

# CRM-Systeme auf dem Prüfstand

CRM-Software Zertifizierung  
2007 / 08

**WICE**  
CRM-Groupware

**WICE GmbH**



Karlsruhe, im April 2007

**schwetz consulting**  
customer relationship management 

[www.schwetz.de](http://www.schwetz.de)

D-76185 Karlsruhe ♦ Kaiserallee 62  
Tel. +49 (0) 721-940 420 ♦ Fax. +49 (0) 721-44010  
info@schwetz.de ♦ [www.schwetz.de](http://www.schwetz.de)

Copyright schwetz consulting  
D-76185 Karlsruhe, Kaiserallee 62,  
Tel. +49 (0) 721 / 940 42 - 0, Fax +49 (0) 721 / 440 10

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung oder Verarbeitung in Datenverarbeitungsanlagen, sowie auch eine auszugsweise Verwertung, bleiben vorbehalten.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

***schwetz consulting***  
***customer relationship management***

Seit 18 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  | Seite |
|---|-------|
| 1. Unternehmenshintergrund .....                                      | 4     |
| 2. Die Bewertung im Rahmen der CRM-Zertifizierung 2007/08 .....       | 6     |
| 3. Die Zertifizierungsergebnisse von WICE .....                       | 7     |
| 4. Aufgaben der CRM-Zertifizierung 2007/08 .....                      | 8     |
| 4.1 Neuerfassung und Qualifizierung von Leads / Lead Management ..... | 9     |
| 4.2 E-Mail-Management .....   | 13    |
| 4.3 Besuchsplanung und Besuchsbericht .....                           | 15    |
| 4.4 Workflow-Unterstützung .....                                      | 19    |
| 4.5 Service-Aufgaben .....  | 21    |
| 4.6 Jahresplanung im Vertrieb .....                                   | 23    |
| 4.7 Mailing-Aktion - Kampagnen-Management .....                       | 26    |
| 4.8 Customizing .....   | 29    |
| 4.9 Datenimport .....   | 31    |
| 5. Zusammenfassung .....  | 33    |

## 1. Unternehmenshintergrund

Die WICE GmbH mit Sitz in Hamburg, gegründet 2001, versteht sich als kompetenter Ansprechpartner für innovative Applikationen für das Internet. Von Beginn an hat die WICE GmbH auf webbasierte E-Business Lösungen gesetzt, und der Name ist Programm: WICE steht als Akronym für „**Web Integrated Corporate Environment**“. Software, die ausschließlich über einen Webbrowser verwendet wird, zeichnet sich durch geringe Unterhaltskosten und sofortige Verfügbarkeit aus.

Das Team der WICE GmbH arbeitet bereits seit 1997 zusammen und verfügt über Erfahrungen aus der Realisierung von mehr als 50 CRM-Einführungen sowie zahlreicher Projekte aus den Bereichen Multimedia und E-Commerce. Neben der WICE CRM-Groupware, dem Kernprodukt des Unternehmens, gehören ebenso das Content Management System WICE CMS und die Bilddatenbank WICE digipix zum Portfolio.

Für die meisten Unternehmen sind die Standardfunktionen der WICE CRM-Groupware in der Funktionalität völlig ausreichend. Es können jedoch nahezu beliebige Anpassungen vorgenommen werden.

Die WICE CRM-Groupware ist eine besonders auf die Bedürfnisse von mittelständischen Unternehmen zugeschnittene webbasierte Open-Source CRM-Lösung. Laut Ranking-Portal Benchpark zählt WICE zu den CRM-Systemen mit der höchsten Kundenzufriedenheit. Im Jahr 2005 hat der Kunde concept 2 den begehrten CRM Best Practice Award gewonnen. Die Praxistauglichkeit hat WICE bereits bei der CRM-Zertifizierung durch Schwetz Consulting und der Hewson Group 2004 eindrucksvoll unter Beweis gestellt und ist damit das erste zertifizierte CRM-Produkt aus dem Open-Source-Umfeld.

Die Zertifizierung von WICE erfolgte in dem auch für Interessenten zum Test zugänglichen Demo-Mandanten. Dieser ist auf einem Standard-Root-Server von 1 & 1 installiert mit der zu diesem Zeitpunkt aktuellen Version Release 5-0-43.

WICE ist ein voll webbasiertes Produkt. Der Anwender braucht auf seinem Rechner nichts zu installieren. Das senkt die Betriebskosten - die Total Cost of Ownership, da nur ein zentraler Server gepflegt werden muss. Er benötigt lediglich einen Standard-Webbrowser. Über einen PC mit Internetanschluss hat der Anwender den persönlichen und aktuellen Zugriff auf "seine" Daten und alle wichtigen kundenbezogenen Informationen und Dokumente. Damit ist WICE plattformübergreifend einsetzbar.

Die WICE CRM-Groupware kann sowohl als Service On Demand oder auf einem eigenen Server In-house nutzen. Die Software ist identisch. Ein späterer Wechsel von einer On-Demand- auf eine In-house-Lösung ist bei WICE kein Problem - bei vollständiger Datenübernahme.

**Guten Tag Jürgen Schüssler**  
Letzter Login: 30.03.2007, 10:50 von IP 195.143.239.98

**Termine heute (02.04.2007)**  
12:00 - 14:00: Präsentation

**Termine morgen (03.04.2007)**  
10:00 - 11:00: Vertriebsmeeting

**Supportaktivität I**  
1: Schüssler, Jürgen  
2: Schmitz, Hans-Jörg  
3: Minden, Ute  
4: Göttsche, Stefan  
5: Kottler, Christian  
6: Berndt, Thomas  
7: Weigel, Andreas  
8: Müller, Thomas  
9: Techniker, Fritz  
10: Knudsen, Bernd

**Umsatz pro Mitarbeiter**  
21%  
28%  
38%

**Verkaufte Artikel Top Ten**  
1: Arbeitsstunde (2000)  
2: SuperServer 200s (128)  
3: SuperSecurity (142)  
4: Beratung Beratung (147)  
5: Linux-Schulung (143)  
6: Backup-IT (146)

**WICE Views (Top 5)**  
Meine A-Kunden | letzter Zugriff: 02.04.2007  
Chart - Supportaktivität | letzter Zugriff: 20.06.2006

WICE Views | Pers. Aufg. | Vorgänge | **Wiederv.** | Projektaufgaben  
 eigene WV für andere MA | zeige WV der nächsten 10 Tage **Go**

| Prio. | Betrifft  | Datum/Uhrzeit       | erledigt bis |
|-------|---|---------------------|--------------|
|       | schwetz consulting (Vorgang 9655):<br>Nachhaken | 30.03.2007<br>12:55 | 02.04.2007   |

**News**  
Handelsblatt News  
**Go**

**Wer wird Deutscher Meister? (13.10.2006)**  
 Werder Bremen  
 HSV  
 VfB  
 Hertha BSC

**Emi lässt den Kopierschutz weg**  
Apple und Emi gehen neue Wege. Der britische Musikkonzern ...  
(Mon, 02 Apr 2007 13:00:00 +0100)  
mehr >>>

**Wir suchen nach Ecken und Kanten**  
Bernd J. Wiczorek steht an der Spitze des Beratungsunterne...  
(Mon, 02 Apr 2007 13:12:52 +0100)  
mehr >>>

**Bundeswehr-Tornados sind in der Luft**  
Die Tornado-Jets der Bundeswehr sind in Richtung Afghanistan...  
(Mon, 02 Apr 2007 13:52:19 +0100)  
mehr >>>

**Dax-Manager greifen bei Aktien zu**

Abb. Home-Ansicht,- personalisierte Startseite mit abonnierbaren Miniatur-Grafiken und integriertem RSS-Reader

Die WICE CRM-Groupware ist ein sog. LAMP-System (Linux Apache MySQL Perl). Es besteht ausschließlich aus Open-Source-Komponenten. Für Betriebssystem (Linux), Datenbank (MySQL) und Webserver (Apache) müssen keine Lizenzgebühren bezahlt werden. WICE wird bei einem Inhouse-Betrieb mit einer Open Source Single Licence lizenziert. Hierbei hat der Kunde das Recht, selbst oder durch Dritte Veränderungen am Quellcode vorzunehmen. Sämtliche Komponenten liegen Ihnen im Quellcode offen vor. Damit bietet Ihnen WICE ein Höchstmaß an Investitionssicherheit. Offene Standards machen WICE sicherer.

## 2. Die Bewertung im Rahmen der CRM-Zertifizierung 2007/08

Zum zweiten Mal stellte sich die WICE GmbH erfolgreich der anspruchsvollen Zertifizierung seiner CRM-Softwarelösung, der WICE CRM-Groupware (im folgenden häufig kurz WICE genannt). Seit 2004 unterzieht die auf CRM spezialisierte schwetz consulting CRM-Systeme einem ausführlichen Praxistest.

Als langjähriges, herstellernerutrales CRM-Beratungsunternehmen hat sich schwetz consulting zum Ziel gesetzt, führende CRM-Systeme einer qualitativen Bewertung hinsichtlich der Alltags- und Zukunftstauglichkeit zu unterziehen. Hierbei zählt nicht die Anzahl möglicher Funktionen, sondern die Lösung von praktischen Aufgaben im Tagesgeschäft der Anwender. Damit wird für die Anwender eine klare Orientierung bei der Softwareauswahl geschaffen und das Risiko bei der Entscheidungsfindung gesenkt. Die Zertifizierung gibt außerdem Herstellern die Gewissheit, sich in praxisrelevanten Aufgaben behaupten zu können.

Bewertungsschema:

Das Schema der Bewertung entspricht den Sternen der Hotelkategorien.

