



CRM mit integrierter Dokumentenverwaltung in Microsoft SharePoint

spo.ContactShare

SOLUTION - SERVICE

Das Potenzial von Microsoft SharePoint voll erschließen.

Das Geheimnis des unternehmerischen Erfolgs liegt in der optimalen Gestaltung und Pflege der Kundenbeziehungen. War es früher die Aufgabe des zugeordneten Vertriebsbeauftragten, einen guten Kontakt zum Kunden aufzubauen und zu pflegen, so wird das CRM mittlerweile immer mehr zu einer Teamaufgabe, an der fast alle Bereiche eines Unternehmens mitwirken. EDV-gestützte CRM-Systeme wie spo.ContactShare unterstützen das Unternehmen in allen Phasen eines strukturierten Vertriebsprozesses.

FACTS

- Einfachste Benutzbarkeit via Browser-Oberfläche
- Integriertes Workflowmanagement
- Geeignet für unterschiedliche Unternehmen und Branchen
- Projektorganisation und Serviceabwicklung als Ergänzungsmodule verfügbar
- Kostengünstig auch im ASP-Betrieb (SaaS) einsetzbar

The screenshot displays the 'CRM - Adressinformation' page for 'Electronic AG'. It includes fields for company name, address, contact person (Hans Mustermann), and phone numbers. Below this, there is a table of offers with columns for Name, Status, Verkäufer, Wert, and Bewertung. The table shows three active offers with values ranging from 4,000 € to 7,800 €.

Name	Status	Verkäufer	Wert	Bewertung
AN-000096.xml	1 aktiv	SPO-DEV-004/harald.witte	4.000 €	60,00%
AN-000097.xml	1 aktiv	SPO-DEV-004/harald.witte	4.500 €	50,00%
AN-000098.xml	1 aktiv	SPO-DEV-004/harald.witte	7.800 €	70,00%
AN-000099.xml	1 aktiv	SPO-DEV-004/harald.witte	4.500 €	50,00%

Alle kundenbezogenen Informationen und die zugehörigen Dokumente werden in spo.ContactShare in einer einzigen Maske zusammengefasst.

Ein umfassendes CRM-System macht alle relevanten Informationen aus der Akquisition, der Auftragsabwicklung und aus der Servicephase für alle beteiligten Abteilungen aktuell verfügbar. Das Ziel ist jederzeitige Auskunftsfähigkeit gegenüber dem Kunden aus einem zentral gepflegten Informationssystem, das alle Medien (Briefverkehr, Telefon, E-Mail, Internetportal) nahtlos integriert. Für das Management hat das CRM eine wichtige Funktion bei der Planung und Steuerung der Vertriebsprozesse.

Administratoren und Key User schätzen die bekannt einfachen Customizing-Werkzeuge von SharePoint, mit denen Anpassungen und Erweiterungen des Systems gemäß den Anforderungen des jeweiligen Unternehmens viel einfacher und flexibler umsetzbar sind als in jedem anderen System. Mit flexibel konfigurierbaren Workflows und Benachrichtigungen lassen sich auch komplexe Abläufe und Entscheidungsprozesse formalisieren und zuverlässig verfolgen.

The screenshot shows a document management view with a table of documents. The table has columns for Name, Date, and User. It lists documents like 'AW SERVICEPORTALS Unternehmensportale mi_3.msg' and 'Anschreiben Electronicus.doc'.

Name	Datum	Benutzer
AW SERVICEPORTALS Unternehmensportale mi_3.msg	30.08.2010	hahnstinggen
AW SERVICEPORTALS Unternehmensportale mi_2.msg	27.08.2010	hahnstinggen
AW SERVICEPORTALS Unternehmensportale mi.msg	25.08.2010	SPO-DEV-004/harald.witte
Anschreiben Electronicus.doc	09.08.2010	SPO-DEV-004/administrator
Bericht.Doc	09.08.2010	SPO-DEV-004/administrator

In spo.ContactShare werden kundenbezogene Dokumente wie in einer Akte in unterschiedlichen Bibliotheken abgelegt.

The screenshot shows a personalized dashboard with various CRM-related information and tasks displayed in a grid layout.

Ein personalisiertes Portal zeigt alle wichtigen CRM-Aufgaben und Informationen auf einen Blick.

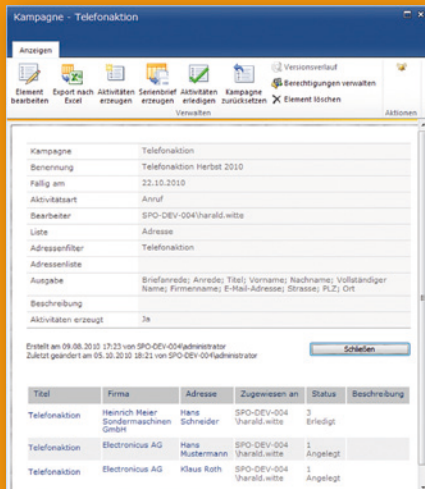
Microsoft SharePoint ist eine ausgezeichnete Basis für die Implementierung eines CRM-Systems. Prozessmanagement und Wissensorganisation verschmelzen hier zu einer nahtlosen Einheit, die so bisher nicht erreichbar war. Geschäftsprozesse und die erzeugten Dokumente werden von vornherein integriert betrachtet und behandelt. spoContactShare ist kompatibel mit SharePoint Foundation und mit SharePoint Server 2010.

