

# Whitepaper

ITML > CRM

Internetbasiertes Customer Relationship  
Management auf Basis SAP ERP

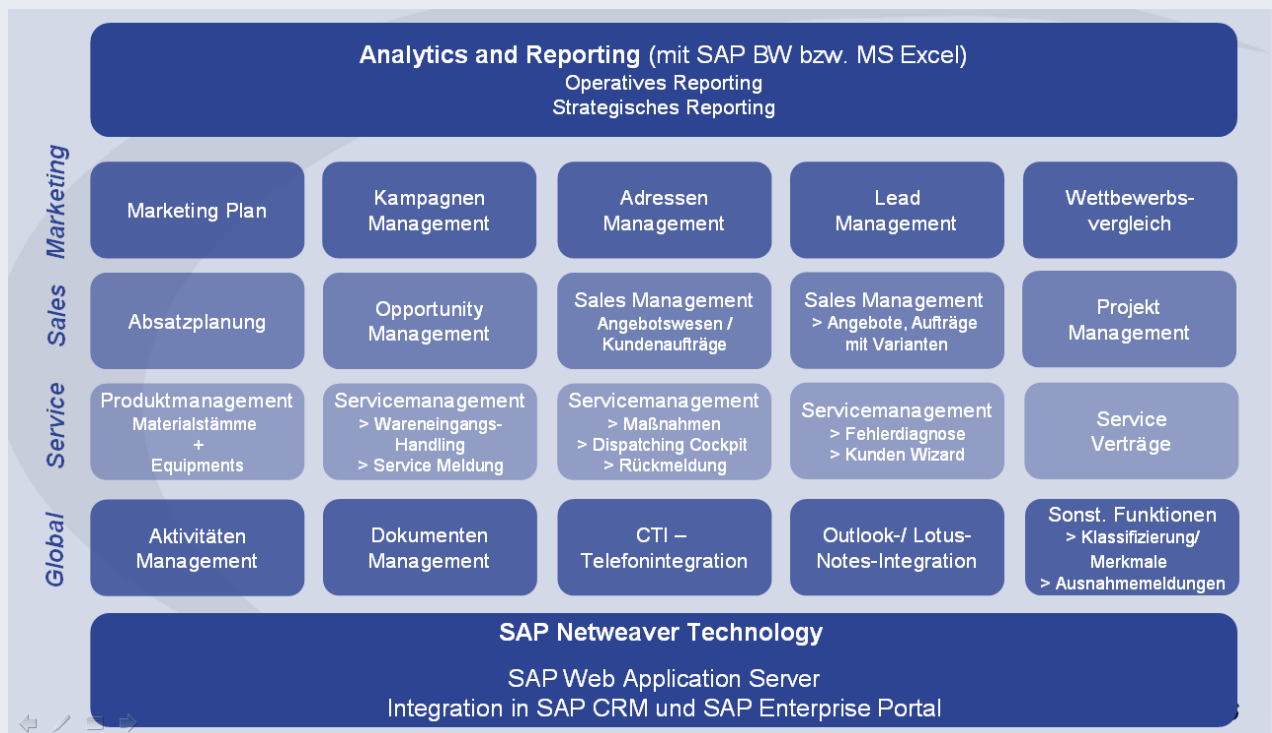
ITML GmbH  
Stuttgarter Str. 8  
75179 Pforzheim

<b>Whitepaper</b> .....	1
Inhaltsverzeichnis.....	2
ITML > CRM im Überblick.....	3
ITML > CRM Framework.....	4
ITML > CRM Adressen: Firmen.....	5
ITML > CRM Adressen: Ansprechpartner.....	6
ITML > CRM Aktivitäten.....	7
ITML > CRM Dokumente.....	8
ITML > CRM Kampagnen.....	9
ITML > CRM Opportunities.....	10
ITML > CRM Sales: Anfragen, Angebote, Aufträge.....	11
ITML > CRM Groupware-Schnittstelle (Outlook / Lotus Notes).....	12
ITML > CRM Outlook Mailintegration (Client-Schnittstelle).....	13
ITML > CRM CTI (Computer Telephone Integration).....	14
ITML > CRM Material.....	15
ITML > CRM Variantenkonfiguration im Sales.....	16
ITML > CRM Marketingplanung.....	17
ITML > CRM Reporting.....	18
ITML > CRM Adressen Dublettenchecker.....	19

In  
Kürze

CRM = Kundenbeziehungsmanagement steigert die Effizienz in Vertrieb und Marketing. Dabei spielt die Integration in bestehende SAP R/3 bzw. SAP ERP Systeme eine große Rolle.

Das System ITML > CRM bietet die einzigartige Kombination aus webbasiertem CRM System mit hoher SAP Integration. In ITML > CRM erfolgt entgegen den am Markt befindlichen Systemen keine separate Datenhaltung. Der User benötigt lediglich einen Internet-Browser, um auf alle Funktionen der CRM-Anwendung zugreifen zu können.

Look  
and  
Feel

## Fakten

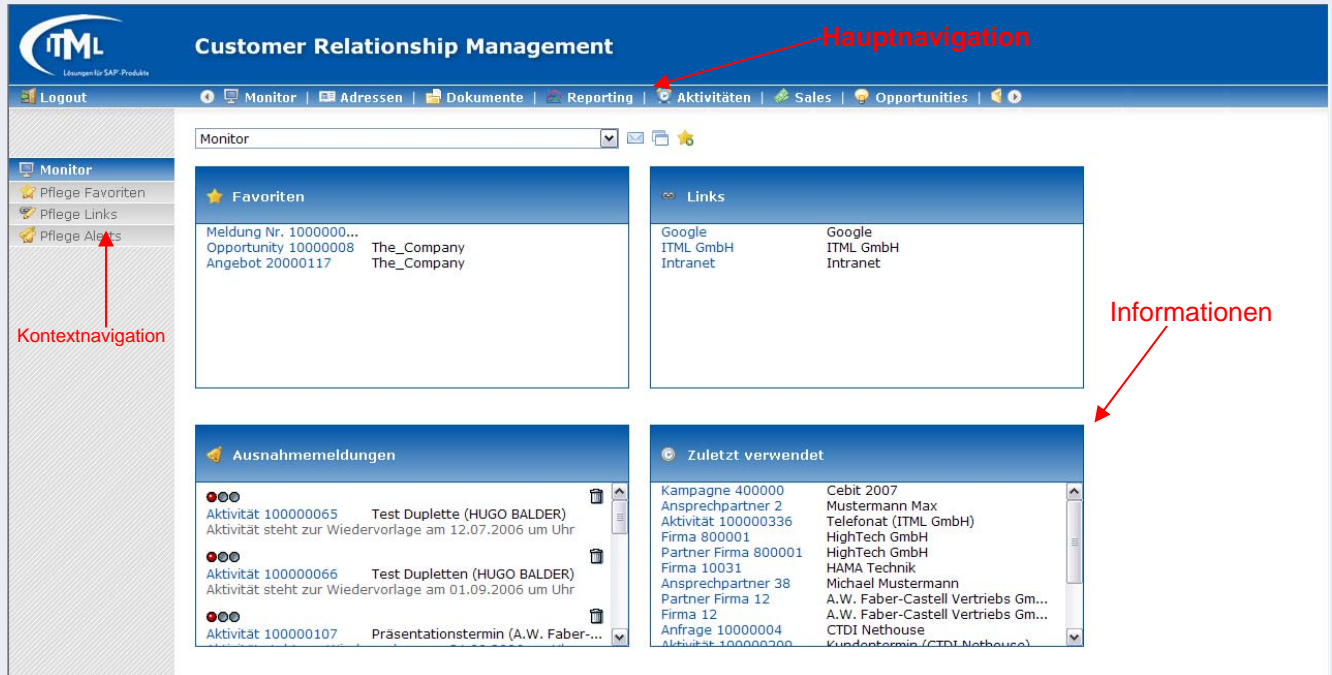
- > Keine zusätzlichen Serverlandschaften und Drittprodukte notwendig
- > ITML > CRM auf Basis des SAP NetWeaver Application Server
- > Datenhaltung und Anwendungsfunktionen einzig und allein in SAP ERP
- > ITML > CRM Logik über Suchmaske, Ergebnisliste und Detailmaske

## Nutzen

- > **Benutzerfreundlichkeit und eine erfolgreiche Umsetzung Ihrer CRM Strategie!**  
 => **Motivierte Mitarbeiter in Vertrieb und Marketing**
- > **Integration der Kunden in webbasierte Szenarien**
- > **Die Administration des Systems wird hierdurch in erheblichem Maße erleichtert**
- > **Keine separate Hardware, keine Middleware, keine aufwändigen Schnittstellen**  
 => **Somit entfallen aufwendige Synchronisations- und Datenverteilungsmechanismen**
- > **Übersichtlicher und einfacher Aufbau der ITML > CRM Benutzeroberfläche**

In  
Kürze

Das System ITML > CRM bietet die einzigartige Kombination aus webbasiertem CRM System mit hoher SAP R/3-Integration. In ITML > CRM erfolgt keine separate Datenhaltung. Somit entfallen aufwendige Synchronisations- und Datenverteilungsmechanismen. Die Administration des Systems wird hierdurch in erheblichem Maße erleichtert. Der User benötigt lediglich einen Internet-Browser, um auf alle Funktionen der CRM-Anwendung zugreifen zu können.

Look  
and  
Feel


## Fakten

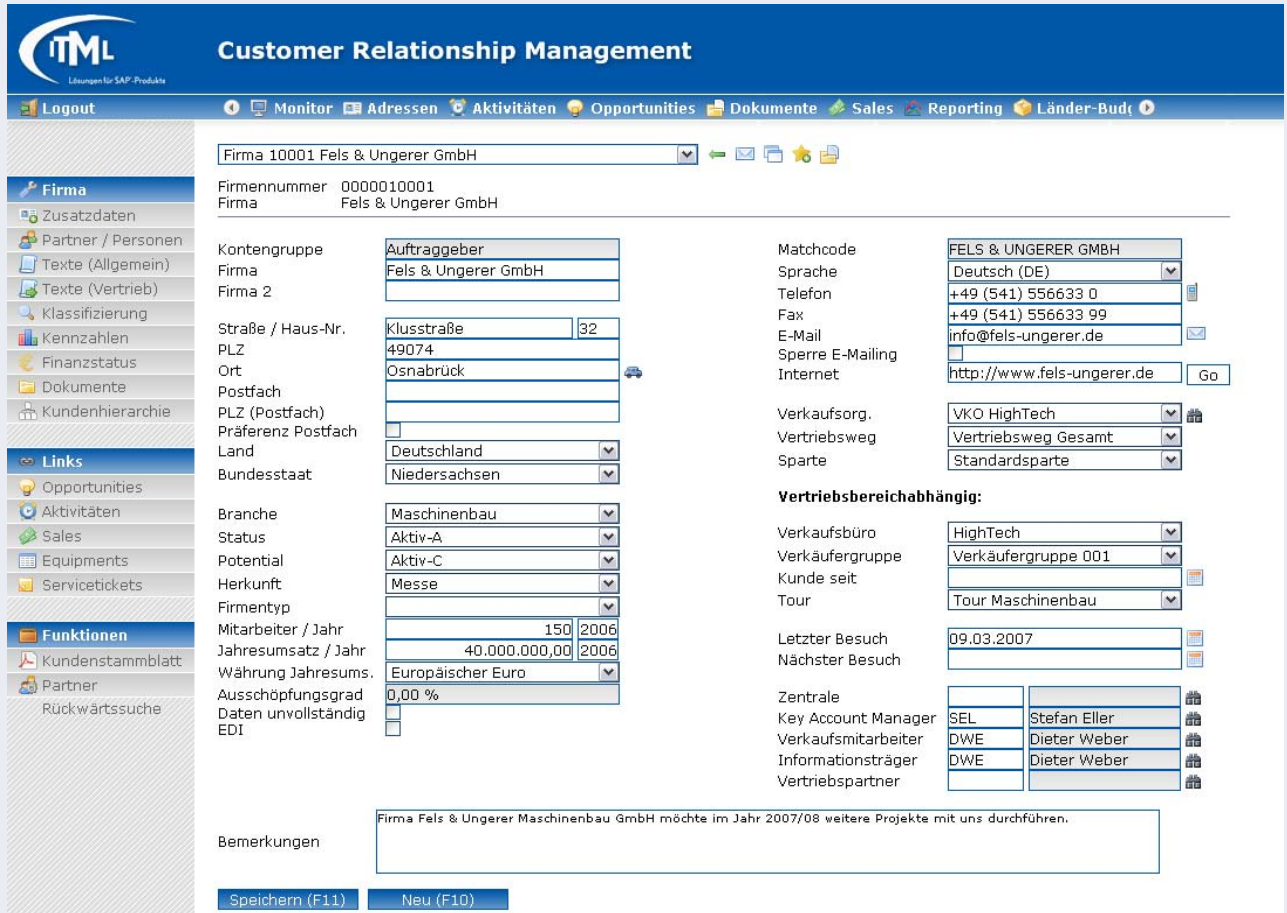
- > CSS, Maskenlayout anpassbar gemäß CI-Vorgaben
- > Durchgängiges Framework (Hauptnavigation, Kontextnavigation, Mainframe)
- > Höchste Flexibilität durch vollständige R/3 Integration
- > Keine zusätzlichen Serverlandschaften und Drittprodukte
- > BSP Programmierung auf Basis SAP Netweaver
- > Einbindung komplett integrierter, kundenindividueller Z-BSP-Applikationen

## Nutzen

- > **Geringer Schulungsaufwand, da intuitiv bedienbares System über Webbrowser**
- > **Höchste Integration in SAP R/3 ERP System**
- > **Keine Schnittstellen nach SAP R/3**
- > **Customizing erlernbar und durch eigene IT durchführbar**
- > **Individuell anpassbar an Ihre Prozesse durch einfach Workflows (Userexits)**

In  
Kürze

Das Adressmodul mit den Firmen ist das zentrale Herzstück des ITML > CRM. Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern stets aktuellen Zugriff auf die wichtigsten Firmeninformationen wie zum Beispiel Ansprechpartner, Vertriebsmöglichkeiten (Opportunities) oder die Kontakthistorie.

