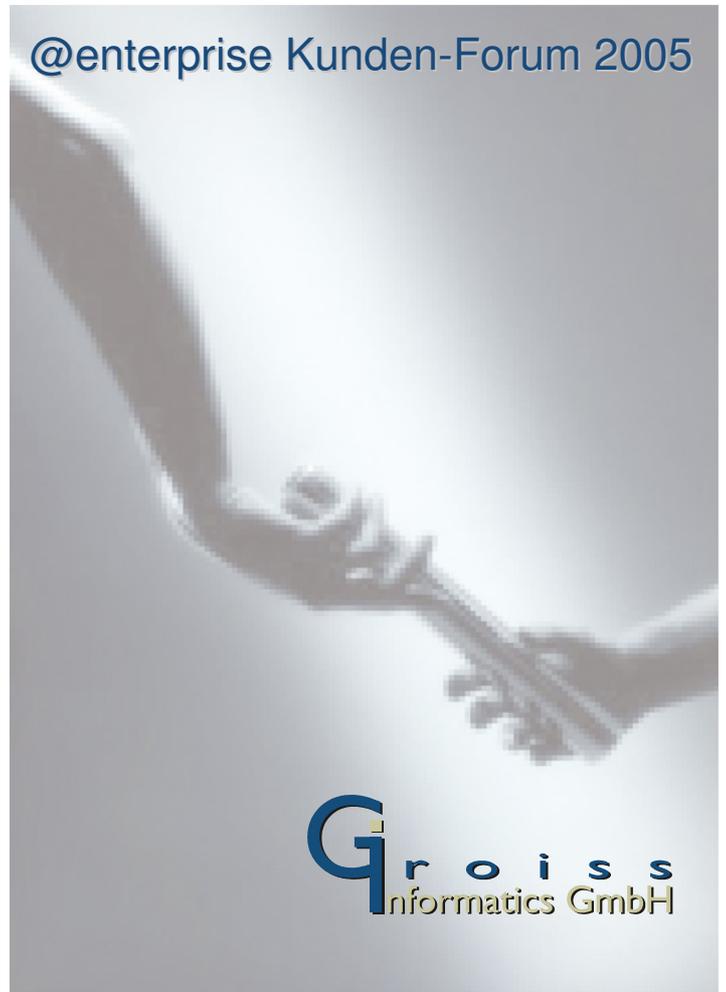




Kundenmanagement mit @enterprise

Herbert Groiss

@enterprise Kunden-Forum 2005



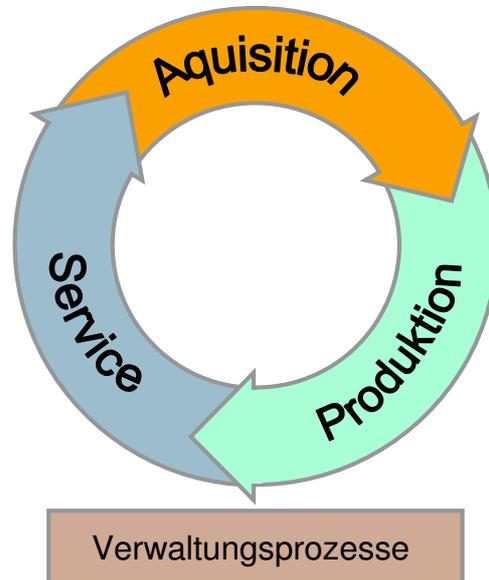
Projektumfeld

- ◆ Kunde: Silver Server
 - Internet-Provider mit Focus auf Kunden mit professionellen Ansprüchen
 - XDSL, SDSL, Voice over IP, Server housing
- ◆ Wunsch der Vereinheitlichung der Software Landschaft führte zu Analyseprojekt mit Fa. Danet
- ◆ Daraus ging @enterprise als Sieger für eine Reihe von Komponenten hervor.

Kunden-Lebenszyklus

Leitmotiv: Betreuung des Kunden, Nutzen für den Kunden herstellen

- ◆ Aquisition
- ◆ Produktion
- ◆ Betreuung



© Groiss Informatics GmbH, 2005

2

Tätigkeiten und Prozesse

- ◆ Aquisition
 - Erstkontakt
 - Termin vereinbaren
 - Kundendaten erfassen
 - Kontaktnotizen erfassen
 - Angebotserstellung
 - aus Produktkatalog
 - Kommunikation bis zur Bestellung
 - Auftrag
- ◆ Produktion
 - Auftragseingang
 - Bestätigung verschicken
 - Starten der Produktionsworkflows, Teilaufträge, automatische Aktivitäten
 - z.B.: Domäne bestellen, IP-Adresse reservieren, Modem kaufen
 - Lieferung, wenn Teilworkflows abgeschlossen sind.
 - Eintragen der gebuchten Services
 - Rechnungserstellung anstoßen