CRM mit integrierter Dokumentenverwal- tung in Microsoft SharePoint

spo.ContactShare

SOLUTION - SERVICE

Im ASP-Modell (SaaS) wird die CRM-Lösung spo.ContactShare mit allen benötigten Serverprogrammen, Datenbank und Datensicherung von einem externen Rechenzentrum sicher und performant bereitgestellt. Einfacher kann der Einstieg in die Nutzung einer CRM-Lösung nicht sein. Auch im Outsourcing-Modus ist die Anpassungsfähigkeit des Systems voll gegeben. Jeder Kunde erhält seine eigene SharePoint-Site, die er vollständig selbst administrieren und anpassen kann.



Bei der Abwicklung von Kampagnen wird der Benutzer von spo.ContactShare Schritt für Schritt geführt.

ServicePortals GmbH · Germany
Emmy-Noether-Strasse 11 · 76131 Karlsruhe
Fon +49 (0)721.570 44 47-0
Fax +49 (0)721.570 44 47-99
serviceportals@serviceportals.de
www.serviceportals.de



SERVICEPORTALS.DE



Harald Witte, Geschäftsführer

»Einfache Benutzbarkeit und flexible Anpassbarkeit sind wichtige Erfolgsfaktoren für eine CRM-Einführung.«

Unternehmen unterschiedlichster Größe und Branchen nutzen spo.ContactShare in allen Phasen der professionellen Kundengewinnung, der Projektabwicklung und der Kundenpflege. Alle kundenbezogenen Vorgänge werden automatisch im System dokumentiert. So entsteht direkt mit der Abwicklung der Geschäftsvorfälle eine integrierte Informationsbasis. Vorbereitung von Vertriebsaktionen, Postaussendungen oder Versand von E-Mail-Newslettern inklusive der jeweiligen Adresselektion wird mit spo.ContactShare zu einer einfachen Sache. Jede Aktion wird bei den Empfängern automatisch als kundenbezogene Aktivität dokumentiert und bedarfsgerecht mit Wiedervorlagendaten für die Nachverfolgung versehen. Die optimale Integration in die bewährten Office Module (Word, Excel, Outlook) erlaubt es, zusätzliche Anforderungen mit bekannten Technologien einfach vor Ort umzusetzen. Für kritische Vertragsdokumente wird die automatische Versionierung von SharePoint aktiviert. Mit automatisierten Vorlagen wird die Abwicklung von Standardabläufen wesentlich vereinfacht und beschleunigt. Im Zusammenspiel mit Microsoft Outlook und spo.MailShare werden ein- und ausgehende E-Mails direkt den aktuellen Geschäftsvorfällen zugeordnet.

Ein flexibles Berichtswesen ist die Grundlage für eine effektive Vertriebssteuerung und Erfolgskontrolle. Das geht bis zu ausgefeilten Business Intelligence Lösungen (BI). Hier werden Informationen aus allen Unternehmensbereichen und unterschiedlichen Datenquellen einfach zu verständlichen Auswertungen zusammengeführt.

Die eingesetzte Webtechnologie erlaubt es, spo.ContactShare beliebig in unterschiedlichen Einsatzszenarien zu nutzen: an einem Standort in einer Vertriebsgruppe oder standortübergreifend in mehreren Vertriebsniederlassungen (VPN). Daneben kann spo.ContactShare in einem kostengünstigen Outsourcing-Modell in einem externen Rechenzentrum betrieben werden. Für mobile Mitarbeiter ist ein Zugriff vom Home-Office oder von jedem PC mit Internet-Zugang aus jederzeit möglich. In allen Fällen muss auf den Client-Systemen außer einem Web-Browser keine weitere Software installiert sein. Aber auch die Integration von SharePoint Workplace ist jederzeit möglich.

Die SERVICEPORTALS GmbH realisiert für führende Unternehmen Lösungen zur Effizienzsteigerung und Geschäftsprozessoptimierung auf Basis von Microsoft SharePoint.

Als Full-Service-Dienstleister unterstützt die SERVICEPORTALS GmbH Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen in allen Phasen einer unternehmensweiten SharePoint-Implementierung, bis hin zur Integration mit den vorhandenen Back-End-Systemen. Für wiederkehrende Aufgabenstellungen werden umfangreiche Standardlösungen und Templates angeboten, die sich flexibel in jede SharePoint-Infrastruktur einfügen. Darüber hinaus betreibt die SERVICEPORTALS GmbH eine leistungsfähige Plattform für das SharePoint-Outsourcing (SaaS).



Microsoft Partner

Silver Content Management
Silver Portals and Collaboration
Silver Independent Software Vendor (ISV)