



ITML > CRM Release 5.20

Internetbasiertes Customer Relationship Management



ITML GmbH
Stuttgarter Str. 8
75179 Pforzheim

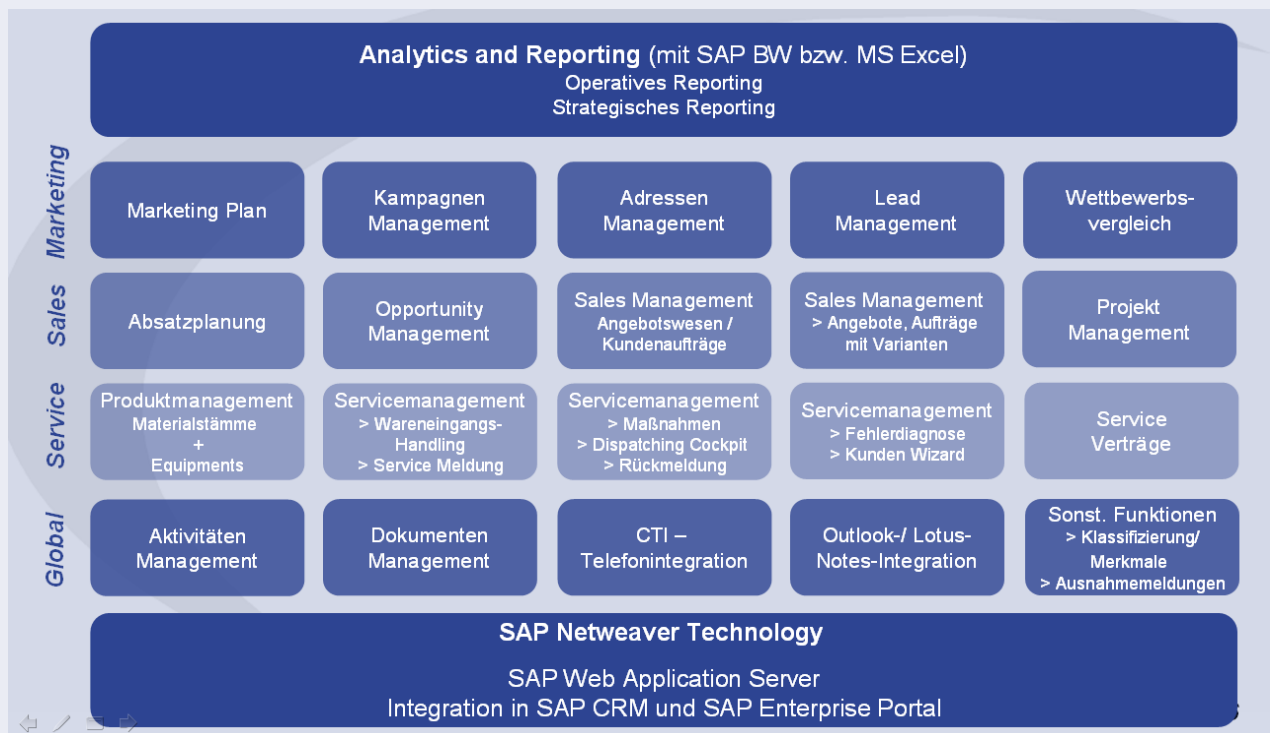
Inhaltsverzeichnis	2
ITML > CRM im Überblick	3
ITML > Solutions Framework	4
ITML > CRM Adressen: Firmen	5
ITML > CRM Adressen: Ansprechpartner	6
ITML > CRM Aktivitäten	7
ITML > CRM Dokumente	8
ITML > CRM Kampagnen	9
ITML > CRM Opportunities	10
ITML > CRM Sales: Anfragen, Angebote, Aufträge	11
ITML > 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 Reporting	17
ITML > CRM Adressen Dublettencheck.....	18

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 Servers
- > Datenhaltung und Anwendungsfunktionen einzig und allein in SAP ERP
- > ITML > CRM Logik über Suchmaske, Ergebnisliste und Detailmaske

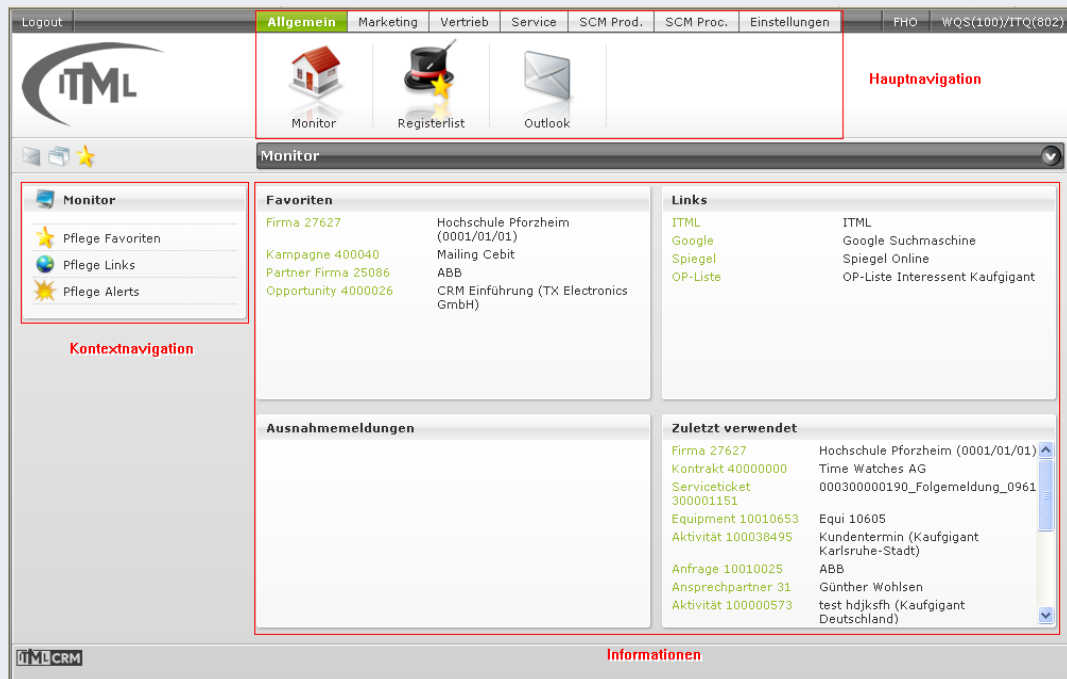
Nutzen

- > **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 aufwendigen 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