★★★★★ = sehr gute, weit über dem Durchschnitt liegende Aufgabenerfüllung

★★★★ = umfassende Lösung der Aufgaben

★★★ = befriedigende Aufgabenerfüllung

★★ = Aufgaben nicht zufrieden stellend gelöst, Anforderungen nicht erfüllt

+ entspricht einer Zwischennote (0,5)

☆ entspricht einer Zwischennote (0,75 bis 0,99)

### 3. Die Zertifizierungsergebnisse von WICE

Die **WICE GmbH** hat die gestellten Aufgaben auf der Basis der Software WICE CRM-Groupware Version 5 sehr überzeugend gelöst und in der Bewertung **mit 4+ Sternen** (exakter Wert 4,9) überdurchschnittlich gut abgeschnitten:



Hervorzuheben sind bei der rein Web-basierten CRM-Lösung neben der modernen Open-Source-Technologie die Zusatzfunktionen aus der Warenwirtschaft und die Möglichkeit, die Software sowohl im Service- (on-demand) als auch im inhouse-Betrieb einzusetzen. Das dürfte in diesem Umfang einmalig sein.

| Aufgaben  | Bewertung |
|---|-----------|
| 1. Neuerfassung und Qualifizierung von Leads, Lead Management | ☆☆☆☆+     |
| 2. E-Mail-Management  | ☆☆☆☆      |
| 3. Besuchsplanung und Bericht                                 | ☆☆☆☆+     |
| 4. Workflow-Unterstützung                                     | ☆☆☆☆      |
| 5. Service-Aufgaben   | ☆☆☆☆      |
| 6. Jahresplanung im Vertrieb                                  | ☆☆☆☆      |
| 7. Mailing-Aktion - Kampagnen-Management                      | ☆☆☆☆      |
| 8. Customizing  | ☆☆☆☆      |
| 9. Datenimport  | ☆☆☆☆      |

#### 4. Aufgaben der CRM-Zertifizierung 2007/08

Bei den Aufgabenstellungen, die als Zertifizierungsgrundlage herangezogen werden, haben wir auf den Erfahrungen der ersten drei Jahre der CRM-Zertifizierungen aufgebaut und die Prüfungsaufgaben weiter entwickelt, um so die aktuellen Schwerpunkte und neuen Erkenntnisse entsprechend berücksichtigen zu können.

Die Lösung dieser Aufgaben sollen bei dem Zertifizierungstermin vorgeführt werden. Ebenso wird der Lösungsweg während der Zertifizierung bewertet. Eine CRM-Zertifizierung nimmt ca. vier Stunden in Anspruch.

Die detaillierten Aufgabenbeschreibungen werden den angemeldeten Anbietern vier Wochen vor dem Zertifizierungstermin per E-Mail zugesandt.

Abschließend erhält jeder CRM-Anbieter einen Bericht mit der Bewertung der gezeigten Lösungen zu den einzelnen Aufgaben. Die Bewertung entspricht unserer neutralen Einschätzung aus jahrelanger Erfahrung in der Beobachtung und Analyse des Softwareangebots im CRM-Markt.

#### 4.1 Neuerfassung und Qualifizierung von Leads / Lead Management

##### Aufgabe:

Die Anlage eines neuen Kontaktes (Firma, Ansprechpartner, Kontakt) im CRM-System mit der Darstellung der Qualifizierungsmerkmalen, Erstellung von eventuellen Querverweisen und Beziehungen zu anderen Marktpartnern steht im Mittelpunkt dieser Aufgabe.

Dabei sollen auch die Funktionen zur Dublettenerkennung vorgeführt werden.

Die Möglichkeiten zur Definition und Auslösung von Folgeaktivitäten nach durchgeführter Qualifizierung neuer Kontakte sollen vorgeführt und erläutert werden. Die Software soll eine automatische Folgebearbeitung von Anfragen ermöglichen. Im weiteren Vertriebsprozess soll zu jedem Zeitpunkt der aktuelle Status der einzelnen Leads nachverfolgt werden können.

Zusätzlich soll die Datenreplikation bei einem Offline-Betrieb erläutert und durchgeführt werden, um eine Verteilung der neuen Adressen auch an Außendienstmitarbeiter zu simulieren. Alternativ ist die Arbeitsweise mobiler Anwender zu erläutern.

##### Lösung:

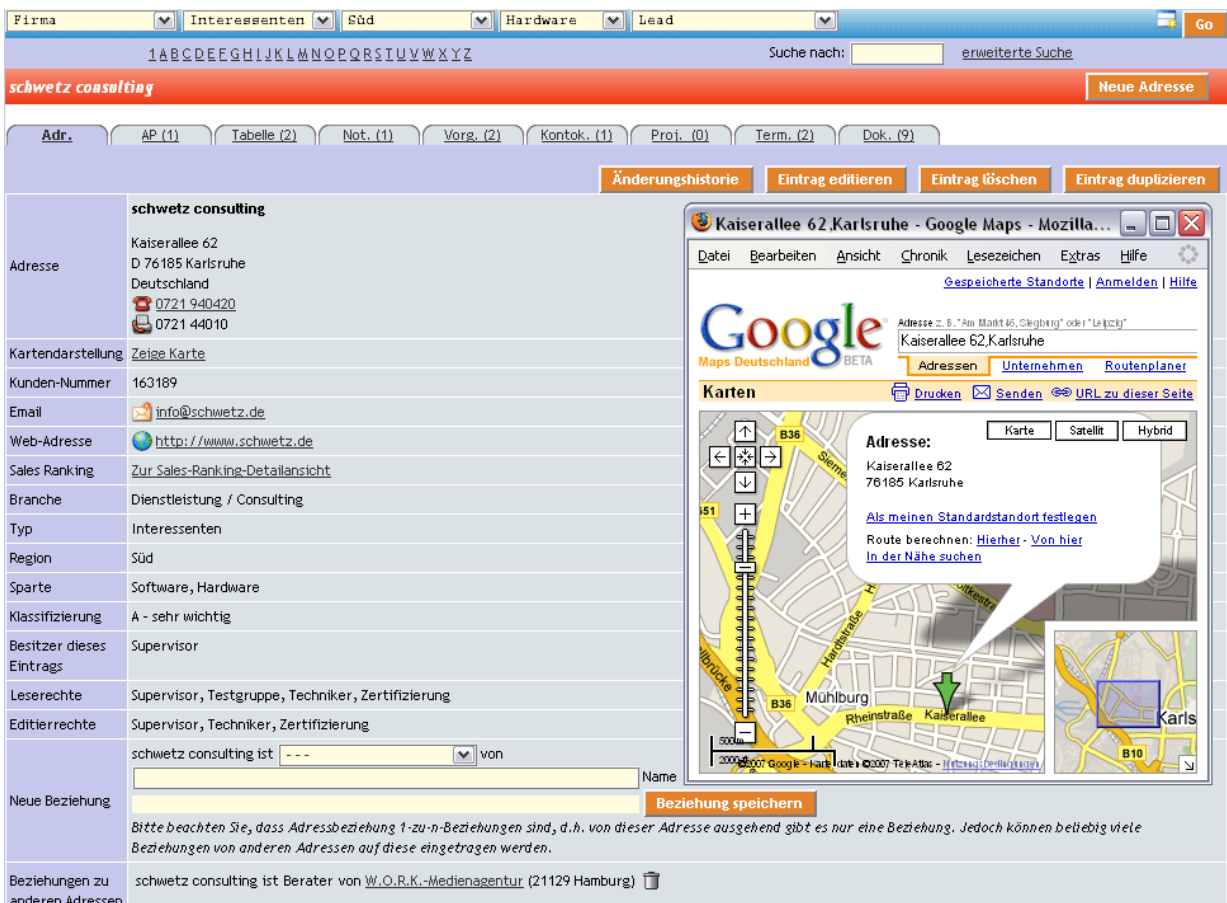


Abb. Adress-Deatilansicht mit frei definierbaren Filtergruppen mit beliebigen Qualifizierungsmerkmalen und Einbindung von Google-Maps als Webservice

WICE unterscheidet zwischen Firmenadressen und Ansprechpartnern. Einer Firmenadresse können beliebig viele Ansprechpartner zugeordnet werden. Über die frei konfigurierbaren Filtergruppen werden umfassende Qualifizierungsmöglichkeiten auf den Ebenen von Firmenadressen und Ansprechpartner geboten.

Hilfreich ist die Einbindung von Google-Maps als Webservice zur Kartendarstellung der Adresse und direkten Routenberechnung.

Firmenadressen können zueinander in Beziehung gesetzt werden. Bei der Eingabe einer neuen Firmenadresse wird eine stringbasierte Dublettenüberprüfung durchgeführt. Darüber hinaus bietet WICE mit seinem „Dublettenkiller“ die Möglichkeit, im System vorhandene Dubletten nach unterschiedlichen Kriterien (z.B. Name, PLZ, Kundennummer, ...) aufzufinden und sämtliche Inhalte in einer Adresse zusammenzuführen.

WICE bietet mit seiner konsequenten Online-Philosophie ausschließlich einen direkten Zugriff über den Webbrowser auf den zentralen Server. Der Zugriff kann mobil über ein PDA mit Wlan, ein Smartphone via GPRS oder UMTS oder ein Notebook via Wlan, GPRS oder UMTS erfolgen. Für java-fähige Handys gibt es ein kleines Java-Programm (J2ME) mit dem Adressen, Telefonnummern und direkter Wählfunktion, Termine und Emails vom Server abgerufen werden können.

**Abb. 5: Vorgangsmappe in WICE**

Für die systematische Organisation von Kontakten und Leads bietet WICE ein universelles Vorgangsmanagement, mit dem alle Arbeitsprozesse im Vertrieb, im Marketing und im Service abgebildet werden können. Alle Arbeitsschritte werden als Aktion in einer "Kunden-Vorgangsmappe" organi-

siert und archiviert - zusammen mit den Dokumenten, Emails oder Angeboten, welche die Mitarbeiter in dieser Vorgangsmappe erstellen oder erhalten. Mitarbeiter können für sich oder für andere Wiedervorlagen anlegen sowie Benachrichtigungen versenden. Über Vorgänge erfolgt das Kontaktmanagement, die Abbildung der Kundenhistorie und die interne Prozesssteuerung. WICE bietet außerdem eine integrierte Auftragsbearbeitung, von der Anlage und Bewertung einer Verkaufs-Chance über die Erstellung eines Angebots bis zur Rechnungsstellung.