Look  
and  
Feel


The screenshot displays the ITML CRM interface for a company profile. The main header shows 'Customer Relationship Management' and a navigation bar with options like 'Logout', 'Monitor', 'Adressen', 'Aktivitäten', 'Opportunities', 'Dokumente', 'Sales', 'Reporting', and 'Länder-Budget'. The left sidebar contains a menu with categories like 'Firma', 'Links', 'Funktionen', and 'Partner'. The main content area is divided into several sections:

- Firma 10001 Fels & Ungerer GmbH**: Search bar and icons.
- Zusatzdaten**: Firmennummer (0000010001), Firma (Fels & Ungerer GmbH).
- Partner / Personen**: Kontengruppe (Auftraggeber), Firma (Fels & Ungerer GmbH), Firma 2.
- Texte (Allgemein)**: Matchcode (FELS & UNGERER GMBH), Sprache (Deutsch (DE)).
- Texte (Vertrieb)**: Telefon (+49 (541) 556633 0), Fax (+49 (541) 556633 99), E-Mail (info@fels-ungerer.de), Internet (http://www.fels-ungerer.de).
- Klassifizierung**: Verkaufsweg (VKO HighTech), Vertriebsweg (Vertriebsweg Gesamt), Sparte (Standardsparte).
- Kennzahlen**: Vertriebsbereichabhängig: Verkaufsbüro (HighTech), Verkäufergruppe (Verkäufergruppe 001), Kunde seit (Tour Maschinenbau), Tour (Tour Maschinenbau).
- Finanzstatus**: Letzter Besuch (09.03.2007), Nächster Besuch.
- Dokumente**: Zentrale Key Account Manager (SEL Stefan Eller, DWE Dieter Weber), Verkaufsmitarbeiter (DWE Dieter Weber), Informationsträger (DWE Dieter Weber), Vertriebspartner.
- Kundenhierarchie**: Bemerkungen (Firma Fels & Ungerer Maschinenbau GmbH möchte im Jahr 2007/08 weitere Projekte mit uns durchführen).

Buttons at the bottom: 'Speichern (F11)', 'Neu (F10)'.

Fakten

- > Anzeige wichtiger Zusatzinformationen wie Finanzstatus und offene Posten
- > Zentraler Zugriff auf Ihre SAP-Daten aus Kunden-, Interessentenstamm usw.
- > Beliebige Anzahl an Zusatzfeldern releasesicher möglich
- > Klassifizierung anhand von definierbaren Merkmalen
- > Pflege Ihrer Partner und Personen zur Firma (Ansprechpartner, Wettbewerber etc.)
- > Sicht auf unterschiedliche Vertriebsbereiche der Firma

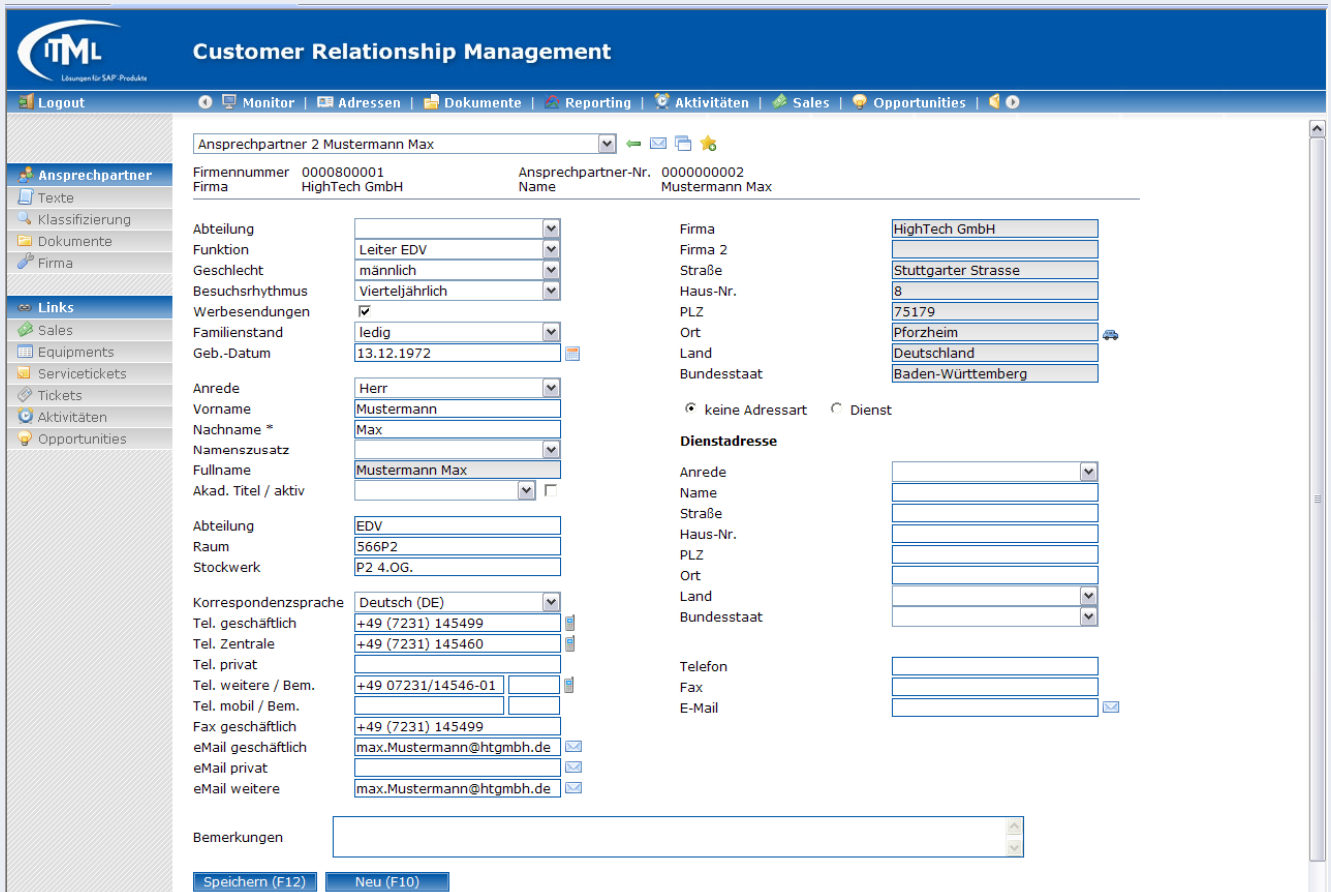
Nutzen

- > **Auf einen Blick: Die für Sie relevanten Daten zur Firma**
- > **Mit wenigen „Klicks“: Abruf der wichtigsten Links und Funktionen zur angezeigten Firma**
- > **Selektion Ihrer Firmen über weitreichende Suchkriterien und Merkmale**
- > **Firmenauswertungen über das Reporting (Potential, Umsatz etc.)**
- > **Strukturierung der Firmenanlage**
- > **Keine dezentrale Datenhaltung, keine Insellösungen**

In  
 Kürze

Neben Firmen bilden Ansprechpartner eine zentrale Komponente des ITML > CRM Adressmoduls. Eine umfangreiche Klassifizierung und Profilierung (Segmentbildung) dieser Ansprechpartner ist unabdingbar für ein erfolgreiches CRM. Jede Person hat ihre eigenen individuellen Eigenschaften und Ausprägungen (z.B. Teilnahme an Veranstaltungen und Messen, Hobbys, oder ob sie ein Weihnachtsgeschenk erhalten soll), nach denen in ITML > CRM zielgenau selektiert werden kann, z.B. für Kampagnen.

 Look  
 and  
 Feel



The screenshot displays the 'Customer Relationship Management' interface for 'Anspruchpartner 2 Mustermann Max'. The form is divided into several sections:

- Header:** 'Anspruchpartner 2 Mustermann Max' with search and action icons.
- Basic Information:**
  - Firmennummer: 0000800001, Firma: HighTech GmbH
  - Anspruchpartner-Nr.: 0000000002, Name: Mustermann Max
- Personal Details:**
  - Abteilung: [Dropdown]
  - Funktion: Leiter EDV
  - Geschlecht: männlich
  - Besuchsrhythmus: Vierteljährlich
  - Werbesendungen:
  - Familienstand: ledig
  - Geb.-Datum: 13.12.1972
  - Anrede: Herr
  - Vorname: Mustermann
  - Nachname: Max
  - Namenszusatz: Mustermann Max
  - Fullname: Mustermann Max
  - Akad. Titel / aktiv: [Dropdown]
- Address Information:**
  - Firma: HighTech GmbH
  - Firma 2: [Dropdown]
  - Straße: Stuttgarter Strasse
  - Haus-Nr.: 8
  - PLZ: 75179
  - Ort: Pforzheim
  - Land: Deutschland
  - Bundesstaat: Baden-Württemberg
- Service Address (Dienstadresse):**
  - Anrede: [Dropdown]
  - Name: [Text]
  - Straße: [Text]
  - Haus-Nr.: [Text]
  - PLZ: [Text]
  - Ort: [Text]
  - Land: [Dropdown]
  - Bundesstaat: [Dropdown]
- Contact Information:**
  - Korrespondenzsprache: Deutsch (DE)
  - Tel. geschäftlich: +49 (7231) 145499
  - Tel. Zentrale: +49 (7231) 145460
  - Tel. privat: [Text]
  - Tel. weitere / Bem.: +49 07231/14546-01
  - Tel. mobil / Bem.: [Text]
  - Fax geschäftlich: +49 (7231) 145499
  - eMail geschäftlich: max.Mustermann@htgmbh.de
  - eMail privat: [Text]
  - eMail weitere: max.Mustermann@htgmbh.de
- Remarks:** Bemerkungen [Text area]

Buttons at the bottom: **Speichern (F12)** and **Neu (F10)**.

