

## Gartner Group

So sieht die Gartner Group das optimale Customer Interaction System:

- ⇒ Robuste und mobile Synchronisation
- ⇒ Management höherer Datenaufkommen
- ⇒ Vielschichtige Sicherheitsmechanismen
- ⇒ Einfache Erweiterbarkeit der Funktionalitäten
- ⇒ Schnelle Anpassung an die Kundenbedürfnisse
- ⇒ offene Datenbanken: ODBC, OLE-DB Support
- ⇒ Internet Integration
- ⇒ Network Administration Tools
- ⇒ Jahr 2000 kompatibel

Unglaublich, COMMENCE erfüllt alle Anforderungen !

## Commence vs. Datenbank

Verteilte Informationen	1 zentrales Archiv
Dynamische Strukturen, flexibel organisiert	Statisch strukturiert & gut analysiertes Design
Planung & Vorhersagen	Historische Daten
Analysiert: Vorhersagen und das Erreichen der Ziele	Analysiert: harte Daten wie Umsätze und Bilanzen
Lösungen: Commence ist die erste Software, die alle Anforderungen der Gartner Group als Customer Interaction Software erfüllt !	Lösungen: Warenwirtschaft, SQL-Server, OLAP, Datawarehouse ...

## Commence im Einsatz

Durch seine einzigartigen Möglichkeiten zur Anpassung findet COMMENCE unter anderem Einsatz

- √ beim Kontaktmanagement,
- √ bei der Termin-, Aufgaben-, Projekt- und Ressourcenplanung,
- √ beim Computer Aided Selling (CAS/ SFA), als Vertriebsinformationssystem (VIS),
- √ bei der Personalberatung,
- √ im Call-Center (CTI),
- √ beim Produktmanagement,
- √ in der Steuerberaterkanzlei,
- √ bei der Softwareentwicklung und -fertigung,
- √ als Help-Desk - Lösung, für den Customer Support,
- √ als Adressverwaltung,
- √ bei der Jugendhilfe,
- √ in der Gemeindeverwaltung,
- √ als Customer Interaction Software (CIS),
- √ u.v.m.

COMMENCE ist tatsächlich der Aufbruch zu einer neuen Generation von Software, die in Arbeitsgruppen ab drei Anwendern ihren Einsatz findet.

## Weitere Informationen

Erhalten Sie im Internet unter

**WWW.COMMENCE.DE**

**schmidt e-services GmbH**

Wiesentalstraße 10a · 65207 Wiesbaden

E-Mail: Info@Commence.de

Heute sprechen alle über

## **Customer Relation Management**

Wir blicken auf über 10 Jahre Erfahrung zurück !



Von den Programmierern von  
IBM Current aus 1989

Warum für zehn Jahre  
Entwicklung bezahlen, wenn das  
Ergebnis bereits aus der Box  
verfügbar ist ?

**Business Relationship**

## COMMENCE

Sie können Commence wie einen "Maßanzug schneidern": leicht können Sie selbst bestimmen, wie Sie Ihre Daten präsentiert haben möchten; Sie bestimmen die Struktur, welche Felder, welche Schriftfonts gezeigt werden. Sie können die "Formulare" zu jeder Einzelposition auf enorm einfache Art selbst entwickeln und gestalten, seit Commence 4 sogar mit Visual Basic Script® programmieren. Sie können die Datenbankstruktur gänzlich nach Ihren Erfordernissen organisieren, beliebige Feldnamen und -typen miteinander kombinieren, ihnen die gewünschten Namen geben und jederzeit Felder hinzufügen, herausnehmen oder modifizieren.

Erwähnt seien die vielen auf Knopfdruck verfügbaren und leicht abrufbaren Funktionen, wie ein- und ausgehendes Telefonieren via TAPI, rationelles Anfertigen von Schriftstücken für einen größeren Verteilerkreis, die durch einfaches anklicken herstellbaren Verknüpfungen und vor allem die Aktionsautomatik der Agenten, die Ihnen, einmal richtig initialisiert, viel Arbeit ersparen. Dieses alles eingebettet in die Microsoft® Office Umgebung mit all Ihren Vorteilen.

