

## ■ CRM System

Einen Stammkunden zu halten ist billiger, als einen neuen zu gewinnen. Diese alte Regel gilt auch für das elektronische Geschäft. Das Internet bietet zahlreiche Möglichkeiten für erhöhte Personalisierung und direkte Kundenansprache. Die BOXALINO Customer Relationship Management (CRM) Packages bieten wirksame Kundenbindung im Rahmen eines ganzheitlichen Kundenmanagementprogrammes. Funktionen wie Kunden- und Kontaktmanagement, Aktivitäten- und Aufgabenmanagement, Berichtswesen und Forecasting helfen Ihren Mitarbeitern die Geschäftsprozesse zu koordinieren und zu optimieren.

Boxalino unterstützt Sie bei der Aufnahme und Verwaltung von sämtlichen Kontaktdaten und koordiniert alle Informationen in einer lückenlosen Historie. Dazu können bereits vorhandene Produkte, wie MS Outlook, MS Word,... eingebunden und verwendet werden. Innerhalb dieser Lead-Verwaltung können z. B. pro Lead mehrere Angebote erstellt und abgelegt werden, die Abschluss-Wahrscheinlichkeit und Termine erfasst aber auch Umsatz-Prognosen/Reports für den Verkaufsleiter, nach Region oder Bereich frei gruppierbar, erstellt werden.

Das System dient ebenso als Kommunikationsplattform zwischen den verschiedenen Personen (Service-Techniker, Verkäufer, Marketing, Bestellbüro), die mit den Kunden zu tun haben.

### ■ **Kontaktmanagement**

Adressverwaltung, Terminverwaltung und -planung, Kontakthistorie, Aktivitätenverwaltung, Kontaktabwicklung (Versenden von E-Mails- und Mailings), Kontaktsteuerung (Wiedervorlagefunktion, offene Kontakte, ToDoliste), Dokumentenverwaltung (Zuordnung von Dokumenten zu Kunden und/oder Projekten), Datenimport und export,...

### ■ **Vertriebsmanagement**

Opportunity-Management (Aufzeigen und Verfolgen von Verkaufschancen), Verfolgen von Leads, Forecasting, Vereinbarung und Verfolgen von Zielen, Vertriebsplanung und -reporting, Besuchsplanung und -berichte, Vertragsmanagement, Angebotswesen, Produktkatalog,...

### ■ **Marketing**

Kampagnenmanagement, Kampagnenplanung, Budgetierung, Zielgruppenauswahl, Selektion, Kampagnenauswertung, Pipeline-Analyse, Planung von Events, versionierte Dokumentenablage für sämtliche Marketingunterlagen (Verkaufsbroschüren, Mediaplanung etc), Kundenbefragungen,...

### ■ **Service**

Anlegen und Verfolgen von Service-Requests, Beschwerdemanagement, Eskalation über verschiedene Stufen, Helpdesk (Fragen und Antworten), Kundendienststeuerung, Terminkoordinierung für den Service-Außendienst, Geräte bzw. Produkthistorie beim Kunden, Servicehistorie,...

### ■ **Betriebssystem- und Datenbankunabhängig**

Ob MySQL, Microsoft SQL Server, Sybase oder Oracle: BOXALINO integriert einwandfrei bestehende Datenbanken. Zudem läuft BOXALINO auf jedem üblichen System wie Windows, Unix, Linux und AS/400.

### ■ **Einfache Integration in bestehende Systeme**

BOXALINO basiert auf zukunftsicherer Technologie und Standards wie JAVA, SOAP, Corba, XML, LDAP usw. Dies ermöglicht die BOXALINO Lösung sehr einfach in die bestehende Umgebung zu integrieren.

### ■ **Hohe Systemsicherheit und Skalierbarkeit**

Systemsicherheit wird bei BOXALINO gross geschrieben. Sei dies bei SSL-Verschlüsselung bis hin zur Kryptographie von einzelnen Inhalten in der BOXALINO Lösung. Zusätzlich sind Dank der Offenheit bei der Skalierung keine Grenzen gesetzt und ein durchdachtes Caching sichert auch die notwendige Performance.

# Kundenorientierte Lizenzpolitik

Ein Unternehmen ist frei in der Zusammenstellung des benötigten CRM Systems Dank dem box-by-box Konzeptes. Um jedoch eine schnelle Projektrealisation zu ermöglichen, bietet BOXALINO vorgefertigte Packages an, welche jedoch jederzeit modular ausgebaut werden können.

<b>CRM Package</b>	<b>Standard</b>	<b>Professional</b>	<b>Enterprise</b>
Engine/Plattform	Engine Standard	Engine Professional	Engine Enterprise
Clients			
Betriebssystem	Windows NT/2000, Unix, Linux, AS/400		
Datenbankunterstützung	MySQL, MS SQL, Sybase, Oracle, ODBC, JDBC, (Informix)		
Webserver	MS IIS, Apache, Tomcat, Netscape, Lotus Domino		
Mehrsprachigkeit	Deutsch, Englisch und Französisch		
Administrationsoberfläche	Ja	Ja	Ja
Webinterface für Datenpflege	Ja	Ja	Ja
Zugriffsverwaltung	Ja	Ja	Ja
Adressverwaltung	Ja	Ja	Ja
Adressverwaltung mit zus. Eingabemasken	-	Optional	Ja
Selektion und Gruppierung von Adressen	Ja	Ja	Ja
Verfolgen von Leads	Ja	Ja	Ja
Kundenhistorie mit Kontakten, Besuchen, etc.	Optional	Ja	Ja
Kunden- und Produktdaten ergänzen	-	Optional	Ja
Klassifizierung/Kategorisierung von Kunden	Ja	Ja	Ja
Einbindung von Outlook und Word	Optional	Ja	Ja
versionierte Dokumentenverwaltung	Optional	Optional	Ja
Strukturierte Suche	-	Ja	Ja
Terminverwaltung-und planung	Ja	Ja	Ja
Aktivitätenverwaltung	Ja	Ja	Ja
Kontaktabwicklung- und steuerung	Ja	Ja	Ja
Marketing Nachschlagewerk	Optional	Optional	Ja
Report-Funktionen	-	Optional	Ja
Eskalationsmanagement	Optional	Ja	Ja
Newsletter segmentiert, multichannel fähig	Ja	Ja	Ja
Abfrage Bookings und Billings	-	Optional	Ja
Opportunitymanagement (Lead Verwaltung)	Ja	Ja	Ja
Forecasting	Optional	Optional	Ja
Kampagnenmanagement	Ja	Ja	Ja
ToDo Liste / Pendenzenliste	Ja	Ja	Ja
Helpdesk (FAQ)	Optional	Optional	Ja
Produkt/Service- Historie	Optional	Optional	Ja
Anlegen/Verfolgen von ServiceRequests	Ja	Ja	Ja
Offene API	-	Ja	Ja
Anbindung an Drittsysteme (wie ERP, Outlook)	Optional	Optional	Optional
Datenimport/-export	Optional	Optional	Optional
Weitere Sprachen	Optional	Optional	Optional

BOXALINO bietet eine Vielzahl von weiteren Modulen aus den Bereichen eCommerce, Content Management und Collaboration an. Unsere Partner und wir erteilen gerne Auskunft.