Fakten

- > Ihre Ansprechpartner als zentrale Kontakte, verknüpft mit Ihren Firmen
- > Beliebige Anzahl an Zusatzfeldern releasesicher möglich
- > Klassifizierung anhand von definierbaren Merkmalen (kampagnenrelevant)

Nutzen

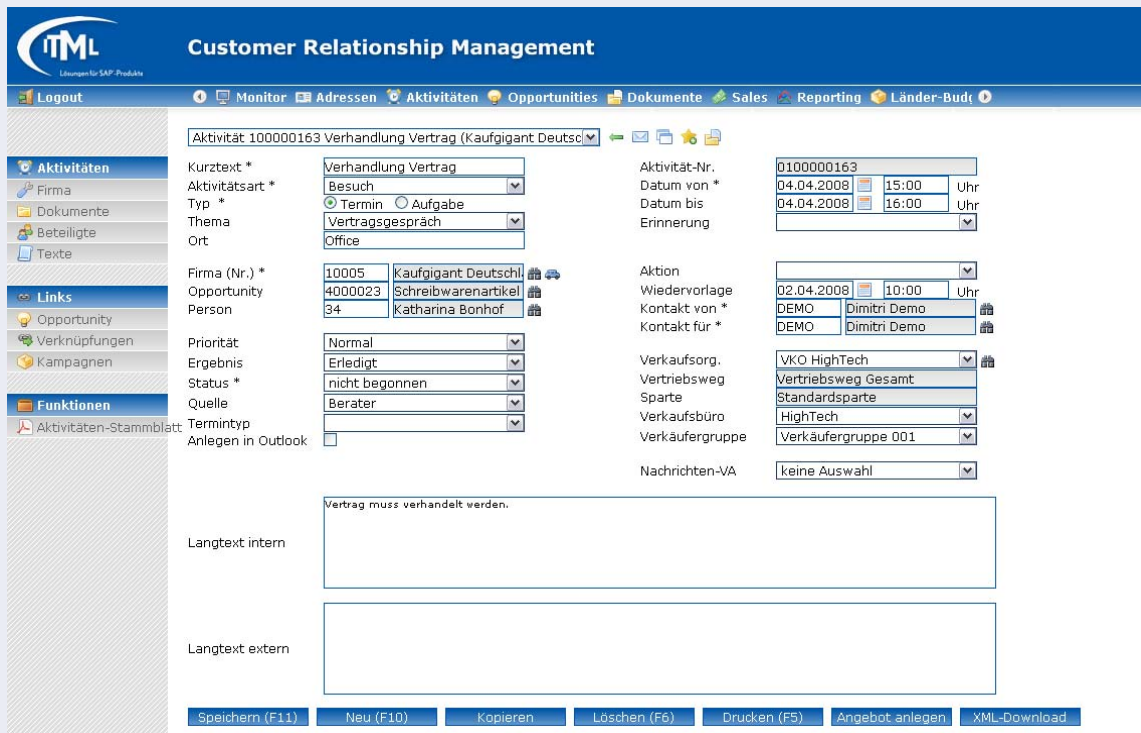
- > **Auf einen Blick: Die für Sie relevanten Daten zur angezeigten Person**
- > **Mit wenigen „Klicks“: Die wichtigsten Links und Funktionen zur angezeigten Person**
- > **Selektion Ihrer Ansprechpartner über weitreichende Suchkriterien und Merkmale**
- > **Strukturierte Pflege der Ansprechpartner zentral mit größtmöglicher Transparenz**
- > **Keine dezentrale Datenhaltung von Ansprechpartnern**

## In Kürze

Zu jeder Verkaufschance gehören neben dem eigentlichen Kundenkontakt auch verschiedene Abstimmungen sowie strukturierte Vor- und Nachbereitungen, damit der Prozess für alle Beteiligten transparent ist und ohne Reibungsverluste bis zum erfolgreichen Abschluss durchlaufen kann.

Ob es sich um Kampagnen, Angebote oder um das erste Qualifizieren eines neuen Leads handelt: Zuverlässigkeit und Verbindlichkeit sind gegenüber dem Kunden / Interessenten ebenso erfolgskritisch wie das Vorliegen der richtigen Informationen zur richtigen Zeit am richtigen Ort.

## Look and Feel



The screenshot displays the ITML CRM interface for a specific activity. The main header shows 'Customer Relationship Management' and a navigation bar with options like 'Logout', 'Monitor', 'Adressen', 'Aktivitäten', 'Opportunities', 'Dokumente', 'Sales', 'Reporting', and 'Länder-Budg'. The left sidebar contains a menu with categories: 'Aktivitäten', 'Firma', 'Dokumente', 'Beteiligte', 'Texte', 'Links', 'Opportunity', 'Verknüpfungen', 'Kampagnen', and 'Funktionen'. The main content area shows details for activity '100000163 Verhandlung Vertrag (Kaufgigant Deutsch)'. Fields include:
 

- Kurztext: Verhandlung Vertrag
- Aktivitätsart: Besuch
- Typ: Termin (selected), Aufgabe
- Thema: Vertragsgespräch
- Ort: Office
- Firma (Nr.): 10005 Kaufgigant Deutsch
- Opportunity: 4000023 Schreibwarenartikel
- Person: 34 Katharina Bonhof
- Priorität: Normal
- Ergebnis: Erledigt
- Status: nicht begonnen
- Quelle: Berater
- Terminotyp: (empty)
- Anlegen in Outlook:
- Aktivität-Nr.: 0100000163
- Datum von: 04.04.2008 15:00 Uhr
- Datum bis: 04.04.2008 16:00 Uhr
- Erinnerung: (empty)
- Aktion: (empty)
- Wiedervorlage: 02.04.2008 10:00 Uhr
- Kontakt von: DEMO Dimitri Demo
- Kontakt für: DEMO Dimitri Demo
- Verkaufsg.: VKO HighTech
- Vertriebsweg: Vertriebsweg Gesamt
- Sparte: Standardsparte
- Verkaufsbüro: HighTech
- Verkäufergruppe: Verkäufergruppe 001
- Nachrichten-VA: keine Auswahl

 At the bottom, there are buttons for 'Speichern (F11)', 'Neu (F10)', 'Kopieren', 'Löschen (F6)', 'Drucken (F5)', 'Angebot anlegen', and 'XML-Download'. A note in the 'Langtext intern' field reads 'Vertrag muss verhandelt werden.'

## Fakten

- > Massenaktivitäten als Unterstützung des Kampagnenmoduls
- > Besuchsvorbereitung / Wochenplanung mit Avisierung / Offline-Besuchsbericht
- > Termin- und Aufgaben-Management mit Outlook-Integration (Kalender, Tasks)
- > Delegieren und Monitoring kundenbezogener Aktivitäten mit Wiedervorlage-Funktionalität
- > Historie und Vorschau aller kundenbezogenen und internen Schritte im Vertriebsprozess
- > Verknüpfung von Aktivitäten z.B. mit Firmen, Angeboten, Opportunities, Kampagnen
- > Einchecken ein- und ausgehender Mails als Aktivität

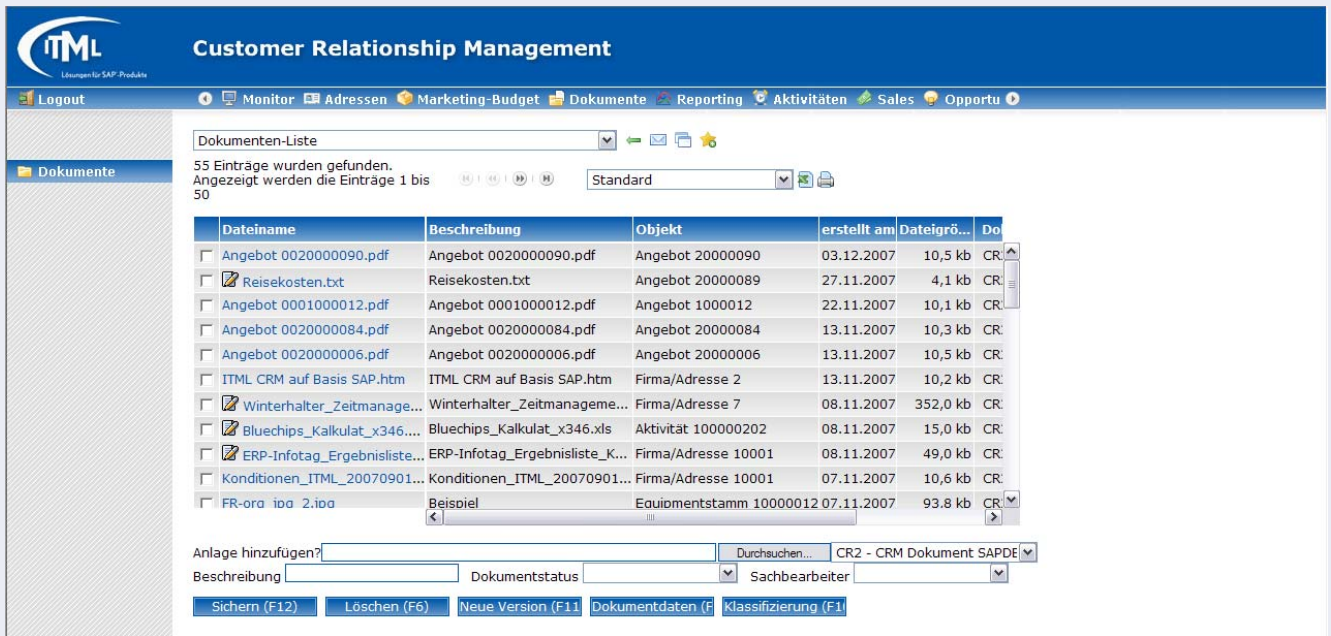
## Nutzen

- > **Besuche werden strukturiert vor- und nachbereitet inklusive Wochenbericht**
- > **Der Verkäufer kann sich weiterhin auf seinen Verkaufsprozess fokussieren**
- > **Der Datenpflege-Aufwand fällt durch die einfache Benutzeroberfläche sehr gering aus**
- > **Sie haben stets den aktuellen Stand aller Aktivitäten zu jeder Verkaufschance verfügbar**
- > **Zum Wiedervorlage-Datum können Sie sich an Ihre offenen Aktivitäten erinnern lassen**
- > **Anbindung verschiedener Kommunikationskanäle**

In  
 Kürze

Das ITML > CRM Modul Dokumente bietet die Möglichkeit, Dokumente über das CRM zu verwalten. Physikalisch werden die Dokumente auf dem SAP System oder einem externen Archivierungssystem abgelegt. Die Dokumentenverwaltung spielt gerade dann eine erhebliche Rolle, wenn z.B. die Mails zu einem Angebot "eingescheckt" werden, da es sich hierbei um kaufmännische Dokumente handelt. Das Unternehmen hat hier sogar die Pflicht der Aufbewahrung solcher Mails.

 Look  
 and  
 Feel



The screenshot displays the ITML Customer Relationship Management (CRM) interface. The main window shows a "Dokumenten-Liste" (Document List) with 55 entries found. The list is filtered to show entries 1 to 50. The table below represents the data shown in the screenshot:

Dateiname	Beschreibung	Objekt	erstellt am	Dateigrö...	Do
Angebot 0020000090.pdf	Angebot 0020000090.pdf	Angebot 20000090	03.12.2007	10,5 kb	CR
Reisekosten.txt	Reisekosten.txt	Angebot 20000089	27.11.2007	4,1 kb	CR
Angebot 0001000012.pdf	Angebot 0001000012.pdf	Angebot 1000012	22.11.2007	10,1 kb	CR
Angebot 0020000084.pdf	Angebot 0020000084.pdf	Angebot 20000084	13.11.2007	10,3 kb	CR
Angebot 0020000006.pdf	Angebot 0020000006.pdf	Angebot 20000006	13.11.2007	10,5 kb	CR
ITML CRM auf Basis SAP.htm	ITML CRM auf Basis SAP.htm	Firma/Adresse 2	13.11.2007	10,2 kb	CR
Winterhalter_Zeitmanagem...	Winterhalter_Zeitmanagem...	Firma/Adresse 7	08.11.2007	352,0 kb	CR
Bluechips_Kalkulat_x346...	Bluechips_Kalkulat_x346.xls	Aktivität 10000202	08.11.2007	15,0 kb	CR
ERP-Infotag_Ergebnisliste...	ERP-Infotag_Ergebnisliste_K...	Firma/Adresse 10001	08.11.2007	49,0 kb	CR
Konditionen_ITML_20070901...	Konditionen_ITML_20070901...	Firma/Adresse 10001	07.11.2007	10,6 kb	CR
FR-ora ida 2.ioda	Beispiel	Equipmentstamm 10000012	07.11.2007	93,8 kb	CR

Below the table, there are search and filter options, including a search field, a "Durchsuchen..." button, and a dropdown menu for "CR2 - CRM Dokument SAPDE". There are also buttons for "Sichern (F12)", "Löschen (F6)", "Neue Version (F11)", "Dokumentdaten (F)", and "Klassifizierung (F1)".