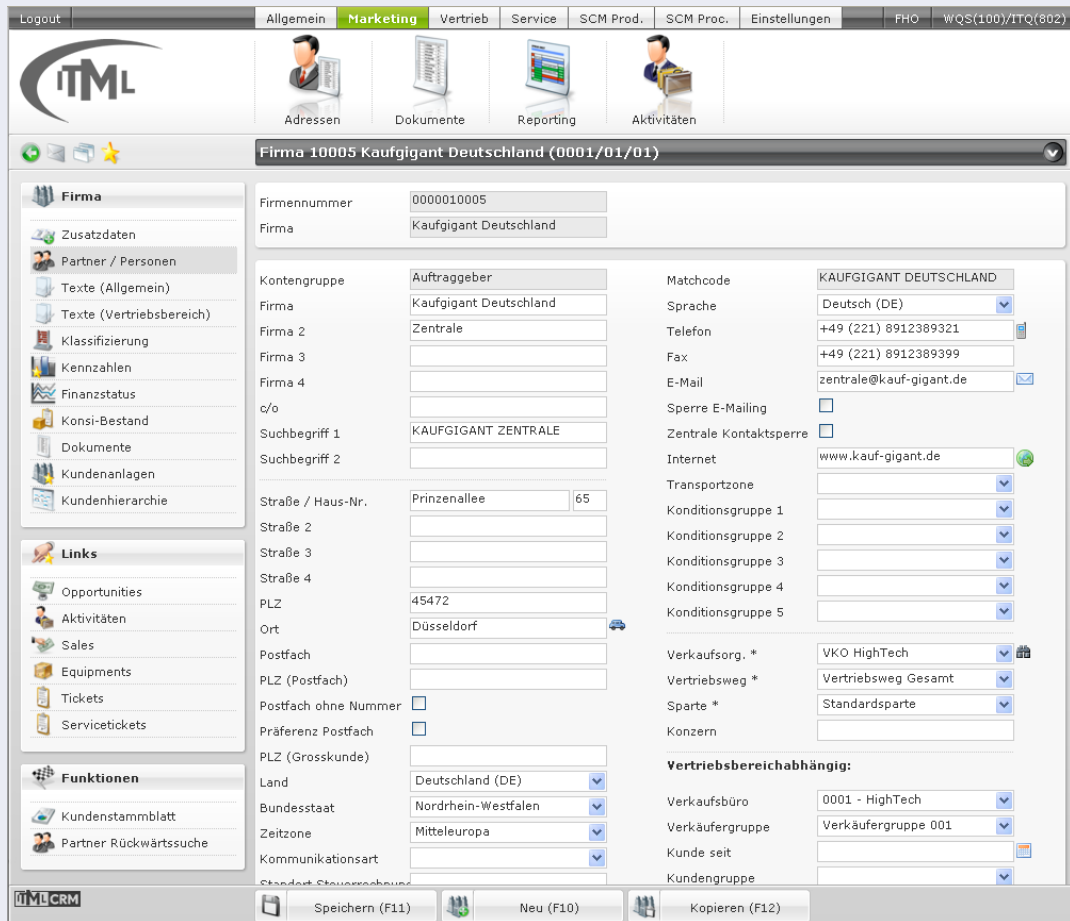
- > CSS (= Customer Style Sheet), Maskenlayout anpassbar gemäß CI-Vorgaben
- > Durchgängiges Framework (Hauptnavigation, Kontextnavigation, Mainframe)
- > Höchste Flexibilität durch vollständige R/3 Integration
- > Keine zusätzlichen Serverlandschaften und Drittprodukte
- > BSP Programmierung auf Basis 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 einfache 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 Kontaktgeschichte.

Look
and
Feel


The screenshot displays the ITML CRM interface for a company record. The main window is titled 'Firma 10005 Kaufgigant Deutschland (0001/01/01)'. The interface is divided into several sections:

- Navigation Bar:** Includes 'Logout', 'Allgemein', 'Marketing' (active), 'Vertrieb', 'Service', 'SCM Prod.', 'SCM Proc.', 'Einstellungen', 'FHO', and 'WQS(100)/ITQ(802)'. Below this are icons for 'Adressen', 'Dokumente', 'Reporting', and 'Aktivitäten'.
- Left Sidebar:** Contains a tree view with categories: 'Firma', 'Zusatzdaten', 'Partner / Personen', 'Texte (Allgemein)', 'Texte (Vertriebsbereich)', 'Klassifizierung', 'Kennzahlen', 'Finanzstatus', 'Konsi-Bestand', 'Dokumente', 'Kundenanlagen', 'Kundenhierarchie', 'Links', 'Opportunities', 'Aktivitäten', 'Sales', 'Equipments', 'Tickets', 'Servicetickets', and 'Funktionen' (Kundenstamblatt, Partner Rückwärtssuche).
- Main Data Entry Area:**
 - Firma:** Firmennummer: 0000010005; Firma: Kaufgigant Deutschland.
 - Kontengruppe:** Auftraggeber: Kaufgigant Deutschland; Firma: Zentrale.
 - Suchbegriff:** Suchbegriff 1: KAUFGIGANT ZENTRALE.
 - Adresse:** Straße / Haus-Nr.: Prinzenallee 65; PLZ: 45472; Ort: Düsseldorf.
 - Kontakt:** Matchcode: KAUFGIGANT DEUTSCHLAND; Sprache: Deutsch (DE); Telefon: +49 (221) 8912389321; Fax: +49 (221) 8912389399; E-Mail: zentrale@kauf-gigant.de.
 - Vertrieb:** Verkaufsbüro: 0001 - HighTech; Verkäufergruppe: Verkäufergruppe 001.
- Bottom Bar:** Includes 'Speichern (F11)', 'Neu (F10)', and 'Kopieren (F12)' buttons.