© Groiss Informatics GmbH, 2005

3

Tätigkeiten und Prozesse (2)

◆ Service

- technisch
 - eingehende Reklamationen, Anfragen beantworten
 - Störungsmanagement
- Verkauf
 - Cross-Selling
 - Aussendungen an Kunden
 - direktes Ansprechen

◆ Verwaltungsprozesse

- Personalprozesse
- Dokumentenverwaltung

Einstieg - Dashboard

◆ das Wesentliche auf einen Blick

The screenshot shows the @enterprise CRM dashboard in a Netscape browser window. The browser title is "@enterprise - Max Muster - Netscape" and the address bar shows "http://localhost:8000/wf/servlet.method/com.dec.aww.html.HTMLGui.showFrames". The dashboard is titled "@enterprise" and "epdemo - angemeldet: Max Muster".

The dashboard is divided into several sections:

- Kunden (CRM):** Includes a search bar, an index grid (A-Z), and an "Angebotsuche" section with a search bar and links for "Artikel", "Zahlungsmodalitäten", "Auswertungen", and "Auswertung definieren".
- Worklist Overview:** A table showing customer orders with columns for "Personal Role" and "Suspension".

	Personal	Role	Suspension
adsl Bestellung	1(1)	0	0
Standard-Bestellung	1(1)	0	0
- News:** A table showing recent news items with columns for "Date", "From", and "Text".

Date	From	Text
24-09-2005 23:23	Max Muster	11:00 Briefing
24-09-2005 23:22	Max Muster	Folien bis morgen mittag
- Appointments:** A section showing "termine heute" and "termine morgen".

Termine heute
24-09-2005 14:00 Treffen mit Hm. Maier

Termine morgen
25-09-2005 14:00 Abgabe Ausschreibung
- Kalender:** A calendar view for September 2005, showing dates 1 through 30.

The bottom of the dashboard has a navigation menu with links for "Kalender", "Aufgaben", "E-Mail", "Dokumente", "Suche", and "Extras".

Kundenverwaltung



Liste der Kunden mit allen zugehörigen Informationen:
Adressen, Ansprechpartnern, gebuchte Services, Dokumente,
Kontaktnotizen

The screenshot shows the CRM interface for customer 'ACME'. The main window displays a list of customer data and a detailed view of the selected customer.

Name	Tel.	E-Mail	Adresse
ACME	01 23483436	office@acme.com	Bergg. 19, 1090 Wien

Name	Typ	Kontakt für Telefon	E-Mail
Max Mustermann	Ansprechpartner	Technik	

Nr.	Erstellt	Status	Positionen
AN0100001	23-09-2005 11:24	Bestellung erstellt	2

Legende

- Nichts (kein Angebot, kein Service, keine Kontaktnotiz)
- Kontaktnotiz vorhanden
- Angebote erstellt
- Service gebucht
- Schlechte Bonität (Konkurs)

© Groiss Informatics GmbH, 2005

Produkte



The screenshot shows the CRM interface for product management. The main window displays a list of products and a detailed view of the selected product 'DSL 1024'.

Nr.
10204
10201

Artikel

Allgemein

Artikelnummer: 10201
 Kurzbezeichnung: DSL 1024
 Bezeichnung: DSL 1024
 Artikelgruppe: 9876 Internetzugang
 Rechnungstext:

EAN:
 Status: Normal
 Bindungsfrist: 0 Monate
 Kündigungsfrist: 0 Monate

Kosten

Einheit: Stück
 Verkaufspreis: 39,0 EUR
 Preisart: Netto
 UST Satz: 20 %
 Provisionsberechtigt:

Service

Periode: 0 Monate

Dokumente für Angebote

Bestellungsprozess

Prozess-ID: cmddefaultorder
 Version: 1

© Groiss Informatics GmbH, 2005

Termine



© Groiss Informatics GmbH, 2005

8

Erstellung eines Angebots



- ◆ "zusammenklicken" der Angebotspositionen
 - aus Produktdatenbank
- ◆ PDF erzeugen
- ◆ und mailen

© Groiss Informatics GmbH, 2005

9

Bestellung



- ◆ Bestellungen werden aus Angeboten erzeugt
 - Positionen werden übernommen oder nicht,
 - können danach angepasst werden.