Fakten

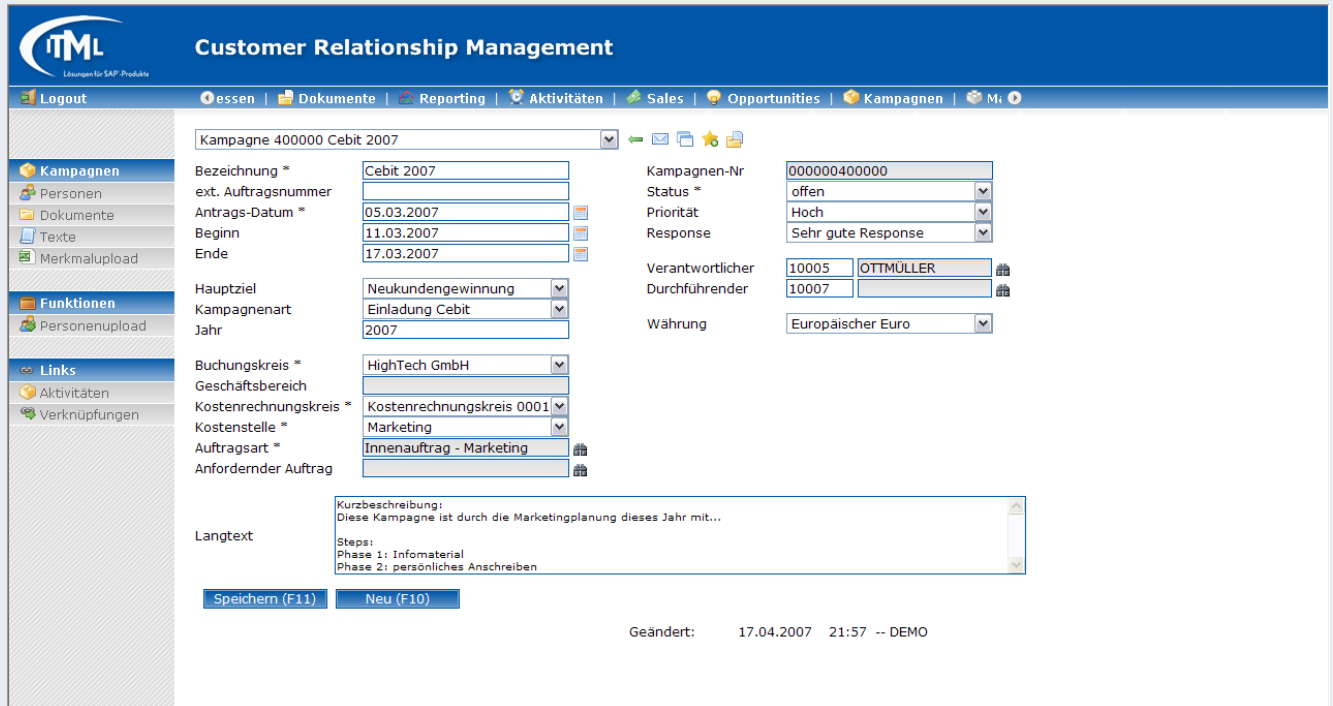
- > Anlegen, Ändern, Versionieren und Löschen von Dokumenten
- > Bearbeiten von bestimmten Dokumenten via WebDAV-Technologie im Web mit Versionierung
- > Unterstützung verschiedener Ablagesysteme (SAP-DB, KPRO, externes Archivierungssystem)
- > Klassifizierung der Dokumente
- > Verknüpfung mit anderen CRM Objekten
- > Eigene Dokumentenarten können angelegt und nicht benötigte ausgeblendet werden
- > Das SAP Berechtigungskonzept kann verwendet werden

Nutzen

- > **Zentraler Zugriff auf vertriebsrelevante Dokumente**
- > **Einfache und vielfältige Suchmöglichkeiten**
- > **Verknüpfung der Dokumente z.B. zu Firmen, Angeboten, Opportunities, Aktivitäten**
- > **Sicherung der Daten über das Ablagesystem**

In  
Kürze

Das ITML > CRM Kampagnenmodul dient als Basis für Marketingaktionen wie z.B. Anschreiben, Produkteinführungen, Weihnachtsgeschenke, Messeeinladungen etc. Es werden Ansprechpartner ausgewählt, angesprochen und als Liste exportiert. Über dieses File lassen sich mit Office-Funktionalitäten Massen-E-Mails, Serienbriefe etc. erstellen. Es ist jederzeit nachvollziehbar, wer in welcher Kampagne angeschrieben wurde und wie reagiert hat.

Look  
and  
Feel


The screenshot displays the 'Customer Relationship Management' interface for a campaign named 'Kampagne 400000 Cebit 2007'. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Kampagnen', 'Personen', 'Dokumente', 'Texte', 'Merkmalupload', 'Funktionen', 'Personenupload', 'Links', 'Aktivitäten', and 'Verknüpfungen'. The main area contains a form with the following fields:

- Bezeichnung \*: Cebit 2007
- ext. Auftragsnummer
- Antrags-Datum \*: 05.03.2007
- Beginn: 11.03.2007
- Ende: 17.03.2007
- Hauptziel: Neukundengewinnung
- Kampagnenart: Einladung Cebit
- Jahr: 2007
- Buchungskreis \*: HighTech GmbH
- Geschäftsbereich
- Kostenrechnungskreis \*: Kostenrechnungskreis 0001
- Kostenstelle \*: Marketing
- Auftragsart \*: Innenauftrag - Marketing
- Anfordernder Auftrag
- Kampagnen-Nr: 000000400000
- Status \*: offen
- Priorität: Hoch
- Response: Sehr gute Response
- Verantwortlicher: 10005 OTTMÜLLER
- Durchführender: 10007
- Währung: Europäischer Euro

Additional fields include 'Langtext' with a description: 'Diese Kampagne ist durch die Marketingplanung dieses Jahr mit...' and 'Steps: Phase 1: Infomaterial, Phase 2: persönliches Anschreiben'. At the bottom, there are buttons for 'Speichern (F11)' and 'Neu (F10)', and a timestamp: 'Geändert: 17.04.2007 21:57 -- DEMO'.

## Fakten

- > Definition der Ziele der Kampagne
- > Definition der Vorgehensweise (Mailing, Messeeinladungen per Post etc.)
- > Kampagnen als Kostenträger
- > Selektion des Adress-Pools mit Filter auf Merkmale der Firma und der Person
- > Zwischenablage als Pool für bereits selektierte Ansprechpartner
- > Download Adress-Pool als CSV-File
- > Generierung von Folgeaktivitäten (z.B. Calls durch Innendienst oder Call Center)
- > Bericht an die Marketing- und Vertriebsleitung
- > Zugriff auf Merkmalsausprägungen in den Folgeprozessen des Marketing

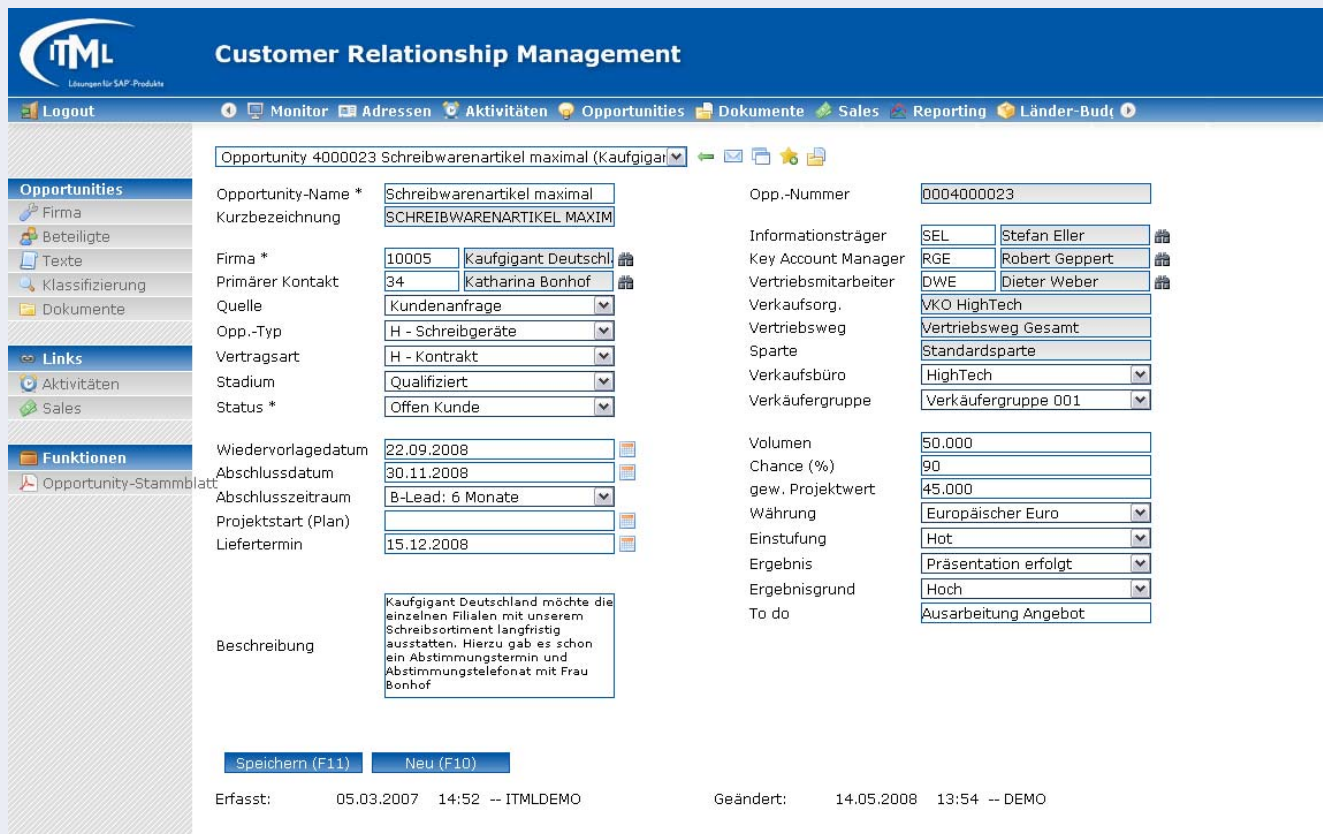
## Nutzen

- > **Adressen mit Segmentierung und Klassifizierung zentral im ITML > CRM bzw. SAP**
- > **Schnelle Selektion der Ansprechpartner für eine Kampagne**
- > **Abschluss der Kampagne und Ermittlung der Responsequoten, Kosten etc.**
- > **Generieren von Leads und Anlegen der Opportunities inkl. Übergabe an den Vertrieb**
- > **Responseermittlung und Auswertungen im Bereich Reporting**

## In Kürze

Die Opportunity bildet die Klammer um den gesamten Verkaufsprozess: Sie umfasst alle Aktivitäten (Telefonate, Besuche usw.), beherbergt alle Beteiligten (Entscheider, Einkäufer, Verkaufsmitarbeiter, Planer, Wettbewerber, Partner usw.) und gibt der Vertriebsleitung die Chance, einen Forecast auf die Sales-Pipeline zu erhalten. Somit erfährt die Kundenmappe eine Struktur, was vor allem dann interessant wird, wenn mehrere Vertriebskollegen an einem "dicken Fisch" dran sind. Es lebe die Information.