Die Daten können komfortabel und vielseitig kategorisiert und ausgewertet werden. Über die Besitzrechte wird festgelegt, wer welche Vorgänge sehen und editieren darf.

In der adressübergreifenden Vorgangsauswertung kann über alle Vorgänge nach Status, Vorgangskategorien, verantwortlichen Mitarbeitern und Adresskategorien gefiltert werden.

The screenshot shows the WICE CRM interface with the following elements:

- Navigation bar: Vertrieb, Bestandskundenakquise, Go
- User: Schüssler, Jürgen
- Filters: Kunden (Nord), Firma, Adressfilter
- Options:  Gesamtliste,  geschl. anz.,  ohne WV
- Buttons: Statistik, Neuer Vorgang
- Table: Vorgänge 1 - 12 von 37

| Status                       | Prio | Datum      | Name                        | Datum (letzte Aktion) | Betreff                                | Mitarbeiter       |
|------------------------------|------|------------|-----------------------------|-----------------------|--|-------------------|
| 10 Qualifiziert              |      | 30.03.2007 | Schmidt, Hansjörg           | 30.03.2007            | Kampagne zur Hardware-Aktion (ID 9666) | Schüssler, Jürgen |
| 60 Verhandlungsphase         | 1    | 30.03.2007 | Hamburger Digitaldruck GmbH | 30.03.2007            | Kampagne zur Hardware-Aktion (ID 9665) | Schüssler, Jürgen |
| 50 Auftrag zu Pflichtenheft  | 1    | 30.03.2007 | Gründgens GmbH              | 30.03.2007            | Kampagne zur Hardware-Aktion (ID 9664) | Schüssler, Jürgen |
| 10 Qualifiziert              |      | 27.03.2007 | Dialego AG                  | 30.03.2007            | Netzwerkprojekt (ID 9640)              | Schüssler, Jürgen |
| 30 Präsentation durchgeführt | 1    | 27.03.2007 | SLK 32 AMG                  | 30.03.2007            | Netzwerkprojekt (ID 9643)              | Schüssler, Jürgen |
| 10 Qualifiziert              |      | 27.03.2007 | W.O.R.K.-Medienagentur      | 30.03.2007            | Netzwerkprojekt (ID 9646)              | Schüssler, Jürgen |
| 10 Qualifiziert              |      | 27.03.2007 | Bike Sport GmbH             | 30.03.2007            | Netzwerkprojekt (ID 9638)              | Schüssler, Jürgen |

Abb. Adressübergreifende Vorgangsübersicht mit Filterfunktionen

**Bewertung: ★★★★★+**

Sehr gut gefallen im Sinne der Benutzerfreundlichkeit des Programms hat die Einrichtung individueller Portale mit zusätzlichen Reitern. Die Vielseitigkeit frei konfigurierbarer Qualifizierungsmöglichkeiten wie Branche, Typ, Klassifizierung, Sparten, Region deckt alle Wünsche ab. Dabei werden auch Auswahltabellen mit Mehrfachauswahl verwendet. Sehr positiv fanden wir auch die Verkettungsmöglichkeiten bei Beziehungen zwischen mehreren Firmen. Nicht so ideal fanden wir die Notwendigkeit, Ansprechpartner mehrfach anlegen zu müssen, wenn sie bei mehreren Firmenadressen verschiedene Rollen wahrnehmen.

Sehr praktisch sind die Vorgangsmappen mit Titel und Ticket-ID, Aktionen und Optionen wie Benachrichtigungsstellungen und Anhängen. Das erleichtert den Überblick und ermöglicht beliebige Auswertungsmöglichkeiten. Über gezielte Selektionen kann der Anwender jederzeit den aktuellen Status seiner Aktivitäten verfolgen. Auch die Dublettenprüfung mit den individuell einstellbaren Kriterien konnte überzeugen.

Da bei einer Web-basierte Anwendung die Anwender immer über den Browser auf aktuelle Daten zugreifen, entfällt die Notwendigkeit einer Datenreplikation. Der mobile Zugriff kann über Notebooks, PDA, Smartphones oder javafähige Mobiltelefone erfolgen, sodass sich die Anwender auch unterwegs immer aktuell informieren können.

## 4.2 E-Mail-Management

### Aufgabe:

Für die Behandlung eingehender E-Mails ist es wichtig, dass der Anwender von einer manuellen, aufwendigen Bearbeitung bei Annahme und Speicherung bei den entsprechenden Stammdaten in der Kundendatenbank des CRM-Systems entlastet wird.

Entscheidend dabei ist eine möglichst automatische Identifizierung (Kunde, Ansprechpartner, Projekt, Vorgang, etc), eine automatische Klassifizierung (nach Inhalten, Absendern und speziellen Filtern) und eine automatische Weiterleitung / Zuordnung / Speicherung / Ablage im CRM-System.

Ebenso wichtig ist, wie Dateianhänge bei eingehenden E-Mails behandelt werden (Ablage, Archivierung). Auch bei ausgehenden, individuellen E-Mails und E-Mail-Kampagnen ist eine weitgehend automatische Verarbeitung innerhalb des CRM-Systems zur Entlastung der Anwender von administrativen Aufgaben wichtig.

Hier geht es um Fragen des automatischen Eintrags nach Versand der E-Mails bei allen Empfängern in der Kontakthistorie, die Speicherung der E-Mail-Nachrichten und der Anhänge.

### Lösung:

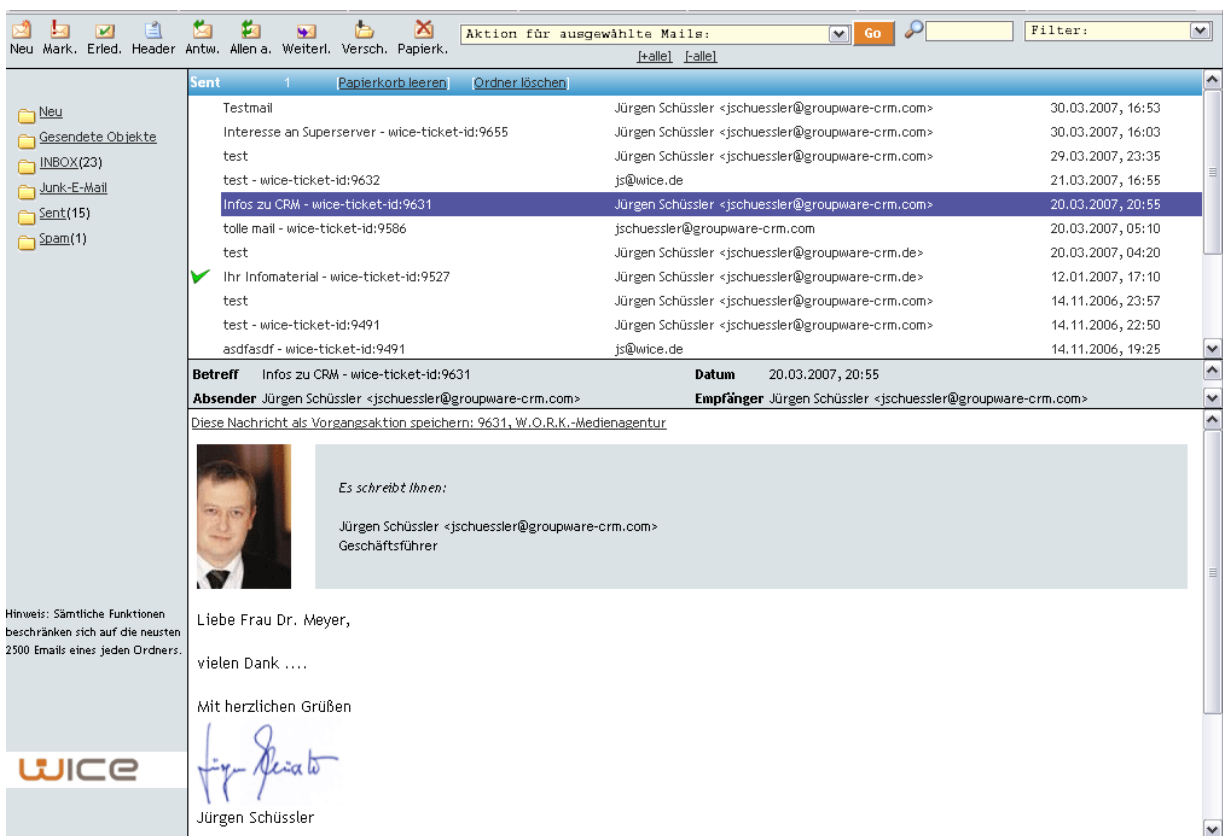


Abb. IMAP-Email-Client in WICE

WICE bietet zwei interne webbasierte Email-Clients: einen POP3-Client und seit der Version WICE 5 auch einen IMAP-Client. Insbesondere auf Basis des zukunftsweisenden IMAP-Standards, bei dem alle Mails zentral auf einem Server in Verzeichnissen vorgehalten werden, ist eine völlig konsistente Bearbeitung von Emails in WICE und gleichzeitig in anderen Email-Clients wie Outlook, Thunderbird oder PDAs gewährleistet.

Auch hier setzt WICE auf eine vorgangsbezogene Bearbeitung von Emails. Wird aus einem Vorgang heraus eine Email geschrieben, so wird diese automatisch im Betreff mit der Vorgangsnummer (Ticket-ID) versehen. Die Email wird sowohl im Vorgang als auch auf dem IMAP-Server mit sämtlichen Anhängen abgelegt. Antwortet der Empfänger auf diese Email, erkennt WICE die Vorgangszuordnung und der Anwender kann die Email direkt mit sämtlichen Anhängen wieder im richtigen Vorgang ablegen. WICE erkennt ebenso eingehende Emails anhand der in WICE hinterlegten Email-Adresse des Ansprechpartners und bei unbekanntem Ansprechpartner anhand der Domain (z.B. xxx@schwetz.de) eine bekannte Firma, so dass diese in die Notizen der Adresse überführt werden können. Von dort ist eine manuelle Vorgangszuordnung möglich. Alle eingehenden und ausgehenden Mails werden in WICE automatisch mit einer Medienkategorie (z.B. Email eingehend / Email ausgehend) kategorisiert und können so bei der Ansprechpartner-Historie, der Vorgangs-Historie und der adressbezogenen Dokumenten-Historie schnell über die entsprechende Filtereinstellung aufgefunden werden.

