3	3	Lola Locker
Bernd	Miller	Winkler & Duennbe...	Einkaufsleiter	Brief	Angebot schicken	3	3	Lola Locker
Fritz	Walter	Liba Maschinenfab...	Einkaufsleiter	E-Mail	Auftrag erhalten	4	3	Lola Locker


Abbildung 8: Mailingaktion

Anschließend konnte eine Auswertung der Aktion durchgeführt werden, bei der die Anzahl der Kontakte, der Status und die Kosten berücksichtigt werden.

Das Kampagnen-Management von ADITO online ist sehr umfangreich und lässt kaum Wünsche offen.

2.7. Customizing

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.

 **Customizing**

Die Anpassbarkeit und damit Flexibilität des Programms wurde mit der Lösung der Aufgabe überzeugend vorgeführt.

Das Hinzufügen von neuen Tabellen und Feldern sowie die anschließende Verknüpfung mit dem Kundenstamm kann bei ADITO online ohne großen Aufwand durchgeführt werden, da das Datenmodell offen ist für individuelle Erweiterungen (generisches System). Auch die Anlage einer Maske für die Dateneingabe dieser Felder stellte kein Problem dar.

Für den Systemadministrator sind Grundkenntnisse im Programmieren hilfreich..

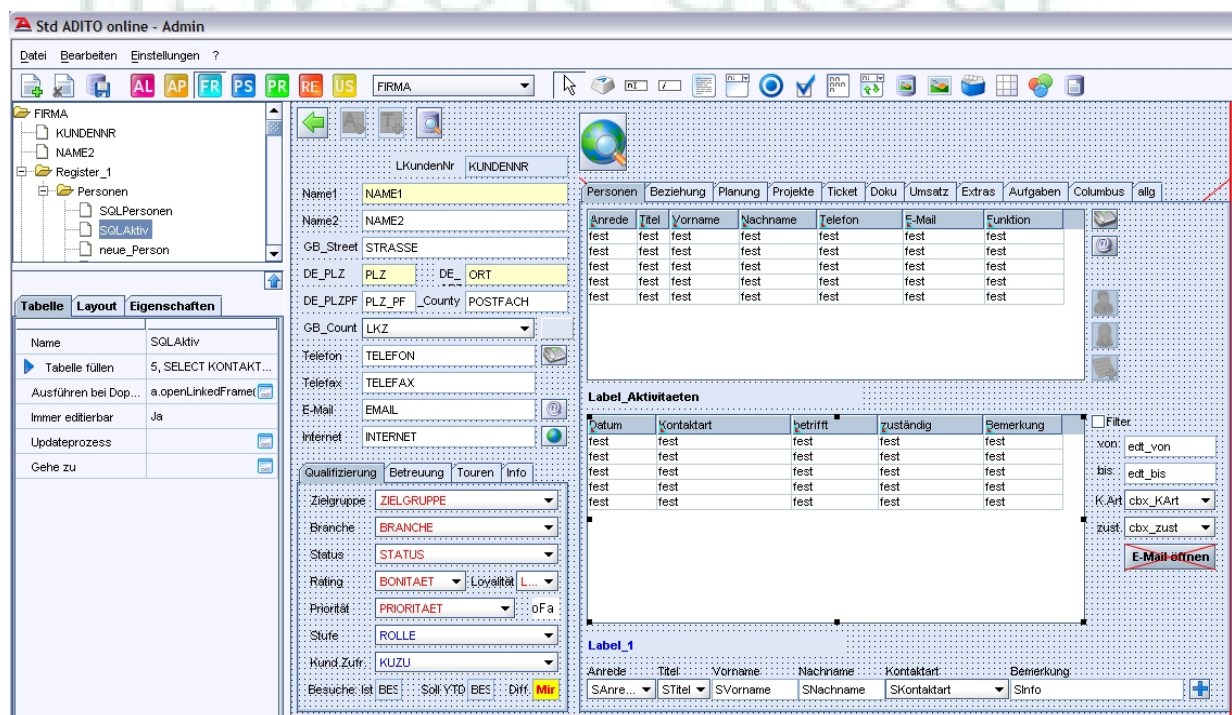


Abbildung 9: Customizing

2.8. Einfacher Datenimport

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.

😊 Datenimport

Mit Hilfe des ADITO-Import-Managers konnten alle Excel-Datensätze importiert werden.

Der einfache Datenimport aus einer Excel-Tabelle erfolgte nach Übertragung ins csv-Format über den ADITO-Import-Manager und einer Matching-Tabelle. Es konnten alle Datensätze importiert und richtig zugeordnet werden.

Der Datenimport hat reibungslos funktioniert.