Fakten

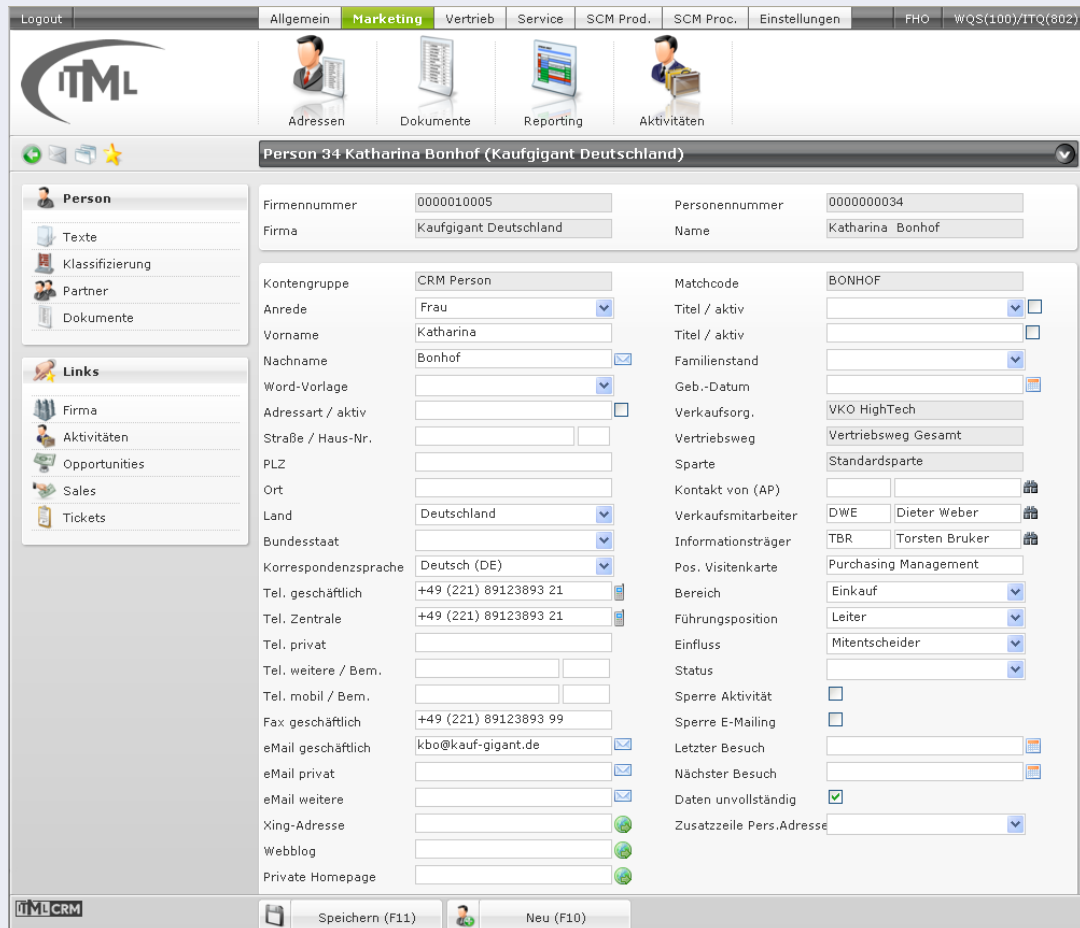
- > Anzeige wichtiger Zusatzinformationen wie Finanzstatus und offene Posten
- > Zentraler Zugriff auf Ihre SAP-Daten aus Kunden-, Interessentenstamm usw.
- > Beliebige Anzahl an Zusatzfeldern releasesicher möglich
- > Klassifizierung anhand von definierbaren Merkmalen
- > Pflege Ihrer Partner und Personen 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


Logout Allgemein Marketing Vertrieb Service SCM Prod. SCM Proc. Einstellungen FHO WQS(100)/ITQ(802)

ITML Adressen Dokumente Reporting Aktivitäten

Person 34 Katharina Bonhof (Kaufgigant Deutschland)

Person

Texte
Klassifizierung
Partner
Dokumente

Links

Firma
Aktivitäten
Opportunities
Sales
Tickets

Firmennummer: 0000010005
Firma: Kaufgigant Deutschland
Personennummer: 0000000034
Name: Katharina Bonhof

Kontengruppe: CRM Person
Anrede: Frau
Vorname: Katharina
Nachname: Bonhof
Word-Vorlage:
Adressart / aktiv:
Straße / Haus-Nr.:
PLZ:
Ort:
Land: Deutschland
Bundesstaat:
Korrespondenzsprache: Deutsch (DE)
Tel. geschäftlich: +49 (221) 89123893 21
Tel. Zentrale: +49 (221) 89123893 21
Tel. privat:
Tel. weitere / Bem.:
Tel. mobil / Bem.:
Fax geschäftlich: +49 (221) 89123893 99
eMail geschäftlich: kbo@kauf-gigant.de
eMail privat:
eMail weitere:
Xing-Adresse:
Webblog:
Private Homepage:

Matchcode: BONHOF
Titel / aktiv:
Titel / aktiv:
Familienstand:
Geb.-Datum:
Verkaufsgorg.: VKO HighTech
Vertriebsweg: Vertriebsweg Gesamt
Sparte: Standardsparte
Kontakt von (AP):
Verkaufsmitarbeiter: DWE Dieter Weber
Informationsträger: TBR Torsten Bruker
Pos. Visitenkarte: Purchasing Management
Bereich: Einkauf
Führungsposition: Leiter
Einfluss: Mitentscheider
Status:
Sperrung Aktivität:
Sperrung E-Mailing:
Letzter Besuch:
Nächster Besuch:
Daten unvollständig:
Zusatzzeile Pers.Adresse:

Speichern (F11) Neu (F10)

Fakten

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

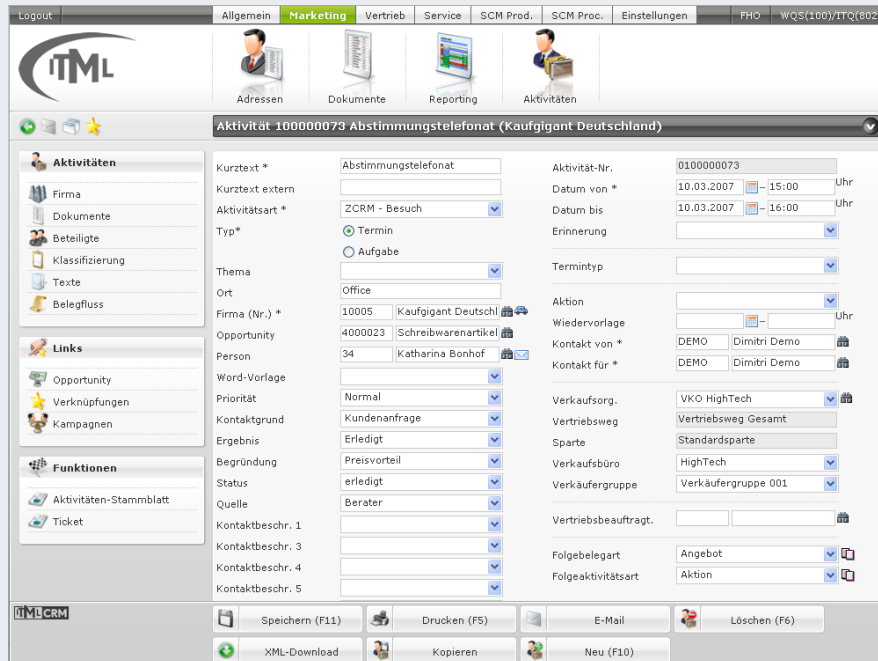
Nutzen

- > **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 creating or editing an activity. The main form is titled 'Aktivität 100000073 Abstimmungstelefonat (Kaufgigant Deutschland)'. It features several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation options like 'Aktivitäten', 'Firma', 'Dokumente', 'Beteiligte', 'Klassifizierung', 'Texte', 'Belegfluss', 'Links', 'Opportunity', 'Verknüpfungen', 'Kampagnen', and 'Funktionen'.
- Main Form:**
 - Kurztext:** 'Abstimmungstelefonat'
 - Kurztext extern:** (empty)
 - Aktivitätsart:** 'ZCRM - Besuch'
 - Typ:** 'Termin' (selected)
 - Thema:** (empty)
 - Ort:** 'Office'
 - Firma (Nr.):** '10005 Kaufgigant Deutsch'
 - Opportunity:** '4000023 Schreibwarenartikel'
 - Person:** '34 Katharina Bonhof'
 - Word-Vorlage:** (empty)
 - Priorität:** 'Normal'
 - Kontaktgrund:** 'Kundenanfrage'
 - Ergebnis:** 'Erledigt'
 - Begründung:** (empty)
 - Status:** 'erledigt'
 - Quelle:** 'Berater'
 - Kontaktbeschr. 1-5:** (empty)
- Right Panel:**
 - Aktivität-Nr.:** '0100000073'
 - Datum von *:** '10.03.2007 - 15:00 Uhr'
 - Datum bis:** '10.03.2007 - 16:00 Uhr'
 - Erinnerung:** (empty)
 - Terminart:** (empty)
 - Aktion:** (empty)
 - Wiedervorlage:** (empty)
 - Kontakt von *:** 'DEMO Dimitri Demo'
 - Kontakt für *:** 'DEMO Dimitri Demo'
 - Verkaufsg.:** 'VKO HighTech'
 - Vertriebsweg:** 'Vertriebsweg Gesamt'
 - Sparte:** 'Standardsparte'
 - Verkaufsbüro:** 'HighTech'
 - Verkäufergruppe:** 'Verkäufergruppe 001'
 - Vertriebsbeauftragt.:** (empty)
 - Folgebelegart:** 'Angebot'
 - Folgeaktivitätsart:** 'Aktion'