## Look and Feel



**Customer Relationship Management**

Logout | Monitor | Adressen | Aktivitäten | Opportunities | Dokumente | Sales | Reporting | Länder-Budget

Opportunity 4000023 Schreibwarenartikel maximal (Kaufgigant)

Opportunity-Name *	Schreibwarenartikel maximal	Opp.-Nummer	0004000023
Kurzbezeichnung	SCHREIBWARENARTIKEL MAXIM	Informationsträger	SEL Stefan Eller
Firma *	10005 Kaufgigant Deutschl	Key Account Manager	RGE Robert Geppert
Primärer Kontakt	34 Katharina Bonhof	Vertriebsmitarbeiter	DWE Dieter Weber
Quelle	Kundenanfrage	Verkaufsort	VKO HighTech
Opp.-Typ	H - Schreibgeräte	Vertriebsweg	Vertriebsweg Gesamt
Vertragsart	H - Kontrakt	Sparte	Standardsparte
Stadium	Qualifiziert	Verkaufsbüro	HighTech
Status *	Offen Kunde	Verkäufergruppe	Verkäufergruppe 001
Wiedervorlagdatum	22.09.2008	Volumen	50.000
Abschlussdatum	30.11.2008	Chance (%)	90
Abschlusszeitraum	B-Lead: 6 Monate	gew. Projektwert	45.000
Projektstart (Plan)		Währung	Europäischer Euro
Liefertermin	15.12.2008	Einstufung	Hot
		Ergebnis	Präsentation erfolgt
		Ergebnisgrund	Hoch
		To do	Ausarbeitung Angebot

Speichern (F11) | Neu (F10)

Erfasst: 05.03.2007 14:52 -- ITMLDEMO | Geändert: 14.05.2008 13:54 -- DEMO

**Beschreibung:** Kaufgigant Deutschland möchte die einzelnen Filialen mit unserem Schreibsortiment langfristig ausstatten. Hierzu gab es schon ein Abstimmungstermin und Abstimmungstelefonat mit Frau Bonhof

## Fakten

- > Opportunity als Verkaufschance, Vertriebsmöglichkeit
- > Zentrales Objekt („Kundenmappe“) mit allen Aktivitäten, Angeboten, Dokumenten etc.
- > Anzeige Beziehungsgeflecht innerhalb der Opportunity (Ansprechpartner, Wettbewerber etc)
- > Überblick über die aktuellen Tätigkeiten und Verkaufschancen beim Kunden
- > Vertriebserfolg wird messbar über die Statusanalyse der Opportunities

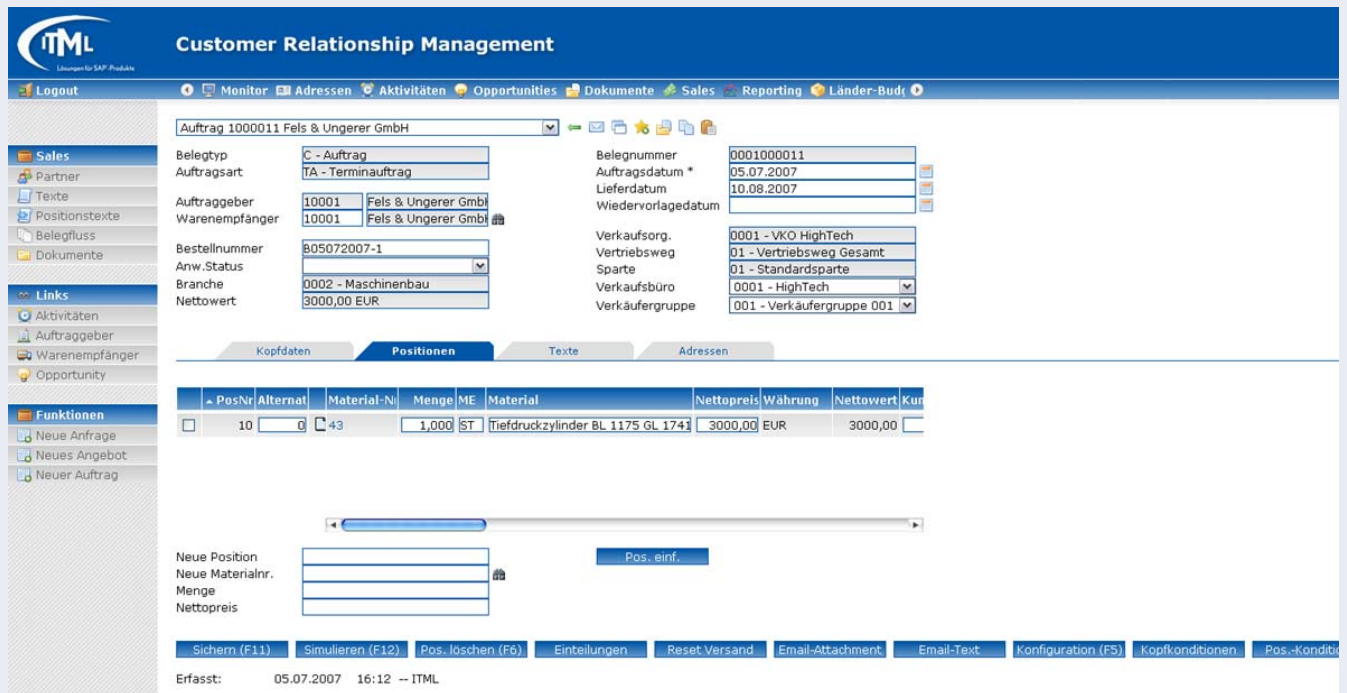
## Nutzen

- > **Strukturierung des Vertriebsprozesses**
- > **Am Vertriebsprozess Beteiligte können einfach herausgefunden werden**
- > **Sales Forecast-Generierung**
- > **Auswertungen Sales Forecast über Reporting (Sales Funnel)**
- > **Schnelle und flexible Selektion und damit einfache Erfolgsübersicht**
- > **Verknüpfung der einzelnen am Verkaufsprozess Beteiligten**

In  
Kürze

Bei Anfrage Informationsvorsprung - übertragbar auf Ihr Unternehmen. Denn über vielseitige Selektionskriterien ermitteln und spezifizieren Sie den tatsächlichen Bedarf Ihres Kunden. Dadurch können Sie konkrete Angebote und die gesamte Betreuung individuell und inhaltlich stimmig gestalten.

Von der Auskunft zum Auftrag - komfortabel, flexibel und schnell. Steigern Sie die Vertriebseffizienz in jeder Kundenbeziehung. Denn sowohl Außen- als auch Innendienst werden spürbar entlastet, strategisches Denken und Handeln konsequent gefördert.

Look  
and  
Feel


## Fakten

- > Erfassen, Ändern und Anzeigen von Angeboten, Aufträgen und anderen Vertriebsbelegen
- > Erfassen von Vertriebsbelegen mit Bezug (Anfrage, Angebot, Auftrag)
- > Ausgabe von Kundenauftragslisten mit zahlreichen Selektionskriterien und Filtermöglichkeiten
- > Reduzieren von Detail- und Suchmasken auf die tatsächlich benötigten Informationen
- > Vertraute SAP-Funktionen wie Konditionen, Belegfluss, Texte, Alternativ- und Staffelpositionen
- > Add-On-Funktionalitäten wie E-Mail-Versand, Aktivitäten zum Beleg
- > Variantenkonfiguration in Dialogform

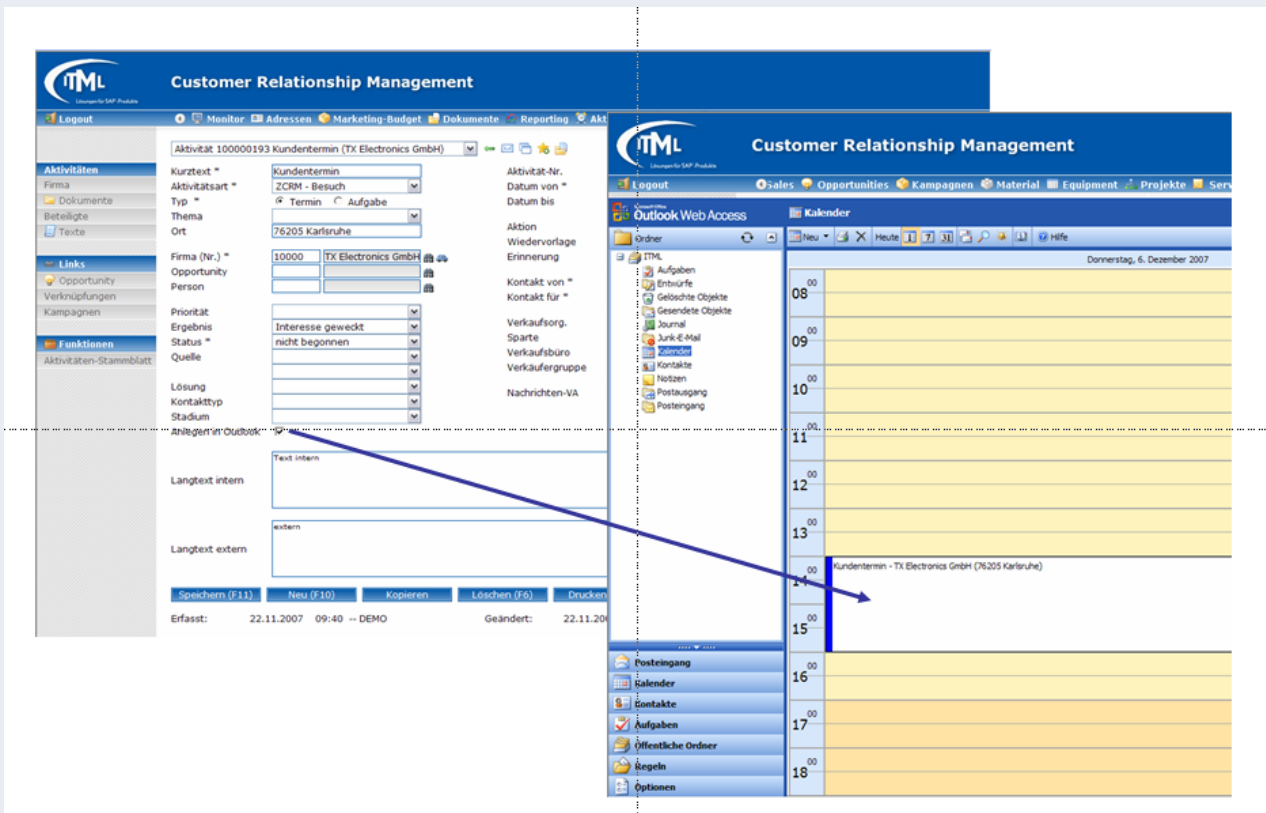
## Nutzen

- > **Strukturierter Vertriebsprozess mit nachvollziehbaren Schritten und Phasen**
- > **Durchgängigkeit vom ersten Kontakt bis zum Angebot / Auftrag**
- > **Komfortable Recherchemöglichkeiten nach ähnlichen Anfragen, Angeboten etc.**
- > **Einfache Eingabe (Schnellerfassung) auch für Staffeln und Alternativpositionen**
- > **Übersichtliche Darstellung der Belegdetails nur mit den für Sie wichtigen Informationen**
- > **Anbindung verschiedener Kommunikationskanäle**

In  
Kürze

Sowohl in ITML > CRM als auch in Ihrer Groupware verwenden Sie Stammdaten (im CRM als Debitoren, in der Groupware als Kontakte) und in beiden pflegen Sie Termine (im CRM in der Aktivität, in der Groupware im Kalender). Was liegt da näher, als beides miteinander so zu verbinden, dass Sie die Daten nur einmal pflegen müssen?

Bei Anlage und Änderung im CRM werden diese Daten automatisch auch in der Groupware angelegt. Somit können Sie die komfortabelsten Funktionen aus beiden Systemen für Ihren Prozess effizient nutzen.

Look  
and  
Feel


The image shows two side-by-side screenshots of the ITML Customer Relationship Management system. The left screenshot displays the 'Aktivität' (Activity) form for 'Kundentermin (TX Electronics GmbH)'. It includes fields for 'Firma' (Company), 'Aktivitätsart' (Activity Type), 'Thema' (Topic), 'Ort' (Location), 'Firma (Nr.)' (Company No.), 'Opportunität' (Opportunity), 'Person', 'Priorität' (Priority), 'Ergebnis' (Result), 'Status' (Status), 'Quelle' (Source), 'Lösung' (Solution), 'Kontakttyp' (Contact Type), and 'Stadium' (Stage). The right screenshot shows the 'Outlook Web Access' calendar interface for 'Donnerstag, 6. Dezember 2007'. A blue arrow points from the 'Kundentermin' activity in the CRM to a corresponding calendar entry in Outlook, illustrating the synchronization of data between the two systems.