**Bewertung:** ★★★★★

Die E-Mail-Bearbeitung ist in WICE hervorragend gelöst. So werden eingehende E-Mail-Nachrichten automatisch über die E-Mail-Adresse identifiziert und als Notiz beim Kunden abgelegt. Von dort können sie einem Vorgang zugeordnet werden. Alle E-Mail-Nachrichten können über den IMAP-Server-Zugriff auch in Outlook und anderen E-Mail-Clients abgelegt werden. Ausgehende E-Mails werden automatisch mit einer Vorgangsnummer ergänzt und in der Kundenhistorie für spätere Weiterbearbeitung abgelegt. Anhänge werden bei den Vorgängen gespeichert.

Sehr anwenderfreundlich ist der direkte Link zu einem Vorgang in einer von WICE erzeugten Benachrichtigungsmail (z.B. zu einer für ihn von einem anderen Mitarbeiter angelegten Wiedervorlage). Dies erspart dem Anwender einige Klicks und erhöht die Benutzerfreundlichkeit.

### 4.3 Besuchsplanung und Besuchsbericht

#### Aufgabe:

Im Mittelpunkt dieser Aufgabe stehen die Besuchsplanung und die Verarbeitung der Ergebnisse von Kundenkontakten mit möglichst strukturierten Selektions- und Auswertungsmöglichkeiten. Bei der Besuchs- oder Kontaktplanung sollen die unterschiedlichen Anlässe wie Wiedervorlagen im Kalender, externe Terminanfragen, Umsetzung der Jahresplanung oder Qualifizierung von Leads aufgezeigt werden. Zur Vorbereitung eines Kontakts sollen möglichst alle Angaben wie Datum und Zeit, Ziele, Ansprechpartner u.ä. strukturiert erfasst werden.

Die Synchronisation von Aufgaben und Terminen mit MS.Outlook ist für viele Anwender ein "Muss". Verzweigen Sie nach der Durchführung der Besuchsplanung in den Kalender von Outlook. Verschieben Sie nun einen Termin im Outlook und synchronisieren Sie die Änderungen mit dem CRM-System. Dazu gehören auch Sonderfälle mit mehreren Ansprechpartnern und Themen pro Termin.

Der Kundenbetreuer kann außerdem die Kundenhistorie selektiv als Gesprächsleitfaden anzeigen und ausdrucken. Nach dem Besuch / Kontakt sollen die Ergebnisse auf der Grundlage der Besuchsplanung in möglichst strukturierter Form erfasst werden, um damit rasch Selektionen und Auswertungen durchführen zu können. Dabei soll es auch möglich sein, mehrere Folgeaktivitäten pro Kontakt zu erfassen.

#### Lösung

The screenshot shows a web browser window with the URL 'http://wice-node09.de - WICE CTI Plugin - Mozilla Firefox'. The main content area displays 'WICE CTI Plugin - Eingehender Anruf' with a red telephone icon and the text 'Eingehender Anruf (0721940420)'. Below this, a sidebar lists various CRM categories like Home, Adresse, Vorgänge, Vertrieb, Termine, etc. The main area shows contact details for 'Herr Wolfgang Schwetz' and a table of search results.

**Vertrieb** schwetz consulting 76185 Karlsruhe  
**Termine** Interessenten, Süd, Software, Hardware, A - sehr wichtig  
**Projekte** Trefferliste (Gefundene Einträge: 1, davon 1 Firma/Firmen und 1 Ansprechpartner):

| Ansprechpartner       | Firma                                | Telefon (Firma) | Telefon AP1 | Telefon AP2 | Telefon AP3 | Mobil |
|-----------------------|--------------------------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------|
| Herr Wolfgang Schwetz | schwetz consulting (76185 Karlsruhe) | 0721 940420     | 0721 940420 |             |             |       |

Abb. WICE CTI Inbound bei einem eingehenden Anruf

Der Anwender kann direkt aus einem Vorgang heraus seine Aktivitäten organisieren: Wiedervorlagen für sich oder andere Mitarbeiter anlegen, Termine planen, Emails schreiben, Dokumente aus RTF-Vorlagen mit Adressübernahme erstellen oder den Ansprechpartner über die CTI-Schnittstelle per Klick (Outbound) anrufen. Die CTI-Schnittstelle bietet die Erkennung eines Anrufers (Inbound).

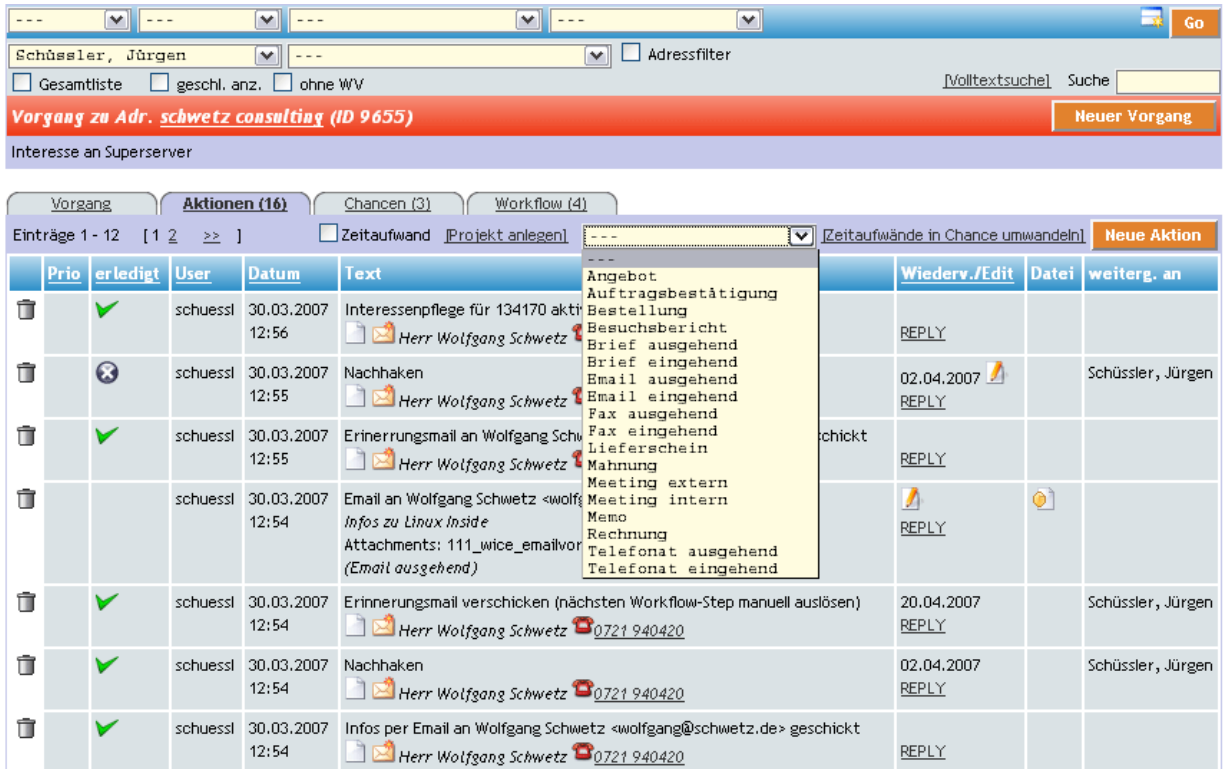


Abb. Aktionen und Wiedervorlagen in einer Vorgangsmappe in WICE

Mit dem WICE-Outlook-Replicator können Termine zwischen WICE und Outlook synchronisiert werden.

Sehr hilfreich ist der Media-Assistent mit der Schnittstelle zu dem Webservice von fax.de. Damit lassen sich direkt aus WICE ohne zusätzliche Hardware oder eine Fax-Schnittstelle Dokumente sehr komfortabel faxen oder direkt als Briefe einschließlich Kuvertierung und Frankierung über fax.de versenden, ohne dass diese im Hause noch ausgedruckt werden müssen. Auch eine SMS-Funktionalität ist hierüber gegeben.

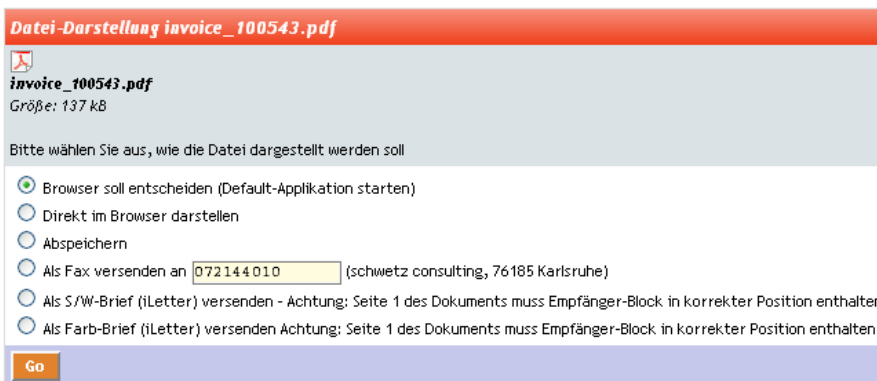


Abb. direktes Faxen und Verschicken von Dokumenten aus WICE über den Webservice von fax.de

Mit diesen beiden Schnittstellen bietet WICE eine starke collaborative Integration über alle Kommunikationskanäle.