At the bottom, there are buttons for 'Speichern (F11)', 'Drucken (F5)', 'E-Mail', 'Löschen (F6)', 'XML-Download', 'Kopieren', and 'Neu (F10)'.

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
- > Klassifizierung von Aktivitäten

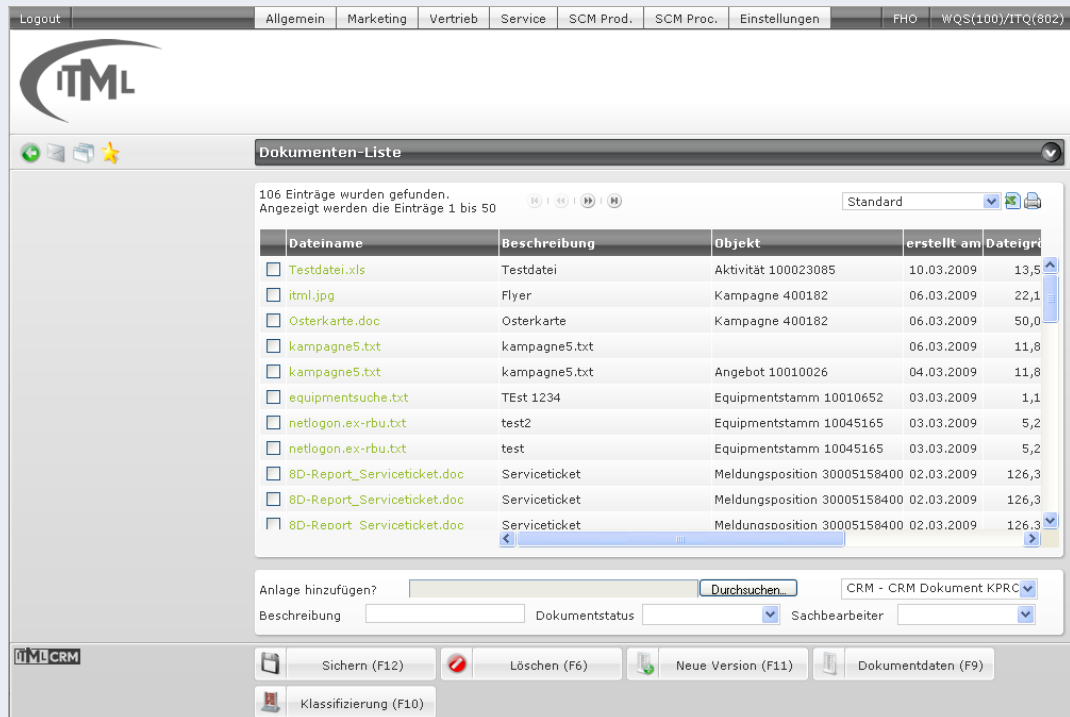
Nutzen

- > **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



Logout Allgemein Marketing Vertrieb Service SCM Prod. SCM Proc. Einstellungen FHO WQS(100)/ITQ(802)

ITML

Dokumenten-Liste

106 Einträge wurden gefunden.
Angezeigt werden die Einträge 1 bis 50

Dateiname	Beschreibung	Objekt	erstellt am	Dateigröße
<input type="checkbox"/> Testdatei.xls	Testdatei	Aktivität 100023085	10.03.2009	13,5
<input type="checkbox"/> itml.jpg	Flyer	Kampagne 400182	06.03.2009	22,1
<input type="checkbox"/> Osterkarte.doc	Osterkarte	Kampagne 400182	06.03.2009	50,0
<input type="checkbox"/> kampagne5.txt	kampagne5.txt	kampagne5.txt	06.03.2009	11,8
<input type="checkbox"/> kampagne5.txt	kampagne5.txt	Angebot 10010026	04.03.2009	11,8
<input type="checkbox"/> equipmentsuche.txt	TEst 1234	Equipmentstamm 10010652	03.03.2009	1,1
<input type="checkbox"/> netlogon.ex-rbu.txt	test2	Equipmentstamm 10045165	03.03.2009	5,2
<input type="checkbox"/> netlogon.ex-rbu.txt	test	Equipmentstamm 10045165	03.03.2009	5,2
<input type="checkbox"/> 8D-Report_Serviceticket.doc	Serviceticket	Meldungsposition 30005158400	02.03.2009	126,3
<input type="checkbox"/> 8D-Report_Serviceticket.doc	Serviceticket	Meldungsposition 30005158400	02.03.2009	126,3
<input type="checkbox"/> 8D-Report_Serviceticket.doc	Serviceticket	Meldungsposition 30005158400	02.03.2009	126,3

Anlage hinzufügen? CRM - CRM Dokument KPRC

Beschreibung Dokumentstatus Sachbearbeiter

ITML CRM

Fakten

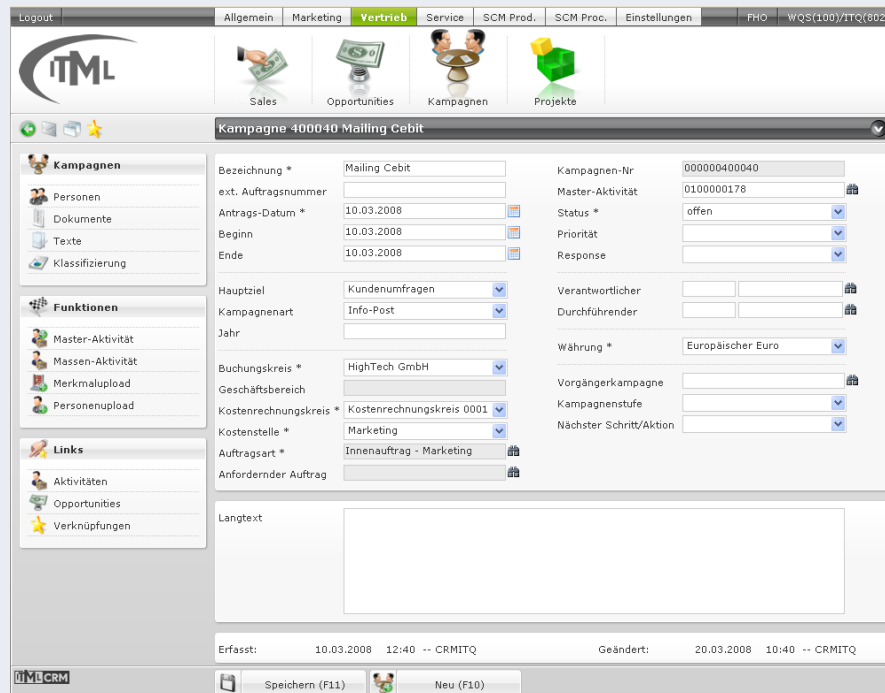
- > Anlegen, Ändern, Versionieren und Löschen von Dokumenten
- > Bearbeiten von bestimmten Dokumenten via WebDAV-Technologie im Web mit Versionierung
- > Unterstützung verschiedener Ablagesysteme (SAP-DB, KPRO, externes Archivierungssystem)
- > Klassifizierung der Dokumente
- > Verknüpfung mit anderen 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 und / oder Firmen 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