## Fakten

- > Firmen, Ansprechpartner, Termine und Aufgaben aus CRM in der Groupware anlegen
- > Überspielung in öffentlichen Ordner und Mailboxordner möglich
- > Verbindung über ITML > Schnittstelle (Web DAV) mit RFC-LDAP-Verbindung
- > Rückwärtschnittstelle
- > Ansteuern der Groupware direkt aus ITML > CRM möglich

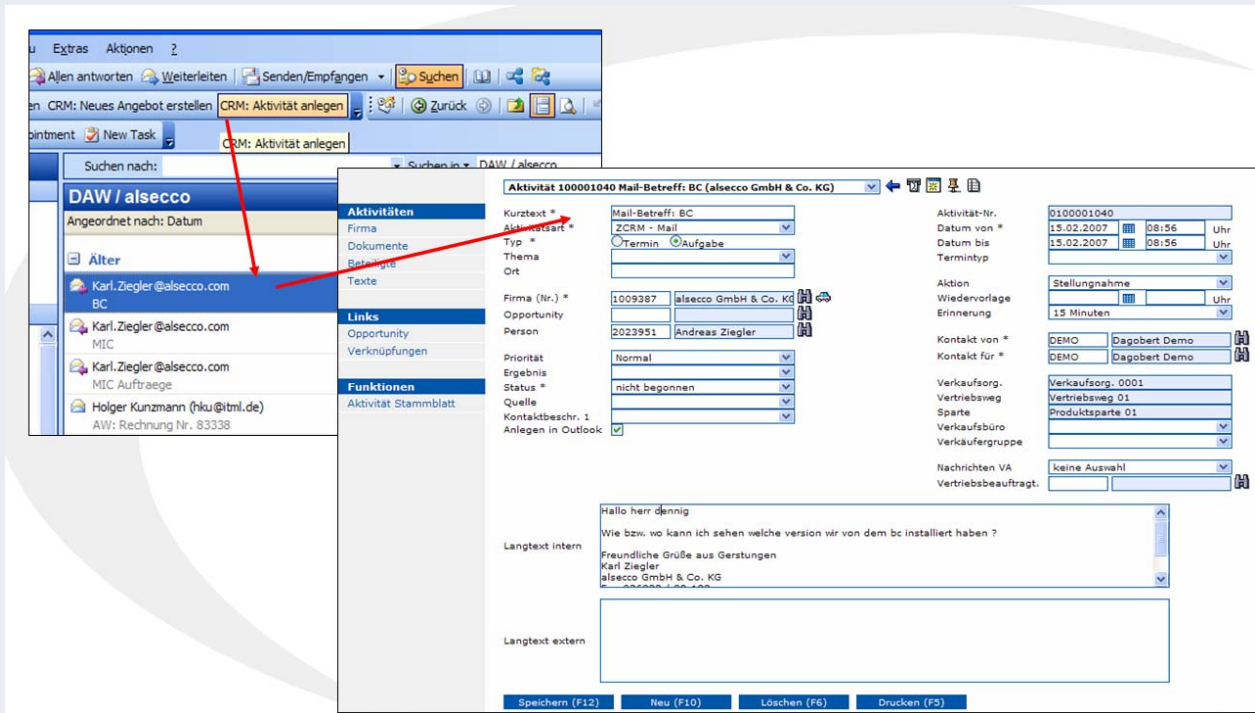
## Nutzen

- > **Anbindung des Kommunikationskanals „E-Mail“ in den Vertriebsprozess**
- > **Stammdaten und Aktivitäten aus ITML > CRM auch im Windows-Umfeld verfügbar**
- > **Wiedervorlage für Termine und Aufgaben, auch außerhalb ITML > CRM**
- > **Reduzierung des administrativen Aufwandes im Innendienst**
- > **Fehlervermeidung durch Erfassung nach dem Verursacherprinzip**

In  
Kürze

ITML sieht eBusiness nach wie vor als wichtigen wirtschaftlichen Wachstumsmotor - und zwar in erster Linie für die Unternehmen, die es nutzen. Lassen sich doch mittels elektronischer Geschäftsabwicklung enorme Rationalisierungspotenziale erschließen sowie neue Märkte und Kunden gewinnen.

Dabei spielt die E-Mail eine große Rolle – wie viele E-Mails verschicken und empfangen Sie jeden Tag? Diese E-Mails binden wir zentral und integriert in den Verkaufsprozess ein und stellen sie damit allen Beteiligten zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung.

Look  
and  
Feel

## Fakten

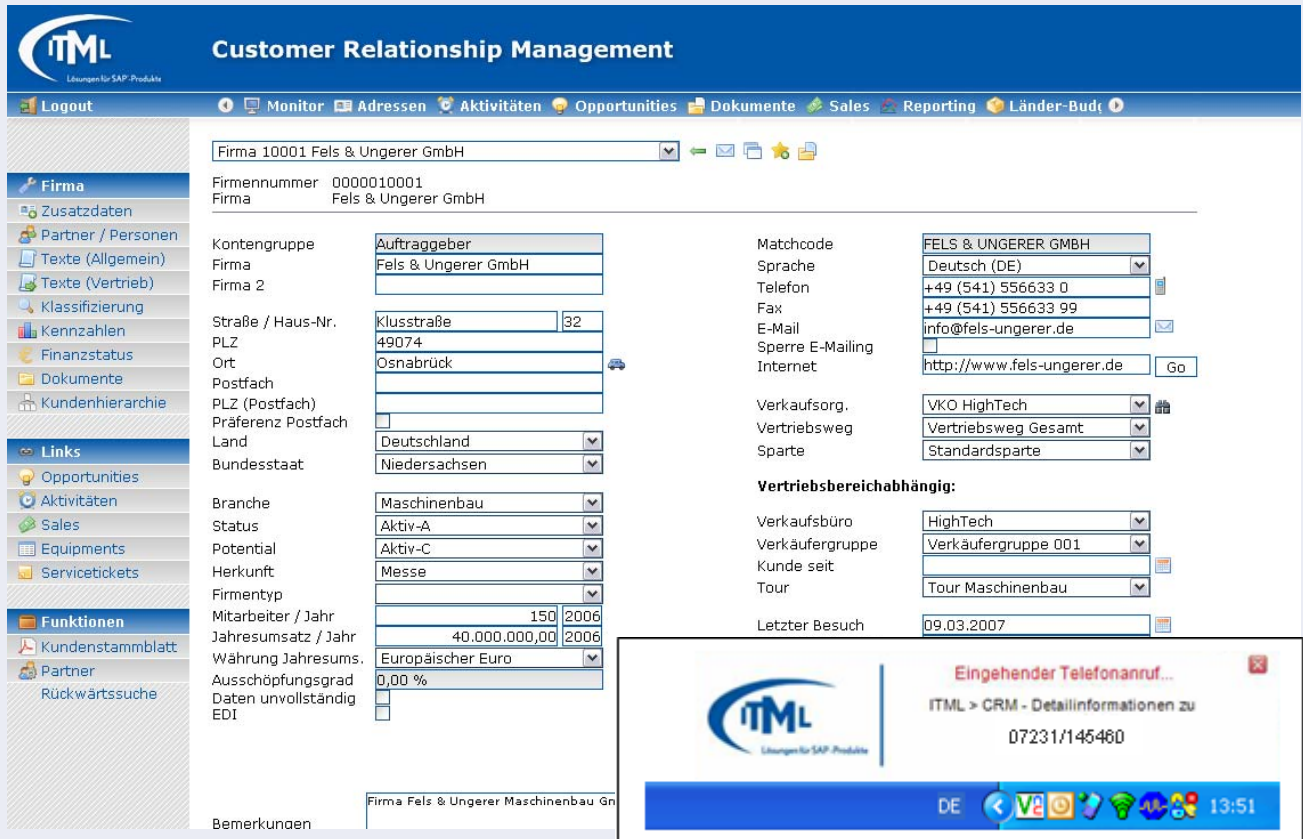
- > Mails mit Attachments aus Outlook im CRM anlegen und aus CRM verschicken
- > Auslesen, Identifizieren und Zuordnen der Absenderinformationen aus der Mail
- > Einchecken und Verknüpfen von Attachments im Dokumentenverwaltungssystem
- > Einbinden der Mail in Aktivitäten, Angebote, Opportunities, Servicemeldungen etc.
- > Weiterverarbeiten aller Informationen aus der Mail (Text, Anhänge, weitere Empfänger etc.)
- > E-Mailverkehr in die kundenindividuellen Prozesse einbinden

## Nutzen

- > **Automatisierung von Vertriebsabläufen und dadurch Prozessoptimierung**
- > **Beschleunigter und vereinfachter Informationsfluss**
- > **Zentrales Bereitstellen von dezentralen, unstrukturierten Informationen aus E-Mails**
- > **Erhöhte Entscheidungssicherheit durch verlässlichere Datenbasis**
- > **Reduzierung des administrativen Aufwandes im Innendienst**
- > **Fehlervermeidung durch Erfassung nach dem Verursacherprinzip**

In  
Kürze

Die ITML > CTI Lösung ermöglicht Ihnen optimale Flexibilität während eines Telefonats mit Ihrem Kunden oder Interessenten. Bei eingehenden Anrufen wird über die Telefonnummer der entsprechende Kontakt im CRM geöffnet und alle zum Anrufer verfügbaren Daten können eingesehen oder geändert werden. Ebenso können über Outbound-Funktionalitäten Ansprechpartner und Firmen direkt aus dem CRM über die Telefonanlage angerufen werden. Damit gehören „Zettelwirtschaft“ und andere unstrukturierte Gesprächsinformationen der Vergangenheit an.

Look  
and  
Feel


The screenshot displays the ITML Customer Relationship Management (CRM) interface. The main header shows the ITML logo and the title 'Customer Relationship Management'. Below the header is a navigation bar with options like Logout, Monitor, Adressen, Aktivitäten, Opportunities, Dokumente, Sales, Reporting, and Länder-Bud. The main content area shows a search bar with 'Firma 10001 Fels & Ungerer GmbH' selected. The left sidebar contains a menu with categories like Firma, Links, Funktionen, and Partner. The main content area is divided into several sections: 'Firma' (Firmennummer: 0000010001, Firma: Fels & Ungerer GmbH), 'Kontengruppe' (Auftraggeber), 'Firma' (Fels & Ungerer GmbH), 'Matchcode' (FELS & UNGERER GMBH), 'Sprache' (Deutsch (DE)), 'Telefon' (+49 (541) 556633 0), 'Fax' (+49 (541) 556633 99), 'E-Mail' (info@fels-ungerer.de), 'Sperrung E-Mailing', 'Internet' (http://www.fels-ungerer.de), 'Verkaufsbüro' (VKO HighTech), 'Vertriebsweg' (Vertriebsweg Gesamt), 'Sparte' (Standardsparte), 'Vertriebsbereichabhängig' (Verkaufsbüro: HighTech, Verkäufergruppe: Verkäufergruppe 001, Kunde seit: Tour, Tour: Tour Maschinenbau, Letzter Besuch: 09.03.2007), 'Mitarbeiter / Jahr' (150, 2006), 'Jahresumsatz / Jahr' (40.000.000,00, 2006), 'Währung Jahresums.' (Europäischer Euro), 'Ausschöpfungsgrad' (0,00 %), 'Daten unvollständig' (ED I), 'Firma Fels & Ungerer Maschinenbau Gm', 'Bemerkungen'). A pop-up window in the bottom right corner shows 'Eingehender Telefonanruf...' with the ITML logo and the text 'ITML > CRM - Detailinformationen zu 07231/145460'. The system tray at the bottom shows the time 13:51 and various system icons.

## Fakten

- > CTI für TAPI (Telephony Application Programming Interface) fähige Telefonanlagen
- > Inbound / Outbound Funktionalität
- > Anrufererkennung bei Inbound-Calls und direkter Absprung in Ansprechpartner
- > Integration der Telefonanlage ins CRM (Nummernwahl aus dem CRM heraus)

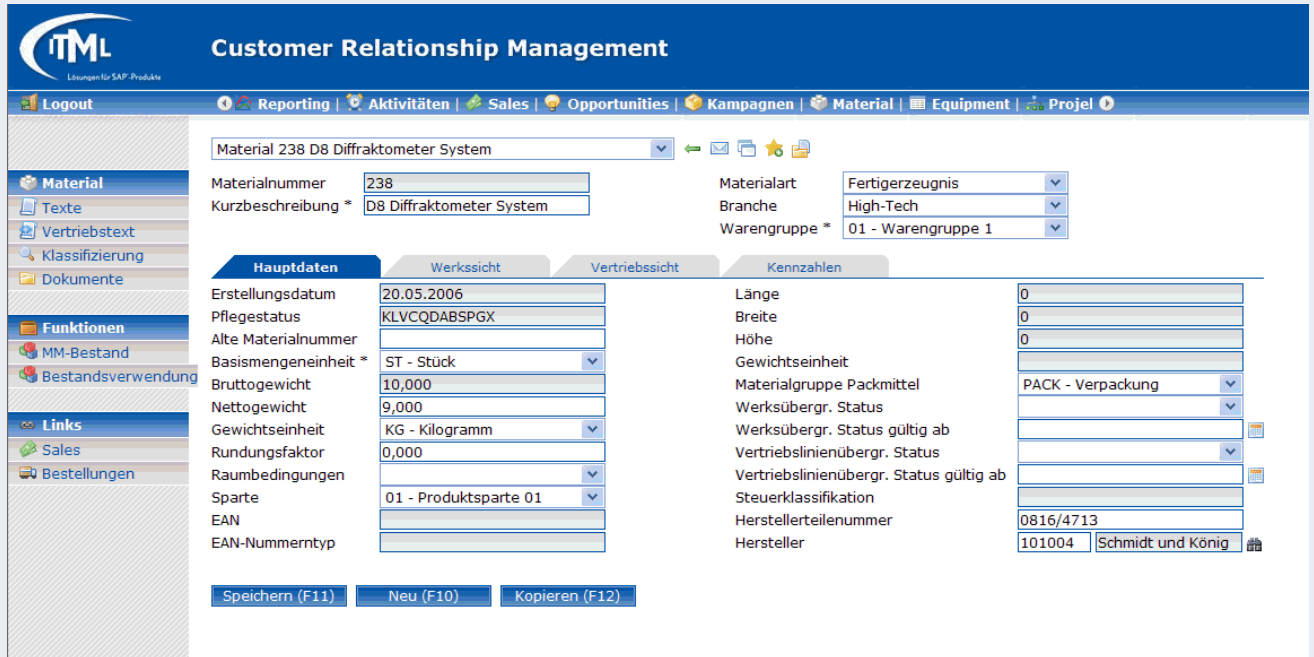
## Nutzen

- > **Schneller Zugriff auf relevante Kundeninformationen**
- > **Pflege des Ansprechpartners und wichtiger Informationen im CRM parallel zum Telefonat**
- > **Prozessoptimierung durch strukturiertes Vorgehen während eines Telefonats.**
- > **Automatischer Start des CRM bei eingehendem Anruf (keine manuelle Anmeldung notwendig)**

In  
Kürze

Der Verkaufsprozess steht und fällt mit der Geschwindigkeit und vor allem der Qualität der Aussagen, die gegenüber dem Kunden / Interessenten gemacht werden. Erfolg hat, wer zum einen sein „Gegenüber“ kennt, ihm aber auch sehr schnell alle Fragen kompetent beantworten kann.