Ebenso hervorzuheben ist die vollständige Integration der Auftragsbearbeitung mit WICE, die man in dieser Tiefe nur von Warenwirtschaftssystemen her kennt. Vom Anlegen einer Verkaufschance bis hin zur Rechnung werden alle Dokumente direkt in WICE erzeugt und konsequent in der Kunden-Vorgangsmappe archiviert. Hierdurch bieten sich sehr vielfältige Analyse- und Steuerungsmöglichkeiten.

| Rechnung / Lieferschein etc. erzeugen   |   |                                 |                             |
|---|---|---------------------------------|-----------------------------|
| Vorgang   | schwetz consulting<br>Interesse an Superserver<br>3 Chancen selektiert, Wert: 9.025,00 (ohne Steuer)                    |                                 |                             |
| Abschnitte  | Es wurden folgende Abschnitte erkannt:  |                                 |                             |
| Dokumententyp   | Auftragsbestätigung   |                                 |                             |
| Zahlungs-/Lieferbedingungen   | Es gelten unsere im Angebot genannten Zahlungs- und Lieferbedingungen sowie unsere AGBs.                                |                                 |                             |
| Empfänger   | schwetz consulting, Kaiserallee 62, 76185 Karlsruhe<br><i>Auswahl beeinflusst nur Empfängeradresse, nicht KN o.ä.</i>   |                                 |                             |
| Zusatztitel (erscheint unter Dokumentennr.)   | Interesse an Superserver  |                                 |                             |
| Rechnungsdatum  | 02.04.2007  | Ansprechpartner                 | Schwetz, Wolfgang           |
| Korrektur für   | ---   | Dieses Dokument nimmt Bezug auf | Angebot 100543 (30.03.2007) |
| Entwurf   | <input type="checkbox"/> Dummy-Mode (Dokument wird nur zur vorläufigen Ansicht erstellt, jedoch nicht in WICE abgelegt) |                                 | Sprache                     |
| Optionen  | deutsch   |                                 |                             |
| <input type="button" value="Dokument erzeugen"/> <input type="button" value="Zum Vorgang"/> |   |                                 |                             |

Abb. Dokumentenerzeugung in der Auftragsbearbeitung von WICE

Rechnungsdaten können zur Buchung z.B. an DATEV übergeben werden. Zahlungseingänge können importiert werden. Hiermit bietet WICE eine vollständige Übersicht von Kontokorrentdaten und offenen Posten.

**Bewertung: ★★★★★+**

Die Aufgabe wurde fast perfekt gelöst. Gut fanden wir die Selektionen für die Besuchs- oder Kontaktplanung, die aus gespeicherten Wiedervorlagen in Vorgängen oder im Kalender aufgerufen werden können. Der Anwender kann außerdem in seinem Portal Plankontakte zur Erinnerung individuell anlegen. Mit dem WICE-Outlook-Replicator können die Termine auch im Outlook verfolgt werden. Die Synchronisation mit der WICE-Datenbank nach Änderung eines Termins in Outlook hat einwandfrei funktioniert. Nicht perfekt fanden wir, dass bei den Plan-Aktivitäten auf Kundenebene nur ein Ansprechpartner eingetragen werden kann; weitere Ansprechpartner beim Kunden müssen als Text hinterlegt werden. Eine Druckvorschau und der Ausdruck der Kundenhistorie als Gesprächsleitfaden konnten einwandfrei erzeugt werden.

Die Erfassung der Kontaktergebnisse erfolgt bei WICE in den Vorgängen beim Kunden. Mehrere Folgeaktivitäten zu einem Kontakt können über die Workflow-Funktion eingerichtet werden.

Positiv hervorzuheben sind die Zusatzfunktionen wie die Schnittstelle zu dem Webservice von fax.de, die gute CTI-Anbindung für Inbound- und Outbound-Anrufe und die Auftragsbearbeitung bis hin zur Datev-Schnittstelle.

#### 4.4 Workflow-Unterstützung

##### Aufgabe:

Automatisierte Geschäftsprozesse entlasten die Mitarbeiter von Routineaufgaben und administrativen Tätigkeiten. Die Anlage von Workflows für standardisierte Aufgaben durch einen Systemadministrator, d.h. ohne Programmierkenntnisse, soll am Beispiel eingehender Beschwerden und Messeinladungen dargestellt und erläutert werden

Ebenso sollen automatische Überwachungsfunktionen wie Terminerinnerungen und Statusanzeigen über den Workflow generiert werden.

Der Einsatz grafischer Workflow-Tools ist dabei wünschenswert.

##### Lösung:

**Aktiver Workflow: Neukundenakquise**

Workflow zuweisen/ändern:

Ansprechpartner für Korrespondenz:

```

    graph LR
      1[1. Erstkontaktmail] --> 2[2. Erinnerungsmail]
      2 --> 3{3. Kaufinteresse?}
      3 -- Ja --> 7[7. Kunde kauft]
      3 -- Nein --> 6[6. Interessentenpflege]
      6 --> 8[8. Interessentenpflegemail 1]
    
```

| Workflow-Fortschritt         |   |   | Ausgeführt            |
|------------------------------|---|---|-----------------------|
| Step                         |   |   |                       |
| 1. Erstkontaktmail           | ✓ |   | schuessl (30.03.2007) |
| 2. Erinnerungsmail           | ✓ |   | schuessl (30.03.2007) |
| 3. Kaufinteresse?            | ✓ |   | schuessl (30.03.2007) |
| 6. Interessentenpflege       | ✓ |   | schuessl (30.03.2007) |
| 7. Kunde kauft               |   |   |                       |
| 8. Interessentenpflegemail 1 |   | Automatische Ausführung 30 Tage nach Step 6. <i>Interessentenpflege</i> |                       |

Abb. Ausführen eines Workflows in WICE

Mit dem Workflow-Generator in WICE können Arbeitsprozesse standardisiert und automatisiert werden. Es können in WICE beliebig viele Workflows definiert werden. Mit jedem Workflow-Step können beliebig viele Datenbank-Aktionen durchgeführt werden. So kann man z.B. in einem Workflow-Step eine personalisierte Email mit einer hinterlegten Email-Vorlage und Standard-Anhängen verschicken

und automatisiert eine Wiedervorlage zum Nachhaken und eine Benachrichtigung an einen weiteren Mitarbeiter anlegen.

Es kann definiert werden, ob Workflow-Steps immer in einer bestimmten Reihenfolge abgearbeitet werden müssen oder ob man Steps überspringen darf. Steps können manuell ausgelöst werden oder automatisch ausgelöst werden.

Workflow-Steps können auch als Verzweigung definiert werden. Die dynamisch erzeugte Workflow-Grafik zeigt immer den aktuellen Stand der Bearbeitung an.

**Bewertung: ★★★★★**

Die Workflow-Komponente von WCE erfüllte alle gestellten Aufgaben einwandfrei, auch die mit dem Open-Source-Tool Graphviz generierten graphischen Abbildungen der Workflows. Workflows können vom Systemadministrator mit einer Skriptsprache programmiert werden. Dabei sind auch logische Verzweigungen möglich. Da die Workflows sowohl automatisch ablaufen können als auch manuell nach individuellen Bedürfnissen gesteuert werden, ist hier größtmögliche Flexibilität gewährleistet. Damit können Folgeaktivitäten ausgelöst werden, die automatisch zu neuen Vorgängen führen.

## 4.5 Service-Aufgaben

### Aufgabe:

Ein Kunde meldet eine Störung seiner Anlage per E-Mail oder Telefon.

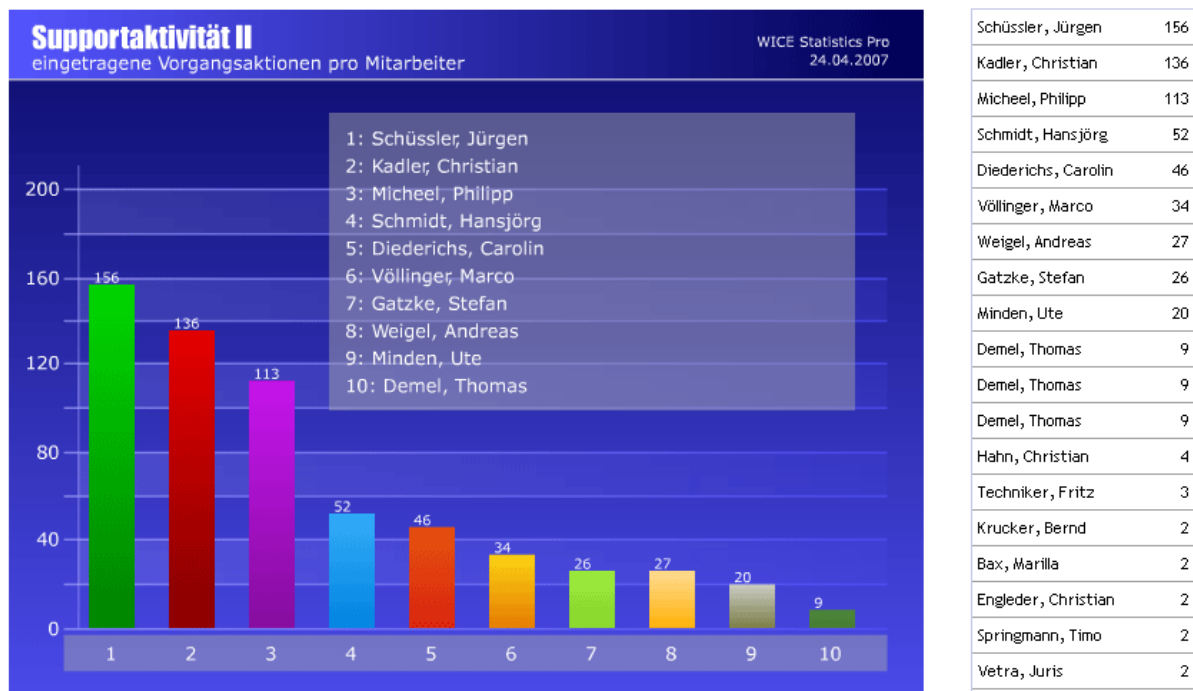
Dies löst je nach Kundenstatus und Wartungsvertrag unterschiedliche Aktivitäten von der telefonischen Problemlösung bis zur Reparatur vor Ort aus.