Fakten

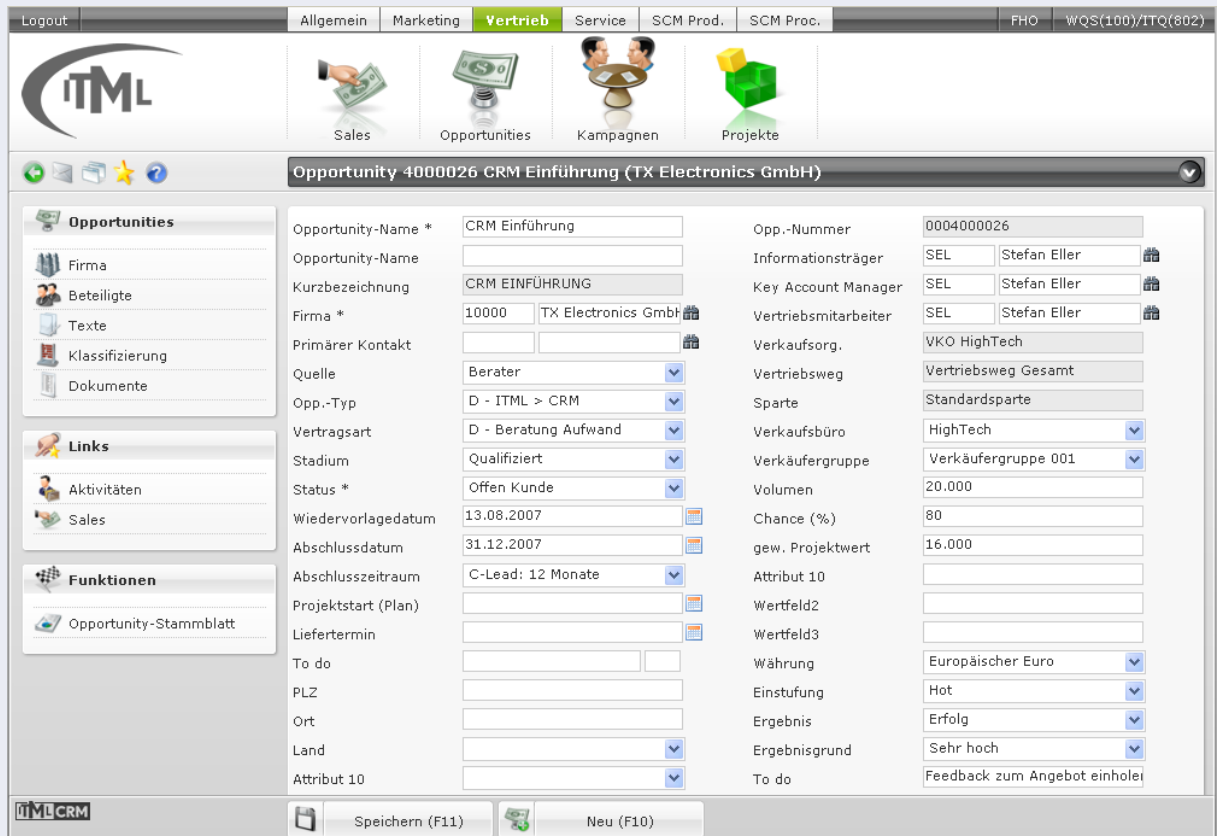
- > Definition der Ziele und Vorgehensweise (Mailing, Messeeinladungen per Post etc.) einer Kampagne
- > Kampagne als Kostenträger (entspricht einem CO-Innenauftrag)
- > Selektion des Adress-Pools mit Filter auf Merkmale der Firma und der Person
- > Zwischenablage als Pool für bereits selektierte Ansprechpartner / Firmen
- > 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
- > Verwendung verschiedener Kampagnenstufen (definierte Vorgänger- und Nachfolgerstufen)

Nutzen

- > **Adressen mit Segmentierung und Klassifizierung zentral im ITML > CRM bzw. SAP**
- > **Schnelle Selektion der Ansprechpartner / Firmen 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


The screenshot shows the ITML CRM interface for an Opportunity. The main title is "Opportunity 4000026 CRM Einführung (TX Electronics GmbH)". The form is organized into several sections:

- Opportunities:** Includes fields for Opportunity-Name (*), Kurzbezeichnung, Firma (*), Primärer Kontakt, Quelle, Opp.-Typ, Vertragsart, Stadium, Status (*), Wiedervorlagedatum, Abschlussdatum, Abschlusszeitraum, Projektstart (Plan), Liefertermin, To do, PLZ, Ort, Land, and Attribut 10.
- Links:** Includes Aktivitäten and Sales.
- Funktionen:** Includes Opportunity-Stammblatt.
- Right-hand side:** Includes Opp.-Nummer, Informationsträger, Key Account Manager, Vertriebsmitarbeiter, Verkaufsbüro, Vertriebsweg, Sparte, Verkaufsbüro, Verkäufergruppe, Volumen, Chance (%), gew. Projektwert, Attribut 10, Wertfeld2, Wertfeld3, Währung, Einstufung, Ergebnis, Ergebnisgrund, and To do.

At the bottom, there are buttons for "Speichern (F11)" and "Neu (F10)".