Informationen zum Material sind an dieser Stelle sehr hilfreich. Welche technischen Eigenschaften hat welches Material? Haben wir freien Bestand und sind Anlieferungen in der Pipeline? Welche Wettbewerber haben wir an dieser Stelle, was bieten sie an und zu welchen Preisen? ITML > CRM stellt Ihnen alle diese Informationen zentral und aktuell zur Verfügung, ist also sozusagen Ihre „rechte Hand“.

Look  
and  
Feel


**Customer Relationship Management**

Material 238 D8 Diffraktometer System

Materialnummer: 238  
 Kurzbeschreibung: D8 Diffraktometer System

Materialart: Fertigerzeugnis  
 Branche: High-Tech  
 Warengruppe: 01 - Warengruppe 1

Hauptdaten	Werkssicht	Vertriebsicht	Kennzahlen	
Erstellungsdatum	20.05.2006		Länge	0
Pflegestatus	KLVCQDABSPGX		Breite	0
Alte Materialnummer			Höhe	0
Basismengeneinheit *	ST - Stück		Gewichtseinheit	
Bruttogewicht	10,000		Materialgruppe Packmittel	PACK - Verpackung
Nettogewicht	9,000		Werksübergr. Status	
Gewichtseinheit	KG - Kilogramm		Werksübergr. Status gültig ab	
Rundungsfaktor	0,000		Vertriebslinienübergr. Status	
Raumbedingungen			Vertriebslinienübergr. Status gültig ab	
Sparte	01 - Produktparte 01		Steuerklassifikation	
EAN			Herstellerteilenummer	0816/4713
EAN-Numerntyp			Hersteller	101004   Schmidt und König

Speichern (F11) | Neu (F10) | Kopieren (F12)

## Fakten

- > Materialdaten stehen in ITML > CRM voll integriert zur Verfügung
- > aktuelle Bestandsinformationen inklusive laufender Aufträge und Bestellungen (MD04, MMBE) mit Absprungmöglichkeiten via Hyperlink in die verbundenen Belege
- > Pflege und Vergleich von Wettbewerbsmaterialien (Wettbewerbs-Datenbank) hinsichtlich Preisen und Eigenschaften
- > Aufbau analog SAP ERP (Hauptdaten, Werkssicht, Vertriebsicht)
- > Einbindung eigener Charts als Erweiterung möglich

## Nutzen

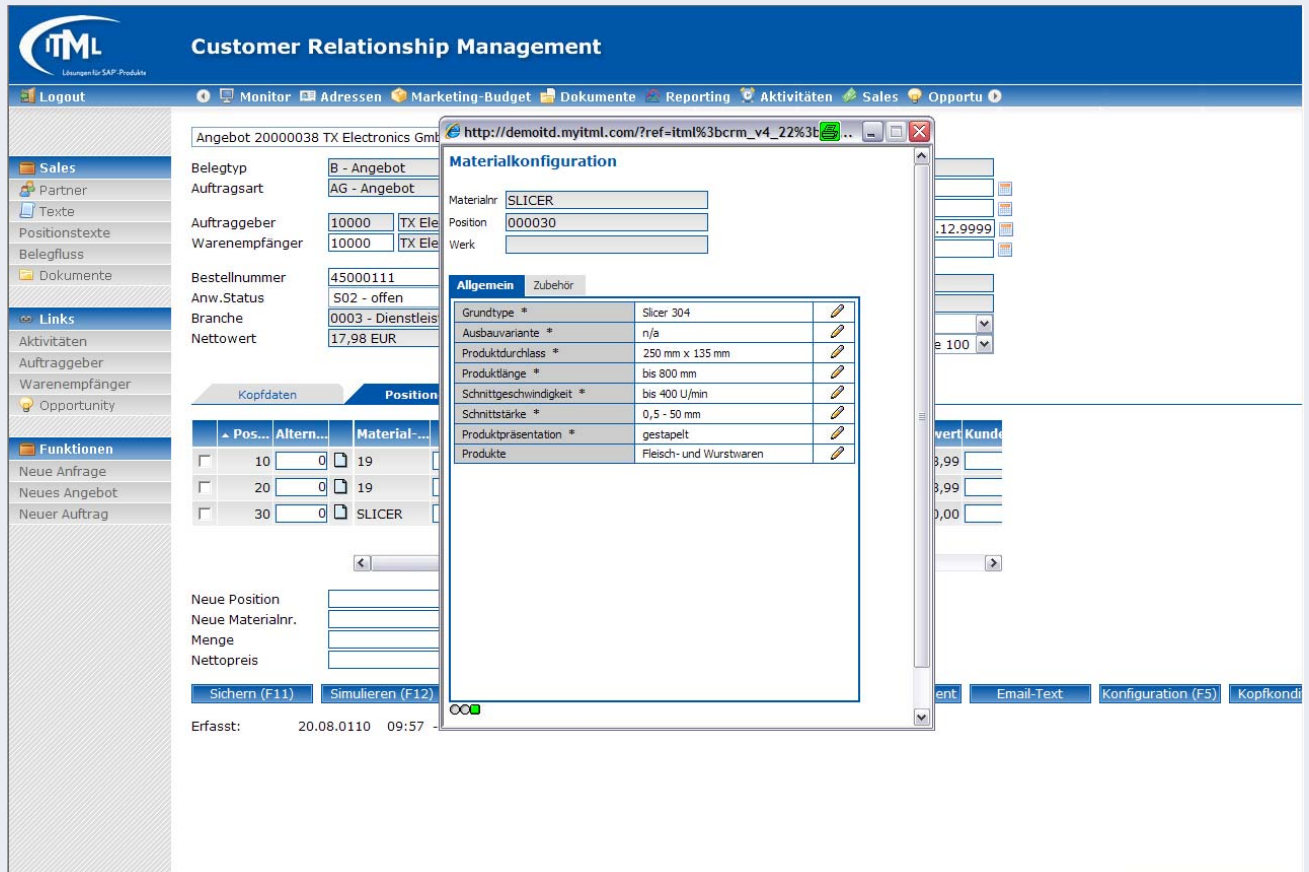
- > **Detaillierte Informationen zu Beständen und Eigenschaften stehen im gesamten Verkaufsprozess für relevante Materialien jederzeit zur Verfügung**
- > **Komfortable Materialsuche, vereinfachte Materialpflege und -anzeige**
- > **Aussagekräftiger Detailvergleich mit Wettbewerbern auf Materialebene**
- > **Abbilden, Pflegen und Finden sämtlicher qualitativen wie quantitativen Eigenschaften des Materials**
- > **Flexible Anpassbarkeit der Materialpflege und -anzeige via Customizing**

In  
 Kürze

Sie nutzen die Variantenkonfiguration (LO-VC) für die Fertigung komplexer Produkte und sind dabei gezwungen in regelmäßigen Abständen neue Varianten Ihrer Produkte anzubieten und herzustellen?

Die Devise lautet: auf Kundenwünsche schnell reagieren! Das ITML > CRM Salesmodul in Kombination mit der ITML > CRM Variantenkonfiguration bietet Ihnen die Möglichkeit, schnell, einfach und flexibel auf Basis der SAP Variantenkonfiguration dieser Anforderung gerecht zu werden.

 Look  
 and  
 Feel



Fakten

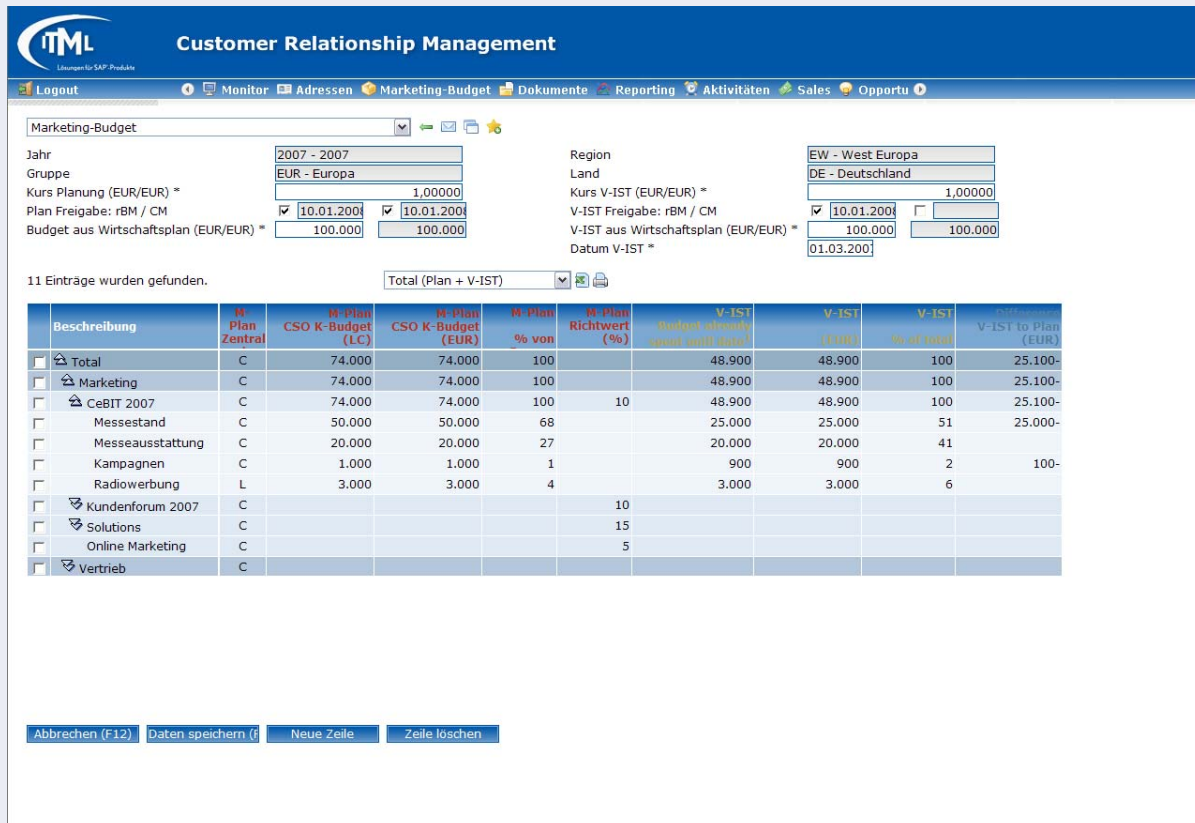
- > Variantenkonfiguration für Anfragen, Angebote und Aufträge
- > Pflege der Varianten(konfiguration) im SAP R/3 – Anwenderbedienung durch den Vertrieb im Web
- > Volle Integration in die SAP R/3 Variantenkonfiguration sowie in Ihre bestehenden Prozesse
- > Darstellung der Variantenpreise
- > Anzeige von Dokumentationen zu Merkmalswerten über Textbausteine
- > Auswertung des gesamten Beziehungswissens aus dem LO-VC
- > Vollständige Sprachabhängigkeit ist gewährleistet → Merkmale, Werte, Dokumentationen

Nutzen

- > **Einfache Bedienung der Variantenkonfiguration in der Angebots- oder Auftragsbearbeitung**
- > **Integration der CRM Funktionalität in Ihre bestehenden Prozesse**
- > **Übersichtliche Darstellung aller Pflicht- und optionalen Merkmale**

In  
Kürze

ITML > CRM ermöglicht Ihnen eine zentrale und strukturierte, aber dennoch flexible Budgetplanung im Marketing, mit der Sie komplexe Planungsprozesse sicher steuern können. Definieren Sie die Planungsvariablen für Ihr Budget, unterscheiden Sie dabei zwischen zentralen Vorgaben und lokalen Maßnahmen, die von Standort zu Standort variieren können. Alle lokalen Planungen laufen an einer zentralen Stelle im System zusammen und sind durch einen vordefinierten Freigabeprozess jederzeit transparent. Im Anschluss an die fertige Planung wird die Erfassung der Ist-Werte auf die gleiche Weise gesteuert.