Dabei werden verschiedene Beziehungen geschaffen: zur Auftragshistorie, dem Ersatzteilkatalog und Reparaturaufträgen ebenso wie zur terminlichen Disposition der mobilen Kundendienst-Techniker. Die Aufgaben mit den unterschiedlichen Lösungsalternativen sind darzustellen.

### Lösung:

01.01.2007 - 31.12.2007 Go

Die Datenbankabfrage zu dieser Statistik wurde zuletzt editiert von schuessl (2007-03-20 14:32:54).



**Abb. Grafische Auswertung der Supportaktivität mit WICE Plugin StatisticsPro**

Auch Service-Aufgaben werden in WICE in Vorgängen organisiert. Über die Vorgangskategorien können diese entsprechend als Service-Vorgänge gekennzeichnet und flexibel ausgewertet werden. Der Anwender kann direkt aus dem Vorgang heraus seine Aktivitäten starten. Bei der Email-Kommunikation wird eine Email automatisch mit einer Vorgangs-ID (ticket-ID) versehen, so dass bei einer Antwort diese auch wieder direkt dem richtigen Service-Vorgang zugeordnet werden kann. Über die Warenwirtschaftsfunktionen von WICE kann der Anwender Artikel für Ersatzteile direkt im Service-Vorgang anlegen und Zeitaufwände für Leistungsartikel erfassen.

Über die integrierte Auftragsbearbeitung können Reperaturaufträge, Serviceberichte und Rechnungen geschrieben werden. Alle kundenrelevanten Informationen sind hierbei immer im direkten Zugriff, da der Vorgang mit der Adresse verknüpft ist.

Über das WICE Plugin StatisticsPro können für die Kontrolle und Steuerung des Supports vielfältige Auswertungen dargestellt werden.

Darüber hinaus bietet WICE mit dem WICE CIC-Plugin (CIC = Customer Information Center) eine umfangreiche Erweiterung für den Customer Self Service.

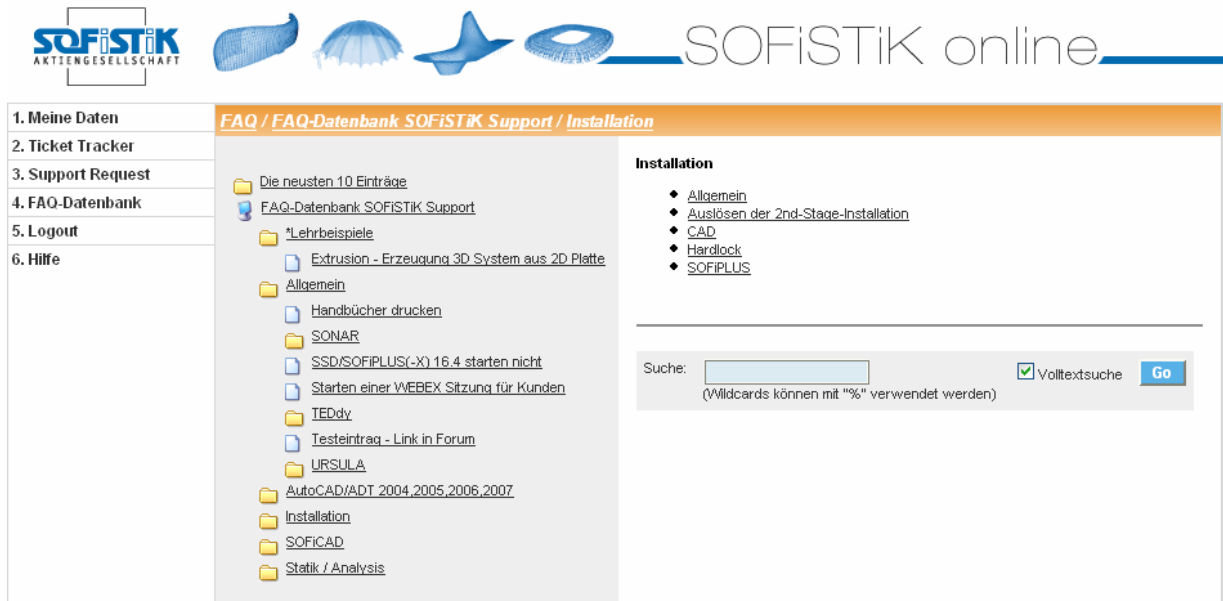


Abb. WICE CIC Plugin, hier der Sofistik AG im Einsatz als „Sofistik online“

Mit dem WICE-CIC PlugIn können Kunden über das Web selbst ihre Adressdaten verwalten, Support und Sales Anfragen stellen, auf einen FAQ-Bereich zugreifen und über den Ticket-Tracker dem Stand Ihrer Anfrage nachgehen und direkt mit WICE in ihren freigegebenen Vorgängen interagieren.

**Bewertung: ★★★★★**

Die Serviceaufgaben konnten dank der integrierten Warenwirtschaftsfunktionen mit Artikelkatalog und des WICE Plugin StatisticsPro vorbildlich gelöst werden. Hiermit lassen sich beliebige Analysen und Auswertungen erzeugen. Auch Ersatzteilaufträge und Reparaturaufträge sind damit integriert lösbar. Das Plugin Customer Information Center (CIC) erlaubt es Kunden selbst aktiv zu werden, mit dem Sales & Support Request Fehler oder Störungen zu melden und mit dem Ticket Tracker sich selbst über den Stand laufender Aktionen zu informieren.

Mit dem Workflow-Tool können automatisch aus den Vorgängen Aufträge und Rechnungen generiert werden.

4.6 Jahresplanung im Vertrieb

**Aufgabe:**

Die Jahresplanung auf Kundenebene ermöglicht eine kundenorientierte Betreuung und individuelle Angebotserstellung. Zu zeigen ist, wie ein Außendienstmitarbeiter für seine Top A-Kunden (80:20) eine Jahresplanung für den Umsatz in Euro (Forecast) aufbauen kann. Schwerpunkt ist die Planung auf Kunden- und Spartenebene.

Dabei soll der Kunde für die Planung und Steuerung noch weiter nach Sparten unterteilt werden. Planungsgrundlage sind auf dieser Ebene der Vorjahresumsatz, das Potenzial, die Anteile der wichtigsten Wettbewerber und bereits vorhandene Opportunities. Die Planwerte für 3 Kunden sind pro Kunde und Sparte einzugeben.

Alle anderen Kunden werden mit einem Prozentaufschlag auf den Vorjahresumsatz pro Sparte geplant. Beide Planungsvarianten sollen vorgeführt werden.

Anschließend soll die Planung für einzelne Kunden für das Planjahr einschließlich bereits vorhandener 3 Opportunities gezeigt werden, die mit Betrag Euro, Prozent Wahrscheinlichkeit und erwartetem Abschlusszeitpunkt bewertet sind.

Weiter soll die Verdichtung auf regionale Sicht und das gesamte Bundesgebiet gezeigt werden: Planumsatz für alle Kunden eines AD (Gebiet) als Liste (Summe pro Kunde Vorjahr, laufendes Jahr, Abweichung in Prozent). Abschließend soll der Planumsatz für ein AD-Gebiet pro Sparte dargestellt werden (Summe pro Sparte pro AD-Bezirk).

**Lösung:**

WICE Sales Umsatzplanung für W.O.R.K.-Medienagentur

[\[zurück zur Detailansicht für W.O.R.K.-Medienagentur\]](#)

Bitte geben Sie nur ganze Zahlen ohne Punkt und Komma ein.

Vorjahreswerte einsetzen

Planzahlen für 2007 mit Vorjahresumsatz füllen

Planzahlen für 2008 mit Vorjahresumsatz füllen

Prozentaufschlag von  % verwenden

| Artikelgruppe | getätigt in 2006 | geplant in 2006 | getätigt in 2007 | geplant in 2007  | geplant in 2008   |
|---------------|------------------|-----------------|------------------|--|---|
| Hardware      | 24.000,00        |                 | 10.000,00        | <input style="width: 60px;" type="text" value="4025"/> | <input style="width: 60px;" type="text" value="11200"/> |
| Schulungen    | 20.370,00        |                 | 0,00             | <input style="width: 60px;" type="text" value="8000"/> | <input style="width: 60px;" type="text" value="0"/>     |
| Services      | 24.700,00        |                 | 1.350,00         | <input style="width: 60px;" type="text" value="2000"/> | <input style="width: 60px;" type="text" value="1488"/>  |
| Software      | 0,00             |                 | 2.937,06         | <input style="width: 60px;" type="text" value="5000"/> | <input style="width: 60px;" type="text" value="1118"/>  |
| Sonstiges     | 0,00             |                 | 0,00             | <input style="width: 60px;" type="text" value="0"/>    | <input style="width: 60px;" type="text" value="0"/>     |

**Abb. Eingabe von Planumsätzen bei einer einzelnen Adresse**

Mit dem WICE SalesRanking können auf Knopfdruck neben dem klassischen Forecast ausführliche Vertriebsübersichten angezeigt werden. Die Listen können nach AD-Gebieten, Sparten und allen anderen konfigurierbaren Adresskategorien verdichtet werden.

Es stehen Listenübersichten nach den jeweiligen Sparten (Artikelgruppen) für jede einzelne Adresse und übergreifend über alle Adressen zur Verfügung. Die Listen bieten eine aktuelle Darstellung

- der getätigten Umsätze (Wert und Zahl verkaufter Artikel),
- der bisher erzielten Roherlös,
- der Opportunities,
- der Planumsätze,
- der getätigten und geplanten Ausgaben.

Sämtliche Zahlen können bis auf Artekebene heruntergebrochen werden. Ebenso können die Listen zum Vergleich über mehrere Jahre gruppiert angezeigt werden.

Die Eingabe von Planumsätzen erfolgt mit WICE einfach und komfortabel.

Planumsätze können bei einer einzelnen Adresse manuell oder auf Basis der Vorjahresumsätze für jede Sparte (Artikelgruppe) eingegeben werden oder über eine Adress-Selektion nach den Adresskategorien (z.B. B-Kunden in AD-Region Nord).