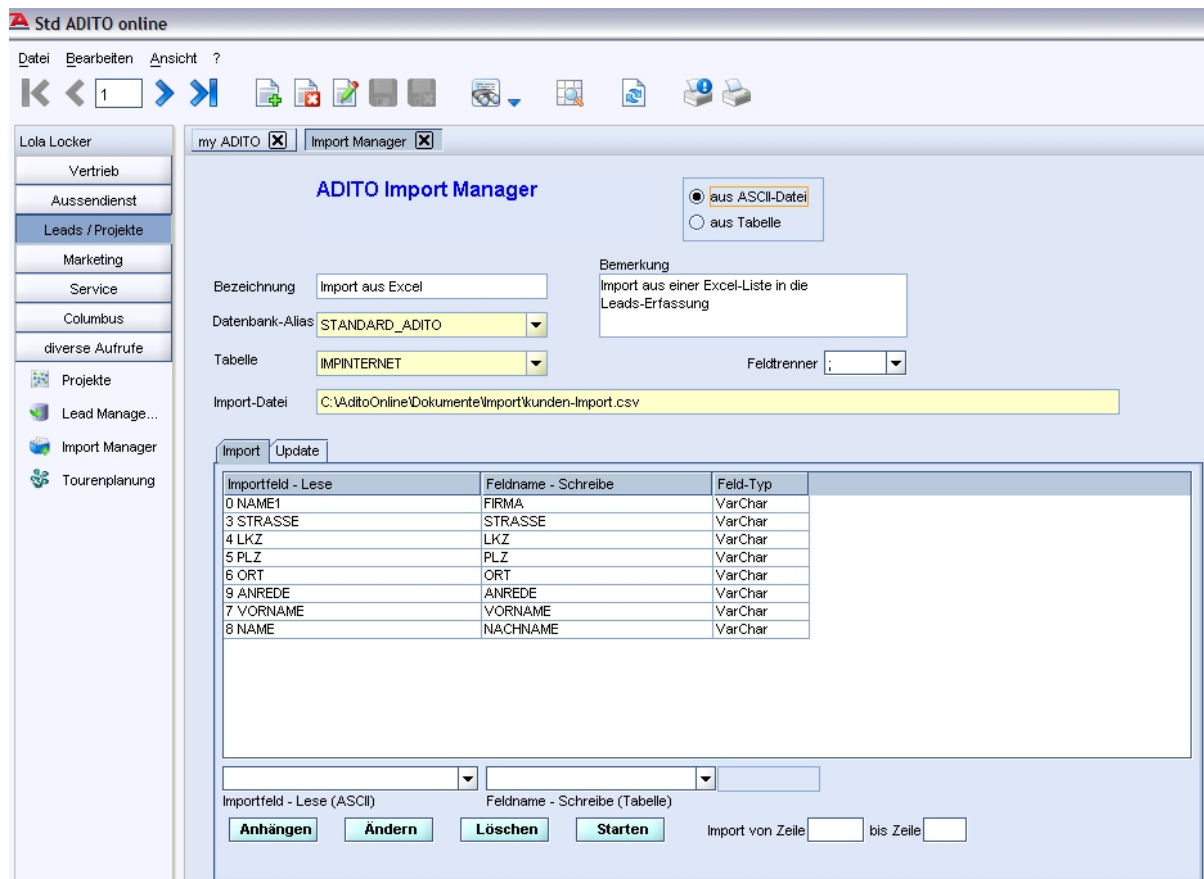


Abbildung 10: Datenimport mit dem ADITO Import Manager

2.9. Komplexer Datenimport

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

Datenimport

Auch komplexe Datenstrukturen zu importieren, war für ADITO-online kein Problem.

Der komplizierte Import einer strukturierten Access-Datenbank stellte ADITO vor keine Probleme. Sicher muss eine derartige Aktion sorgfältig vorbereitet werden. Dazu hat ADITO eigene Frames entwickelt. Die Zuordnung der Datenfelder hat einwandfrei funktioniert.

Die Praxistauglichkeit konnte auch hier unter Beweis gestellt werden.

3. Lösungshighlights

An herausragenden Merkmalen der von ADITO Software angebotenen CRM-Lösung ADITO online sind besonders zu nennen:

1. der große Funktionsumfang für Vertrieb, Marketing und Service im Innen- und Außendienst erfüllt bereits im Standard komplexe Anforderungen im Business-to-Business-Markt
2. die Vielzahl von Branchen-Templates garantiert kurze Umsetzungs- und Implementierungszeiten
3. die durch die generische Architektur und das leistungsfähige Customizing-Tool größtmögliche Systemoffenheit für
 - a. individuelle und branchenspezifische Anpassungen und Erweiterungen ohne Zusatzprogrammierung
 - b. die Anbindung von Fremdsystemen
4. die Plattformunabhängigkeit bei Server und Client
5. der Online- und Offline-Einsatz mit Datenreplikation
6. die hohe Investitionssicherheit durch
 - a. langjährige Erfahrungen im CRM-Markt
 - b. modernste Technologie (Java)
 - c. rasche Implementierung
 - d. geringe Folgekosten

schwetz consulting
customer relationship management