## COMMENCE im Markt der Customer Interaction Software

### High-end Groupware Produkte (Anwender >100):

- **hohe bis sehr hohe Investitionen in Software und Consulting**  
Lotus Notes \* Novell Groupwise \* Aurum \* Saratoga \* Siebel

### Middle Market CIS Applikationen (Anwender >30):

- **beträchtliche Investitionen in Software und**

Customer Service	Sales Force	Help Desk
Brock	Sales Logics	Clarify
Remedy	Pivotal	Scopus
Silknet	Onyx	Vanitive

### Middle Market Development Tools:

- **moderate Investitionen in Software und Consulting**  
**Commence - Business Relationship**

### Low-end Kontakt Manager:

- **minimale Investitionen**  
ACT! \* Outlook \* Goldmine \* Maximizer  
Adressbuch, Termine, ToDo

## Information bedeutet Wissen, Wissen bedeutet Erfolg !

Dieses Verhältnis kann sich umkehren, wenn zu viele Informationen vorliegen oder das Wesentliche nicht klar erkennbar ist.

### Deshalb definieren wir Customer Relationship Management

*"CRM ist der Prozess und die Technik, alle Personen in das Kundenmanagement einzubeziehen: Verkauf, Marketing, Support, Partner und nicht zuletzt den Kunden selbst.*

*BUSINESS RELATIONSHIP ermöglicht dieses, indem die passende Information und das benötigte Wissen jedem Mitarbeiter und auch dem Kunden zu jeder Zeit und an jedem Ort zur Verfügung steht."*

## BUSINESS RELATIONSHIP

BUSINESS RELATIONSHIP ist die Anwendung mit der Sie arbeiten. COMMENCE ist sozusagen die Plattform, mit der die Anwendung BUSINESS RELATIONSHIP erstellt wurde.

BUSINESS RELATIONSHIP stellt alle Funktionen für das Customer Relation Management aus der Box zur Verfügung.

## Funktionsübersicht

Um dieser Anforderung gerecht zu werden beinhaltet Business Relationship unter anderem folgende Funktionen:

### Personal Information Management für jeden Mitarbeiter

Termin- und Aufgabenplanung, Wiedervorlagen, Besuchsplanung, Besuchsberichtserstellung, Anbindung an den Palm Pilot® von 3com®

### Workgroup Information Management

für die Koordination der Aktivitäten in der Workgroup, Ressourcen- und Raumverwaltung, Weiterleitung und Verteilung von Informationen und Aktivitäten, Angebotsverfolgung

### Adressenmanagement

beliebig viele Ansprechpartner, Mitarbeiterzuordnung, Qualifizierung der Adressen, beliebige Kategorisierung, Verknüpfung zu allen anderen Informationen, Serienbriefe, Serienfaxe, Serien E-Mails, flexibles Event-Management per Commence Agent (z.B. drucke einen Einladung für jeden Interessenten des Produktes XY, vermerke das beim Kunden und generiere eine Vorlage beim zugehörigen Außendienstmitarbeiter zum Nachhaken in vier Wochen)

### Projektmanagement

Meilensteine, Aufgaben, Gantt-Charts

### Produktmanagement

Historien und Versionen, Ablage und Verteilung von Datenblättern und Dokumentationen (optional auch über das Internet), Interessenten- und Kundenverwaltung, Verknüpfung zum Help-Desk und zur Knowledge-Base

### Customer-Care, Help-Desk und Knowledge-Base

Bearbeitung von Kundenanfragen in Form eines Help-Desk, Übertragung in eine Knowledge-Base, Verteilung und Delegation der sich ergebenden Aufgaben

### Internet ready (optional: mit Allure)

Veröffentlichung und Eingabe von Informationen über das Internet

### Palm-Pilot Ready

Adressen, Termine, Aufgaben und Memos können mit einem 3Com PalmPilot® Organizer Synchronisiert werden

### Outlook Integration

Adressen und Termine können mit Outlook 98® synchronisiert werden