**WICE Sales Planumsätze generieren**

[\[zurück zur Top-Kunden-Ansicht\]](#)

|   |  |
|---|--|
| Planumsätze für folgende Kunden generieren:   | AK Creatives GbR, DSV Air & Sea GmbH Zentrale Bremen, fourty2 software design GmbH, INFORMAX GmbH, Ingenieurbüro Dr. Roland Schmitt, LIS Leistung Information Service Christina und Anton Maurer Gesellschaft bürgerlichen Rechts mit beschränkter Haftung, MVV, schwetz consulting, Thomas Demel, W.O.R.K.-Medienagentur, WICE GmbH   |
| Geschäftsjahr   | Aus den Umsätzen des Jahres <input type="text" value="2008"/> werden die Planzahlen für das auf das angegebene folgende Jahr generiert.  |
| Artikelgruppe(n)  | <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <span style="background-color: #d9e1f2; padding: 2px;">Hardware</span> <span style="background-color: #d9e1f2; padding: 2px;">Schulungen</span> <span style="background-color: #d9e1f2; padding: 2px;">Services</span> <span style="background-color: #d9e1f2; padding: 2px;">Software</span> <span style="background-color: #d9e1f2; padding: 2px;">Sonstiges</span> </div> |
| Prozentaufschlag  | <input type="text" value="10"/> %  |
| Option  | <input type="checkbox"/> Bisherige Zahlen überschreiben  |
| <input type="button" value="Eingaben speichern"/> <input type="button" value="Zurück"/> |  |

**Abb. Eingabe von Planumsätzen über eine Adress-Selektion**

**Bewertung:** ★★★★★

Die flexible und individuelle Planung auf Kunden- und Produktebene konnte einwandfrei vorgeführt werden. Die Funktion WICE SalesRanking erlaubt es dazu, beliebige Selektionen und Analysen auf

Artikel- und Regional- und zeitlicher Ebene durchzuführen. Datenfelder wie Potenzial, Wettbewerber und Opportunities sind durch Anpassungen sehr einfach zu ergänzen. Die graphische Darstellung der Ergebnisse nach individuellen Kriterien stellt eine hilfreiche und wertvolle Ergänzung dar.

#### 4.7 Mailing-Aktion - Kampagnen-Management

**Aufgabe:**

Die Marketingabteilung plant die Durchführung einer Aktion zur Reaktivierung von Kunden, die schon längere Zeit in einer Sparte nichts gekauft haben. Dazu ist eine Selektion in der Kundendatenbank erforderlich, bei der Kunden nach Umsatz pro Sparte und außerdem nach Datum des letzten Auftrags selektiert werden (alle Kunden, die in einer Sparte schon länger als 6 Monate keinen Umsatz mehr hatten).

Das Selektionsergebnis (Kunden-Namen, PLZ, Umsätze in 3 Sparten mit Datum des letzten Auftrags) soll gezeigt und gespeichert werden. Danach soll die Selektion weiter eingegrenzt werden nach Kunden der Region PLZ 4 bis 8. Auch hier wieder mit Anzeige des Ergebnisses in Listenform.

Anschließend soll eine Direktmailing-Aktion mit diesen Kunden gestartet werden. Dabei ist die kostengünstigste bzw. die vom Kunden bevorzugte Kontaktart vorzuziehen. Die Ansprechpartner sollen einen personalisierten Serienbrief /Serien-E-Mail unter Bezugnahme auf den letzten Auftragseingang mit Werbematerial der betreffenden Sparte erhalten.

Bei allen angeschriebenen Personen soll anschließend ein Eintrag in der Kontakthistorie erzeugt werden, damit der AD gezielt nachfassen kann. Zeigen Sie die Kontakthistorie pro Kunde. Danach sollen Wiedervorlagen eines Kundenbetreuers und Termine im Kalender gezeigt werden.

**Lösung:**

| Kampagnen-Manager |                           |            |  |                  |                          |                      |
|-------------------|---------------------------|------------|--|------------------|--------------------------|----------------------|
| Adresslisten      |                           | Kampagnen  |  |                  |                          |                      |
|                   |                           |            |  | Neue Adressliste | Templates                | Erweiterte Listen    |
|                   | Liste                     |            | Mailing durchführen  | Export           | Kategoriezuweisung       | Zuletzt editiert von |
|                   | Alle Kunden seit 01 06 05 | Teilnehmer | E-Mailing<br><input type="button" value="Go"/>   | Export           | Adresskategorie zuweisen | hschmidt             |
|                   | Alle Kunden Software      | Teilnehmer | E-Mailing<br>Gedrucktes Mailing<br><input type="button" value="Go"/>                         | Export           | Adresskategorie zuweisen | schuessl             |
|                   | Golf-Event                | Teilnehmer | Fax-Mailing<br>Mailing m. autom. Briefversand (iLetter)<br><input type="button" value="Go"/> | Export           | Adresskategorie zuweisen | hschmidt             |
|                   | Interessenten WEST        | Teilnehmer | E-Mailing<br><input type="button" value="Go"/>   | Export           | Adresskategorie zuweisen | hschmidt             |
|                   | Kampagne 1                | Teilnehmer | E-Mailing<br><input type="button" value="Go"/>   | Export           | Adresskategorie zuweisen | schuessl             |
|                   | Weihnachtsgrüße           | Teilnehmer | E-Mailing<br><input type="button" value="Go"/>   | Export           | Adresskategorie zuweisen | cdiederichs          |
|                   | Zertifizierungskampagne   | Teilnehmer | E-Mailing<br><input type="button" value="Go"/>   | Export           | Adresskategorie zuweisen | schuessl             |

Abb. Adresslisten im Kampagnen-Manager

Die WICE CRM-Groupware bietet ein umfassendes Kampagnenmanagement. Bei der Adress-Selektion zeigt sich der große Vorteil der flexiblen und im System frei konfigurierbaren Kategorisierung von Firmenadressen, Ansprechpartner und Vorgängen in jeweils vier Filtergruppen. Über diese Filtergruppen und weiteren Selektionskriterien auf Feldebene wird die Zielgruppe einer Kampagne in Form einer Adressliste definiert. Zusätzliche Kriterien, wie z.B. nach Umsätzen in einem bestimmten Zeitraum können über einen zusätzlichen Filter für jede Adressliste festgelegt werden.

Abgespeichert werden bei dieser Liste allerdings nur die Kriterien, d.h. die Zielgruppendefinition, so dass bei Ausführen der Liste immer der aktuelle Datenbestand verwendet wird. Es kann jederzeit eingesehen werden, welche Adressen bzw. Teilnehmer aktuell den Kriterien entsprechen. Hierbei können einzelne Teilnehmer auch deselektiert werden, ohne die Kriterien zu verändern.

Auf Basis der Adressliste können

- personalisierte Emailings mit Einzelverschickung (keine Verteiler über CC- oder BCC-Funktion) verschickt werden
- Serienbriefe im RTF-Format (plattformübergreifend mit allen gängigen Textverarbeitungssystemen) direkt auf dem Server erstellt werden
- Fax-Mailings über die kostenlose Schnittstelle zu dem Webservice von fax.de
- Serienbriefe mit automatischem Briefversand über die kostenlose Schnittstelle zu dem Webservice von fax.de (Druck, Kuvertierung und Frankierung) verschickt werden,
- die Teilnehmer über das CSV- oder Excel-Format direkt exportiert werden und
- die selektierten Teilnehmer einer vorhandenen oder neuen Adresskategorie zugewiesen werden.

Bei Durchführung einer Kampagne werden die einzelnen Dokumente per Checkbox-Option bei jeder Adresse und somit in der Kontakthistorie abgelegt. Im Reiter Kampagnen wird für jede durchgeführte Kampagne die Teilnehmerliste mit Timestamp, Art der Kampagne und der ausführende Mitarbeiter hinterlegt. Hier können dann Mitarbeiter für die Nachbearbeitung über eine automatisierte Vorgangserzeugung mit Wiedervorlagen zugewiesen werden.

| Status                      | Prio | Datum      | Name                  | Datum (letzte Aktion) | Betreff   | Mitarbeiter       |
|-----------------------------|------|------------|-----------------------|-----------------------|---|-------------------|
| 10 Qualifiziert             | 5    | 30.03.2007 | Axel Hartung          | 30.03.2007            | Reaktivierung Kunden Quartal I / 2007 (ID 9667) | Gatzke, Stefan    |
| 60 Verhandlungsphase        | 1    | 30.03.2007 | Avalon Vertriebs GmbH | 30.03.2007            | Reaktivierung Kunden Quartal I / 2007 (ID 9663) | Schüssler, Jürgen |
| 40 Angebot erstellt         | 1    | 30.03.2007 | Schmidt, Hansjörg     | 30.03.2007            | Reaktivierung Kunden Quartal I / 2007 (ID 9666) | Schüssler, Jürgen |
| 50 Auftrag zu Pflichtenheft | 1    | 30.03.2007 | Gründgens GmbH        | 30.03.2007            | Reaktivierung Kunden Quartal I / 2007 (ID 9664) | Schüssler, Jürgen |

**Abb. Auswertung einer Kampagne über die Vorgangsübersicht**

Über die Vorgangsübersicht oder die Vertriebssteuerung kann jederzeit der Bearbeitungsstand bzw. Status der Kampagne kontrolliert werden kann.

**Bewertung:** ★★★★★

Das von WICE angebotene Kampagnenmanagement lässt keine Wünsche offen. Alle Aufgaben wurden nicht nur perfekt gelöst, sondern erhöhen darüber hinaus durch hilfreiche Zusatzfunktionen wie Webservices die Verarbeitungsqualität und den Komfort. Am Ende der Kampagne kann der Anwender jederzeit den aktuellen Stand abrufen und erhält detaillierte Informationen zu den selektierten Adressen.

## 4.8 Customizing

### Aufgabe:

Mit dieser Aufgabe soll die Anpassbarkeit und Flexibilität des CRM-Systems demonstriert werden. Es sind Änderungen in der Kundendatenbank durchzuführen, indem eine neue Tabelle mit drei Datenfeldern mit Verknüpfung zum Kundenstamm angelegt wird.

Anschließend werden die Maske für Dateneingaben angelegt und Daten erfasst.