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
- > Vertriebs Erfolg wird messbar über die Statusanalyse der Opportunities

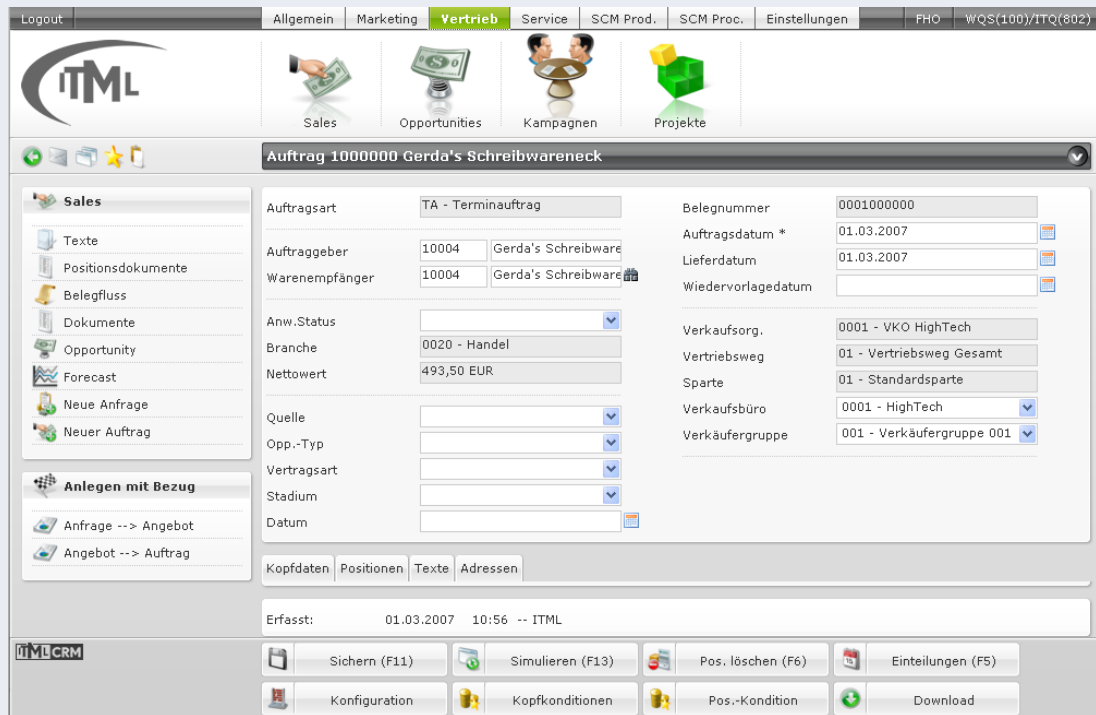
Nutzen

- > **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


The screenshot displays the ITML CRM Sales interface. The top navigation bar includes 'Logout', 'Allgemein', 'Marketing', 'Vertrieb' (highlighted), 'Service', 'SCM Prod.', 'SCM Proc.', 'Einstellungen', 'FHO', and 'WQS(100)/ITQ(802)'. Below the navigation bar are icons for 'Sales', 'Opportunities', 'Kampagnen', and 'Projekte'. The main content area is titled 'Auftrag 1000000 Gerda's Schreibwareneck'. It features a left sidebar with 'Sales' and 'Anlegen mit Bezug' sections. The central form contains fields for 'Auftragsart' (TA - Terminauftrag), 'Belegnummer' (0001000000), 'Auftragsdatum *' (01.03.2007), 'Lieferdatum' (01.03.2007), 'Wiedervorlagedatum', 'Anw.Status', 'Branche' (0020 - Handel), 'Nettowert' (493,50 EUR), 'Quelle', 'Opp.-Typ', 'Vertragsart', 'Stadium', and 'Datum'. On the right, there are dropdown menus for 'Verkaufsbüro' (0001 - HighTech) and 'Verkaufsfürgruppe' (001 - Verkäufergruppe 001). At the bottom, there are buttons for 'Sichern (F11)', 'Simulieren (F13)', 'Pos. löschen (F6)', 'Einteilungen (F5)', 'Konfiguration', 'Kopfkonditionen', 'Pos.-Kondition', and 'Download'. The status bar at the bottom indicates 'Erfasst: 01.03.2007 10:56 -- ITML'.

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

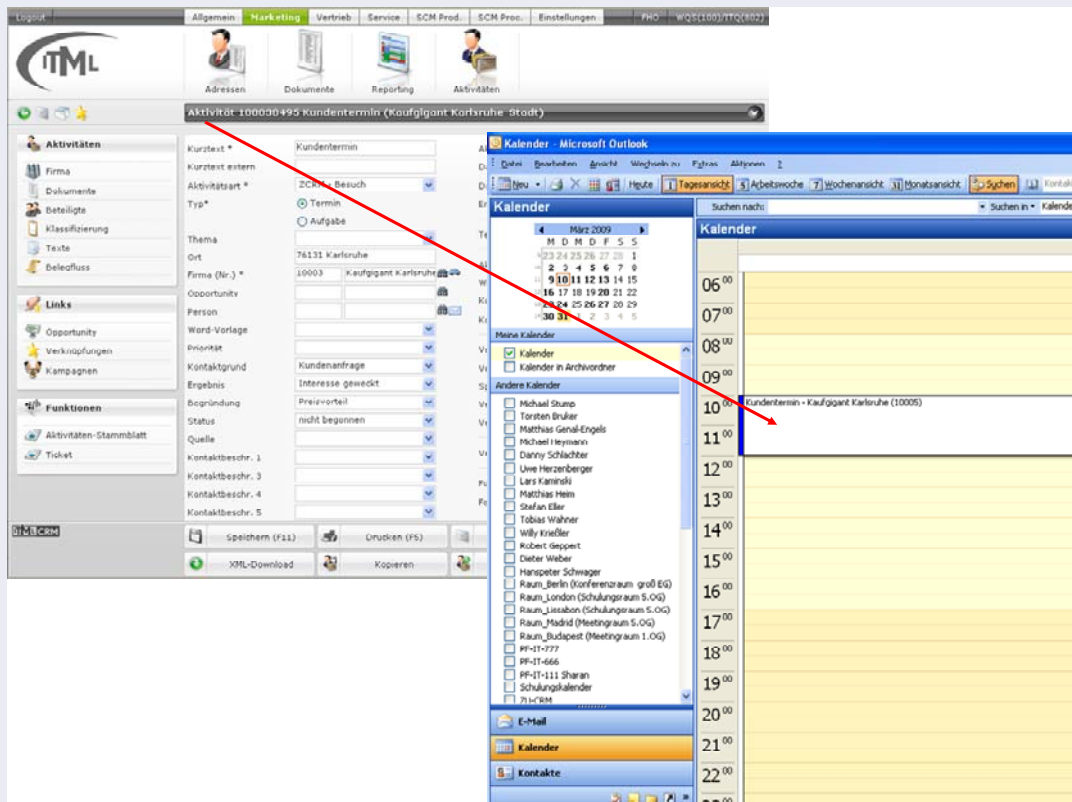
- > **Strukturierter Vertriebsprozess mit nachvollziehbaren Schritten und Phasen**
- > **Durchgängigkeit vom ersten Kontakt bis zum Angebot / Auftrag**
- > **Komfortable Recherchemöglichkeiten nach ähnlichen Anfragen, Angeboten etc.**
- > **Einfache Eingabe (Schnellerfassung) auch für Staffeln und Alternativpositionen**
- > **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



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
- > Rückwärtsschnittstelle
- > Ansteuern der Groupware direkt aus ITML > CRM möglich