Look  
and  
Feel


The screenshot displays the ITML Customer Relationship Management interface for the Marketing-Budget configuration. The top navigation bar includes options like Monitor, Adressen, Marketing-Budget, Dokumente, Reporting, Aktivitäten, Sales, and Opportu. The main configuration area shows settings for the year (2007 - 2007), group (EUR - Europa), and region (EW - West Europa). A table below shows the budget breakdown:

Beschreibung	M-Plan Zentral	M-Plan CSO K-Budget (LC)	M-Plan CSO K-Budget (EUR)	M-Plan % von	M-Plan Richtwert (%)	Budget currently spent until date	V-IST (EUR)	V-IST % of total	V-IST to Plan (EUR)
Total	C	74.000	74.000	100		48.900	48.900	100	25.100-
Marketing	C	74.000	74.000	100		48.900	48.900	100	25.100-
CeBIT 2007	C	74.000	74.000	100	10	48.900	48.900	100	25.100-
Messestand	C	50.000	50.000	68		25.000	25.000	51	25.000-
Messeausstattung	C	20.000	20.000	27		20.000	20.000	41	
Kampagnen	C	1.000	1.000	1		900	900	2	100-
Radiowerbung	L	3.000	3.000	4		3.000	3.000	6	
Kundenforum 2007	C				10				
Solutions	C				15				
Online Marketing	C				5				
Vertrieb	C								

Buttons at the bottom include: Abrechnen (F12), Daten speichern (f), Neue Zeile, and Zeile löschen.

Fakten

- > Zentrale, länderübergreifende Pflege und Steuerung der Marketingplanung
- > Strukturierter Freigabeprozess für Planung und Ist-Werte
- > Zentrale Vorgabe der Planungsvariablen, lokale Ergänzung weiterer Planungsvariablen
- > Mehrstufige Planung, auf- und zuklappbare Baumstruktur
- > Flexible Definition von Zeiträumen, Gruppen, Regionen
- > Flexible Listvarianten

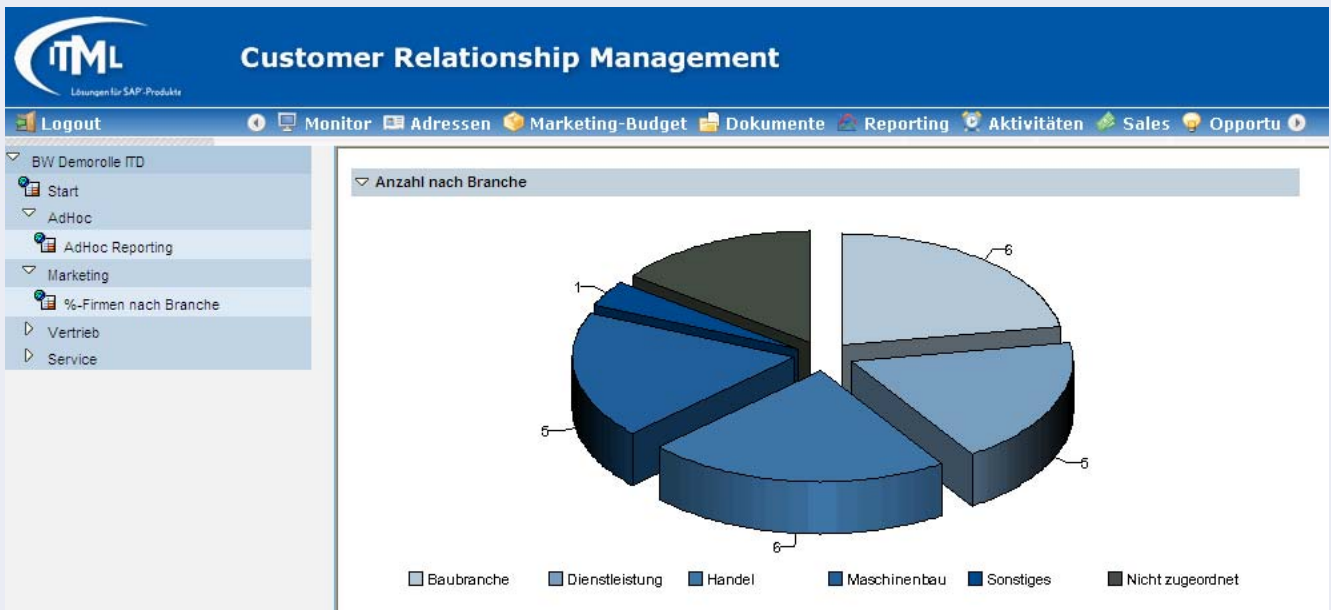
Nutzen

- > **Optimierung von Prozessen und Steuerungsmechanismen in der Budgetplanung**
- > **Dezentrale Planung läuft im zentralen System automatisch zusammen**
- > **Flexible und einfache Administration der Planungsvariablen**
- > **Anzeige von Planung und Ist-Werten flexibel auswählbar**
- > **Übersichtlichkeit der Planung mittels Auf-/Zuklappen der Baumstruktur**

In  
Kürze

„Die richtige Information zum richtigen Zeitpunkt macht neun Zehntel der Schlacht“, sagte schon Napoléon Bonaparte. Das marketing-, vertriebs- und serviceorientierte Reporting ermöglicht die Kontrolle der integrierten CRM-Prozesse hinsichtlich Wirtschaftlichkeit, Effektivität und Effizienz.

Kampagnenresponseauswertungen, Sales-Pipeline-, Auftragseingangs-, Umsatzanalysen sind ein Teil der Analysen, die zudem zur Planung und Steuerung des gesamten Customer Relationship Managements beitragen. Als Bestandteil des ganzheitlichen CRM schließt das analytische CRM somit den Kreislauf aus Datenerhebung, Datenverwendung und Datenanalyse und trägt maßgeblich zur Effizienzsteigerung und zur Erhöhung der Ergebnisorientierung bei.

Look  
and  
Feel

## Fakten

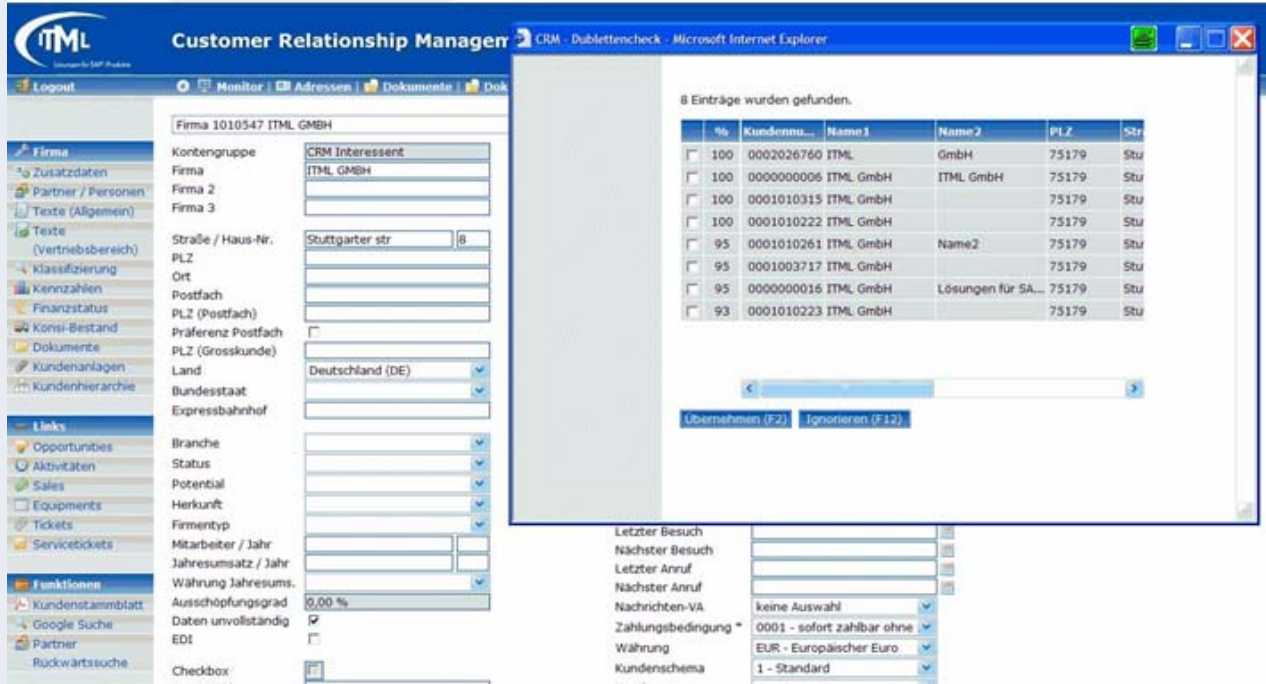
- > In die Weboberfläche integrierte Analysen in Form von Tabellen und Charts
- > Vordefinierte Berichte zur Mehrfachverwendung
- > Flexible Gestaltungsmöglichkeit von Auswertungen durch AdHoc-Reporting
- > Differenziertes Berichtswesen (Geschäftsleitung, Vertriebsleitung, Vertriebsmitarbeiter)
- > Zugriffssteuerung über Berechtigungswesen
- > Verteilung zusätzlich über Druck- und E-Mailausgabe

## Nutzen

- > **Analyse der kundennahen Geschäftsprozesse (Messung der Effektivität und Effizienz, Erkennen von Stärken und Schwächen)**
- > **Unterstützung zur Optimierung der CRM-Prozesse**
- > **Sales Forecast (Sales Funnel)**
- > **Churn-Analysen (Verlustanalysen)**
- > **Wirtschaftlichkeitskontrolle des gesamten Customer Relationship Managements**
- > **Grundlage für das Business Performance Management**

In  
Kürze

Datenqualität durch Dublettenprüfung als elementare Basis für ein CRM System. Qualifizierte Daten für mehr Erfolg. Dubletten verursachen Kosten und wirken sich negativ auf die CRM- aber auch auf die logistischen Prozesse im SAP System aus. Der Dublettenchecker als eigenständiges Modul im ITML > CRM bietet die Möglichkeit, bei der Anlage von Adressen (Kunden, Interessenten etc.) nach vorhandenen Datenbeständen zu suchen und die mehrfache Anlage zu unterbinden.

Look  
and  
Feel


%	Kundennummer	Name 1	Name 2	PLZ	Str
<input type="checkbox"/>	100	0002026760 ITML GmbH	GmbH	75179	Stu
<input type="checkbox"/>	100	0000000006 ITML GmbH	ITML GmbH	75179	Stu
<input type="checkbox"/>	100	0001010315 ITML GmbH		75179	Stu
<input type="checkbox"/>	100	0001010222 ITML GmbH		75179	Stu
<input type="checkbox"/>	95	0001010261 ITML GmbH	Name2	75179	Stu
<input type="checkbox"/>	95	0001003717 ITML GmbH		75179	Stu
<input type="checkbox"/>	95	0000000016 ITML GmbH	Lösungen für SA...	75179	Stu
<input type="checkbox"/>	93	0001010223 ITML GmbH		75179	Stu

Fakten

- > Prüfung auf Dubletten beim Anlegen von Debitoren (Kunden, Interessenten etc.)
- > Prüfung auf Dubletten durch manuelles Auslösen des Dublettencheckers im Web
- > Einstellung der Algorithmen

Nutzen

- > **Keine redundanten Stammdaten in den Adressdatenbanken**
- > **Verringerung der Kosten für aufwendige Bereinigung externer Dienstleister**
- > **Effektivere, treffsichere Marketingaktionen über das ITML > CRM Kampagnenmodul**