### Lösung:

**WICE CT Builder**

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| Titel   | Tabelle  |  |   |
| Beschreibung  | Hier ein Beispiel für ein einfaches Customizing durch Anlegen einer Tabelle  |  |   |
| Felder (nur Buchstaben, Zahlen und Leerzeichen erlaubt) | <pre>Budget (8) Bezeichnung (100) Aufwand (20)</pre> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geben Sie pro Zeile ein Feld an.</li> <li>• Nach einem Feldnamen können Sie die gewünschte Feldlänge in Klammern angeben, z.B. <i>MeinFeld (20)</i>.</li> <li>• Felder, die länger als 60 Zeichen sind, werden als Multiline-Eingabefelder dargestellt mit einer Höhe von <i>Feldlänge/60</i>.</li> <li>• Wird keine Feldlänge angegeben, wird der Defaultwert 40 verwendet.</li> <li>• Felder dürfen in der Reihenfolge nicht vertauscht werden.</li> <li>• Das Löschen von Feldern ist nicht erlaubt, da hierdurch Datenverlust auftritt. Sie können stattdessen einzelne Feldnamen in eckige Klammern setzen, damit sie nicht mehr angezeigt werden, z.B. <i>[MeinFeld] (20)</i></li> </ul> |  |   |
| Zugriffsrechte  | Lesen:<br>Standardmitarbeiter<br>Supervisor<br>Techniker<br>Termine<br>Testgruppe<br>Zertifizierung  | Hinzufügen:<br>Standardmitarbeiter<br>Supervisor<br>Techniker<br>Termine<br>Testgruppe<br>Zertifizierung | Editieren+Löschen:<br>Standardmitarbeiter<br>Supervisor<br>Techniker<br>Termine<br>Testgruppe<br>Zertifizierung |
| <b>Eingaben speichern</b>                               |  |  |   |

**Abb. Anlegen einer neuen Tabelle im CT-Builder**

Bereits im Standard kann WICE sehr flexibel und vielfältig über die einfache Definition der Kategorien und Filtergruppen angepasst werden. Auch Zusatzfelder können ohne jede Programmierkenntnisse über die Administration angelegt werden.

Um eine optimale Erweiterbarkeit und Wartung des Systems auch nach individuellen Erweiterungen und Anpassungen zu gewährleisten, bietet WICE eine Plugin-Architektur. Die Plugins bedienen sich des WICE-Frameworks und können daher mit minimalem Entwicklungsaufwand programmiert werden.

Diese Plugin-Architektur bietet nahezu beliebige Möglichkeiten für Erweiterungen, Anpassungen oder Schnittstellen. Die Plugins passen sich nahtlos in die Anwendung ein. Das System bleibt dabei im Standard vollständig update- und upgrade-fähig, da der Kern der Software nicht verändert wird. Eine

eigene Plugin-Rechtevergabe in der WICE-Administration regelt die Zugriffe der einzelnen User auf die Plugins.

Das WICE-Plugin-Konzept eignet sich hervorragend zum Erweitern der Funktionalitäten von WICE. Es können eigene Module entworfen und betrieben werden. Dieses Konzept vereinfacht die Wartung und trägt zu einer Minimierung der Betriebskosten bei.

WICE bietet eine Vielzahl von Standard-Plugins.

Die Aufgabe wurde ebenfalls mit einem Standard-Plugin, dem CT-Builder (Custom-Tab-Builder) schnell und einfach gelöst.

Für das Anlegen der Tabelle, die bei der Adresse als eigener Tab bzw. Reiter erscheinen soll, werden keinerlei Programmierkenntnisse benötigt. Zusätzlich zur Definition der Felder und der Größe der Eingabemasken können die Zugriffsrechte für die Tabelle definiert werden.



The screenshot shows the WICE CRM interface. At the top, there are several dropdown menus for 'Firma' and a search bar with 'schwetz' entered. Below the search bar, there is a navigation bar with tabs: 'Adr.', 'AP (1)', 'Tabelle (2)', 'Not. (1)', 'Vorg. (2)', 'Kontak. (1)', 'Proj. (0)', 'Term. (2)', and 'Dok. (9)'. The 'Tabelle (2)' tab is selected. Below the tabs, there is a text area with the text 'Hier ein Beispiel für ein einfaches Customizing durch Anlegen einer Tabelle' and a 'Neuer Eintrag' button. Below this, there is a table with the following data:

|      | Budget    | Bezeichnung               | Aufwand  |
|------|-----------|---------------------------|----------|
| EDIT | 10000 EUR | Neues Security-Konzept    | 8000 EUR |
| EDIT | 12000 EUR | Beratungsdienstleistungen | 6000 EUR |

**Abb. Die neue Tabelle ist als neuer Tab / Reiter mit der Adresse verknüpft**

Die Tabelle steht dann sofort bei allen Adressen zur Verfügung. Es können entsprechend der Definition der Rechte neue Einträge angelegt, editiert und gelöscht werden.

Da WICE dem Kunden als Open Source geliefert wird, hat der Kunde auch das Recht selbst Änderungen an dem Quellcode durchzuführen. Hierfür wird dem Kunden für komplexere Aufgaben ein Customizing-Guide und ein Developer-Guide zur Beschreibung der Entwicklungsumgebung und der Plugin-Architektur geliefert.

**Bewertung: ★★★★★**

Mit der Plugin-Architektur von WICE konnte die geforderte Flexibilität sehr gut dargestellt werden. Alle Anforderungen wurden mit dem WICE CT-Builder (Custom-Tab-Builder) vorbildlich gelöst. Darüber hinaus bietet WICE viele Möglichkeiten für Erweiterungen, Anpassungen oder Schnittstellen. Hervorzuheben ist, dass WICE im Standard dabei vollständig update- und upgrade-fähig bleibt, da der Kern der Software nicht verändert wird.

## 4.9 Datenimport

### Aufgabe:

Ein einfacher Datenimport am Beispiel der im Format Excel erfassten Kontakte auf einer Messe soll die automatische Datenübernahme mit Überprüfung des Datenimports und des Dublettenabgleichs demonstrieren. Die Importadressen enthalten zahlreiche verschiedenartige Dubletten.

Die Anbieter erhalten vorab zehn Musterdatensätze, um das Format vorbereiten zu können. Der vollständige Datenimport erfolgt während der Zertifizierung nach Übergabe der Importdatei (USB).

### Lösung:

Ausgewählte Felder auch dann in Dublettenüberprüfung einbeziehen, wenn deren Werte leer sind (normalerweise nicht empfohlen)

Stammdaten von Dubletten aktualisieren. Hierdurch werden die Felder von gefundenen Dubletten mit den Werten aus der Import-Datei überschrieben (ansonsten werden die Werte aus der Import-Datei für Dubletten ignoriert). Gilt nur für Firmen und Ansprechpartner. Es werden nur Felder aktualisiert, die auch in der Import-Datei vorhanden sind. Dieses Feature ist zeitintensiv. **Beim späteren Rückgängigmachen dieses Imports werden jedoch nicht die alten Werte wieder hergestellt!**

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Dublettenerkennung Firma           | Anhand der Übereinstimmung der folgenden Felder wird ein Eintrag als Dublette erkannt (UND-Verknüpfung, d.h. alle ausgewählten Kriterien müssen übereinstimmen):<br>Name<br>PLZ<br>Straße<br>Kundennummer |
| Dublettenerkennung Ansprechpartner | Anhand der Übereinstimmung der folgenden Felder wird ein Eintrag als Dublette erkannt (UND-Verknüpfung, d.h. alle ausgewählten Kriterien müssen übereinstimmen):<br>Name<br>Vorname<br>Firmenzuordnung    |
| Absenden                           | <input type="button" value="Import durchführen"/> <input type="button" value="Abbruch"/>  |

Abb. Konfiguration der Kriterien der Dublettenprüfung beim Excel-Import in WICE

WICE bietet zwei Import-Module: einen CSV-Import und einen Excel-Import. Es können alle Felder von Firmenadressen und Ansprechpartnern einschließlich der Kategorien und frei definierbarer Zusatzfelder angesprochen werden. Es können auch Kontakthistorien als Notizen mit Wiedervorlagen und Zuordnung der Mitarbeiter importiert werden, wodurch eine Migration von Altsystemen unterstützt wird. Felder können beim Import zusammengeführt (Merging) werden.

Der Import bietet eine konfigurierbare Dublettenprüfung für Firmenadressen und Ansprechpartner. Ebenso wird für erkannte Dubletten eine Aktualisierungsfunktion geboten, wodurch das Anreichern von Stammdaten möglich ist.

**Bewertung:** ★★★★★

Das Importmodul mit den Format CSV oder Excel gehört zum Standardumfang von WICE und löste die gestellten Aufgaben mit rund 2600 Adressen in kurzer Zeit ohne Probleme. Die Kriterien für den Dublettenabgleich konnten rasch eingerichtet werden und es wurden auch alle Dubletten auf Anhieb

erkannt. Besonders praxisorientiert ist die Möglichkeit, jeden durchgeführten Import auch wieder rückgängig machen zu können.

## 5. Zusammenfassung

Die WICE GmbH konnte mit Ihrer WICE CRM-Groupware in allen Punkten überzeugen. Besonders hervorzuheben sind die neuen Funktionen im Workflow-Management, dem Kampagnen-Management, der integrierten Warenwirtschaft mit Auftragsbearbeitung und die Einbindung von Webservices, wie z.B. von Google Maps und fax.de.

Die Stärken von WICE sehen wir vor allem in

- der Schnelligkeit der Web-Anwendung
- der Zukunftsfähigkeit der Web-Technologie
- den integrierten Warenwirtschaftsfunktionen bis zur Fakturierung und Datev-Schnittstelle
- den ausgefeilten Servicefunktionen mit Plugin für einen direkten Kundenzugang
- der hohen Flexibilität und Anpassbarkeit
- dem Open-Source-Know-how des Anbieters
- wahlweise Service On Demand- oder Inhouse-Lösung
- Investitionssicherheit durch offenen Quellcode