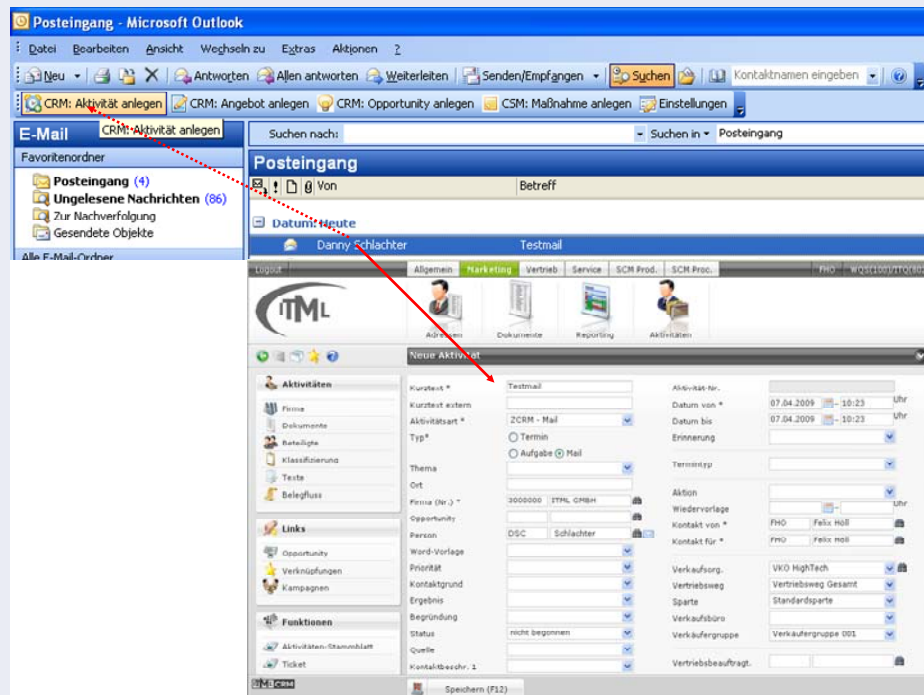
Nutzen

- > **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

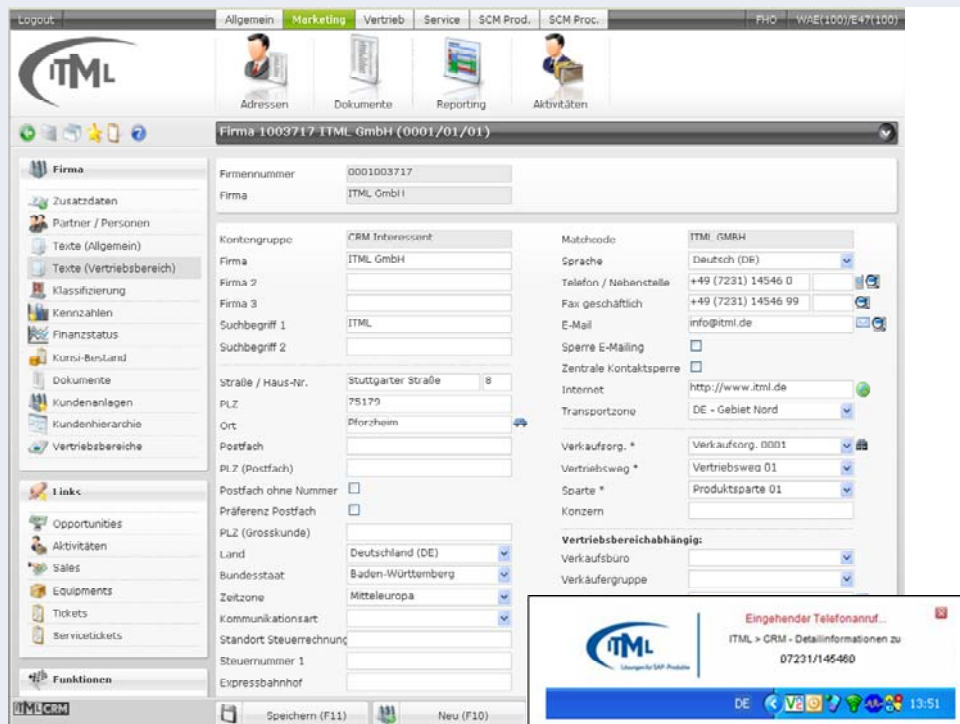
- > Mails mit Attachements aus Outlook im CRM anlegen und aus CRM verschicken
- > Auslesen, Identifizieren und Zuordnen der Absenderinformationen aus der Mail
- > Einchecken und Verknüpfen von Attachements im Dokumentenverwaltungssystem
- > Einbinden der Mail in Aktivitäten, Angebote, Opportunities, 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