Bestellung aus Angebot erstellen							
Wählen Sie Positionen des Angebotes aus, um daraus eine Bestellung zu erstellen.							
Übernehmen	Option	Anzahl	Artikel	Kommentar	Periode	Preis/Einheit	Preis (Netto)
<input checked="" type="checkbox"/>	nein	1	DSL 1024		0	39,00	39,00
<input checked="" type="checkbox"/>	nein	1	DSL Modem Ethernet		0	139,00	139,00

Bestellung erstellen

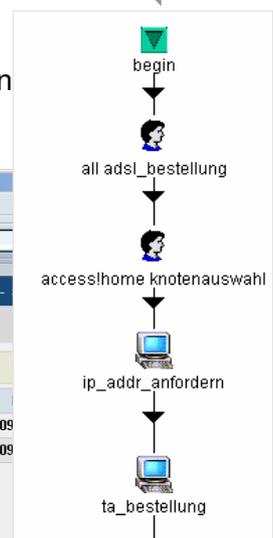
Produktion



- ◆ aus Bestellung werden einzelne Teilaufträge generiert
 - enthalten viele System- und Batch-Schritte mit Kommunikation zu anderen Systemen

The screenshot shows a web browser window with the URL `http://localhost:8000/wf/servlet.method/com.dec.avw.html.HTMLGui.showFrames?id=crm`. The page title is '@enterprise' and the user is 'Max Muster'. The main content area is titled 'Arbeitskorb von Max Muster' and contains a table with the following data:

Id	OE	Prozess	Task	Betreff	Dokumente	
<input checked="" type="checkbox"/>	5	GI	Standard-Bestellung	crmpferfromorder	service	24.09
<input type="checkbox"/>	4	GI	adsl Bestellung	adsl_bestellung	adsl	24.09





- ◆ Kundenbetreuung
 - Überblick über alle kundenbezogenen Daten
 - benutzerdefinierte Reports
 - Unterstützung von Mailings
- ◆ ITSM
 - Incident Management
 - telefonisch oder per Mail eingehende Anfragen werden als Incident eingetragen und an den Zuständigen weitergeleitet.
 - Problem Management
 - Zusammenfassung von Incidents, die das gleiche Problem betreffen



The screenshot displays two overlapping windows from a Netscape browser. The background window, titled "265: zu lange Leitung - Netscape", shows an email interface. The email subject is "265: zu lange Leitung" and the sender is "herbert groiss". The email body contains the following text:

Betreff: Fehler (GI Support-Id: 265)
Von: support@groiss.com
Datum: Sun Sep 25 11:39:09 CEST 2005
An: herbi@groiss.com
In die Zwischenablage

S.g. Herr Maier!

Das Problem liegt nicht in unserem Bereich

Herbert Groiss

@enterprise Support email: support@
Groiss Informatics GmbH Tel: +43 46
Strutzmannstr. 10 Fax: +43 463
A-9020 Klagenfurt http://www.

The foreground window, titled "Incident - Netscape", shows a form for creating an incident. The form fields are as follows:

- Subject: zu lange Leitung
- Issued From: cust2@st.at
- Incident Description: probleme beim Verbindungsaufbau mit mac.
- Description: (empty)
- Priority: 1 - Inital
- Category: Bug
- Configuration:
 - Product: @enterprise
 - Version: 6.2
 - Component: monitoring
 - Platform: (empty)
- Supporter Comment: (empty)
- Action needed:
- Reproducible:
- Problem: (empty)
- Status: open

Buttons at the bottom of the form include "Speichern", "Speichern und Zurück", "Zurück", and "Speichern und Weiterleiten".

Verwaltungsprozesse



- ◆ Stundenabrechnung
- ◆ Reisekosten
- ◆ Urlaub
- ◆ Krankmeldung

Zeiterfassung

MitarbeiterIn: Hans Müller

Zeitraum:

Projekt:

Datum	Beschreibung	von	bis	Minuten
08.09.2005	00:00 implementierung	8:30	9:00	30
09.09.2005	00:00 Design	9:00	12:00	180

Neuer Tabelleneintrag

Summe: Stunden

Stundensatz: €

Betrag: €

Dienstreise - Netscape

OE:

MitarbeiterIn:

Reisegrund:

Beginn:

Ende:

Reiseziel:

Transportart:

Genehmigung erforderlich:

Reise nicht durchgeführt:

Kilometergeld: km

Taggeld:

Ausland:

Sonstige Kosten:

BNr. Beschreibung Netto MWS

Netto:

MWS:

Brutt:

Genehmigt von:

Ja

Nein, Grund:

Urlaubsmeldung - Netscape

OE:

MitarbeiterIn:

Urlaub von:

bis:

Urlaubstage:

Urlaubsart:

Kommentar:

Vertretung:

Genehmigt von:

Ja

Nein, Grund:

© Groiss Informatics GmbH, 2005

14

Realisierungsstatus

- ◆ Rollout im Oktober mit
 - CRM
 - Produktionsprozesse
 - Terminverwaltung

© Groiss Informatics GmbH, 2005

15



© Groiss Informatics GmbH, 2005

Groiss
Informatics GmbH