Fakten

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

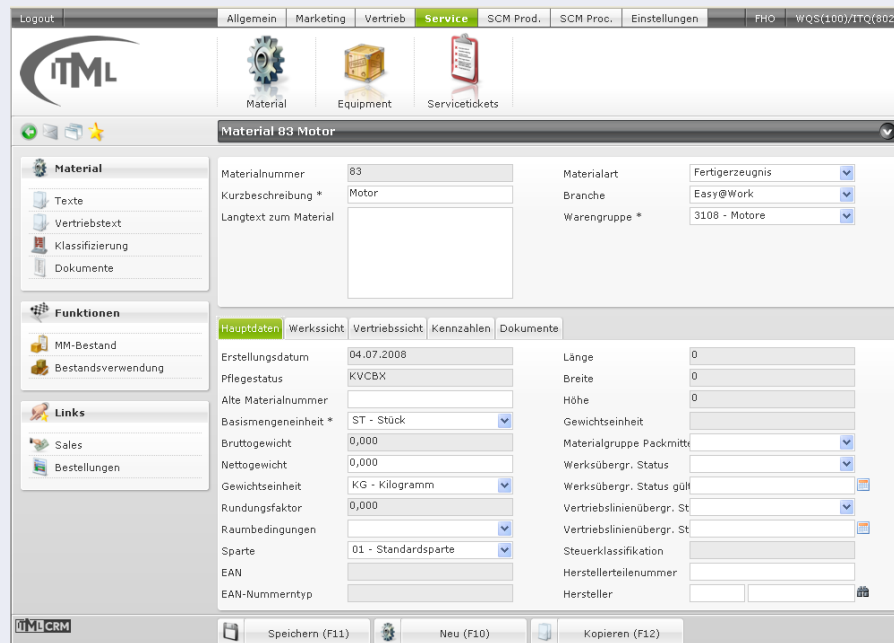
Nutzen

- > **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


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

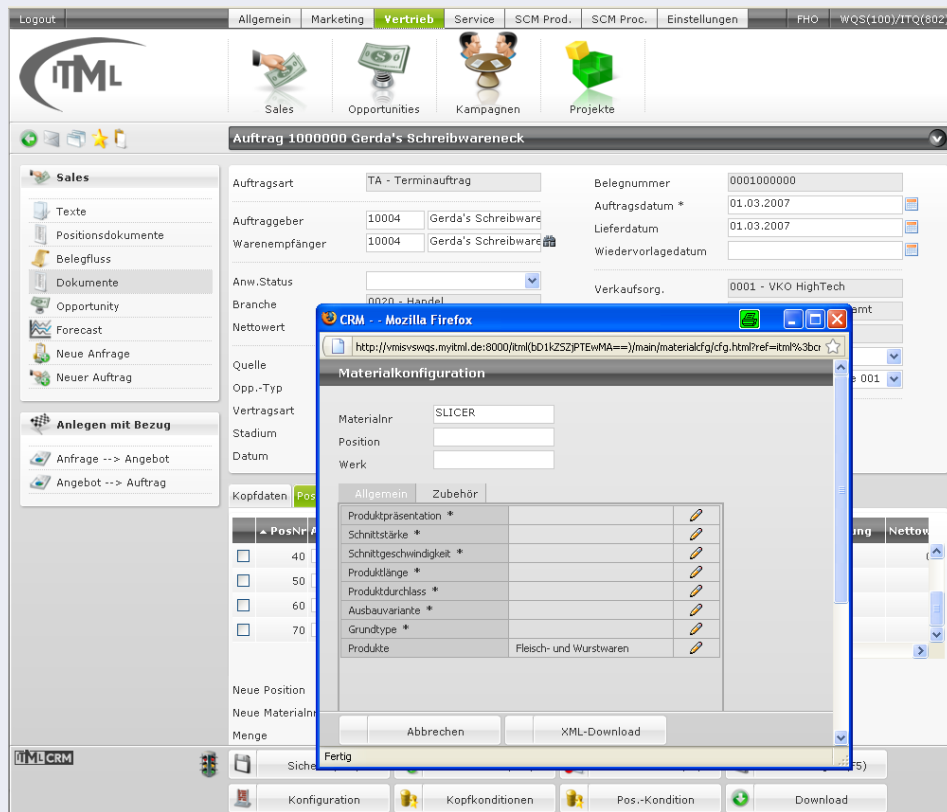
Nutzen

- > **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

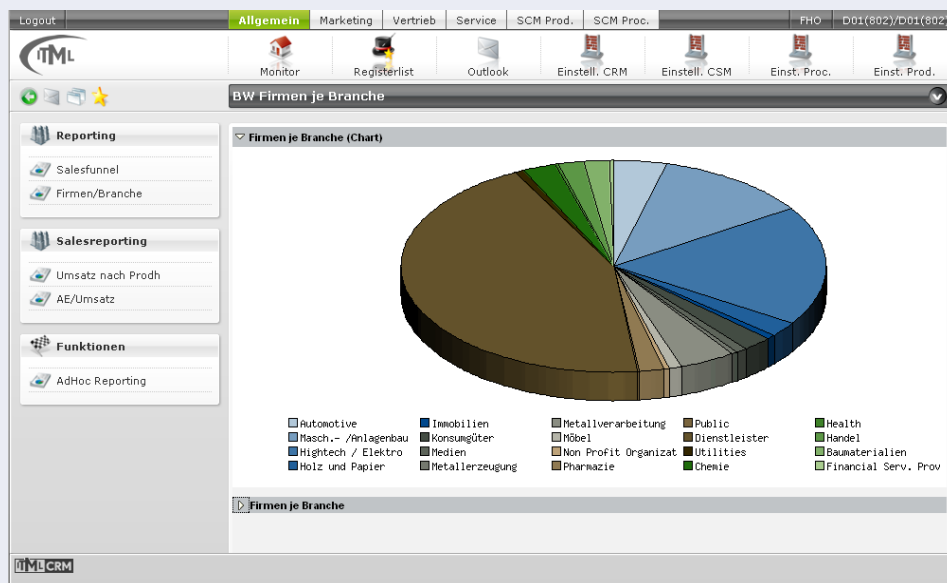
Nutzen

- > **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

„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

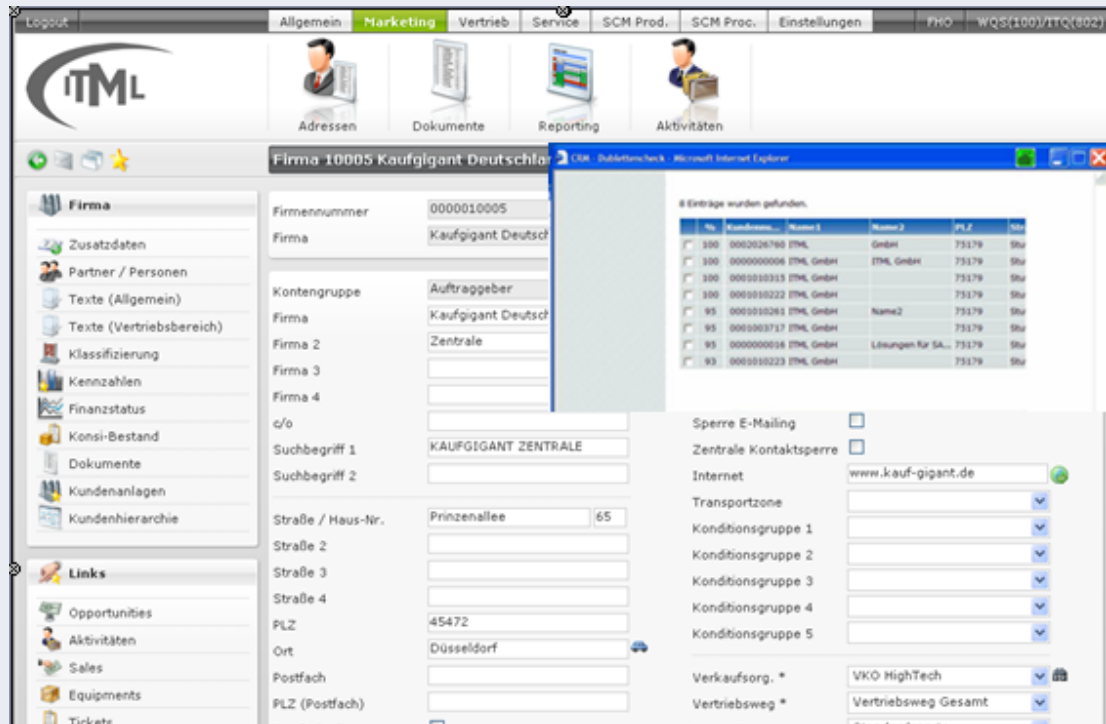
- > In die Weboberfläche integrierte Analysen in Form von Tabellen und Charts
- > Vordefinierte Berichte zur Mehrfachverwendung
- > Flexible Gestaltungsmöglichkeit von Auswertungen durch AdHoc-Reporting
- > Differenziertes Berichtswesen (Geschäftsleitung, Vertriebsleitung, Vertriebsmitarbeiter)
- > Zugriffssteuerung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

Fakten

- > Prüfung auf Dubletten beim Anlegen von Debitoren (Kunden, Interessenten etc.)
- > Prüfung auf Dubletten durch manuelles Auslösen des Dublettenchecks 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**