iNEXT CRM AddOn

Die CRM-Erweiterung für IBM i basierte Softwarelösungen

ML-Software GmbH

Inhaltsverzeichnis

WAS IST CRM? 2

WAS BRINGT DAS INEXT CRM ADDON? 2

INEXT CRM ADDON IN EINEM BEISPIELHAFTEN KUNDENPROJEKT 4

BEISPIEL: KUNDENDIALOG 5

BEISPIEL: KUNDENSELEKTION 6

BEISPIEL: VORGÄNGE UND AUFGABEN 7

ML-SOFTWARE GMBH 8

Was ist CRM?

Die Abkürzung CRM steht für Customer-Relationship-Management als unternehmerische Ausrichtung auf den Kunden. Darunter wird die intensive Pflege der Kundenbeziehung verstanden, die dazu dient eine langfristig erfolgreiche Geschäftsbeziehung zu sichern und so den Unternehmenserfolg zu steigern.

Um diese unternehmerische Zielsetzung zu unterstützen, werden vielfältige CRM-Softwarelösungen am Markt angeboten. Zu den grundlegenden Bestandteilen einer CRM-Software zählen die Erfassung, Pflege und das komfortable Finden/Abrufen von Kundenstamminformationen. Darüber hinaus werden die kundenbezogenen Vorgänge wie z.B. Angebote, Aufträge, Lieferscheine, Rechnungen und auch Aktivitäten wie Besuche, Telefonate, eMails und anderer Schriftverkehr dokumentiert, um an zentraler Stelle alle Kundeninformationen zur Verfügung zu haben.

Was bringt das iNEXT CRM AddOn?

Das CRM AddOn hebt zusammen mit der iNEXT Suite ihre IBM i basierte Business-Software auf ein ganz neues und vor allem zukunftsfähiges Niveau. Das Ergebnis ist ein leistungsfähiger .NET-Client für Ihre Business-Lösung mit voll integriertem CRM. Dieser Client überzeugt zum einen durch Bedienkomfort, Design, Funktionalität, Schnelligkeit und Zuverlässigkeit. Zum anderen trägt er durch die Verknüpfung und Integration autarker Lösungen und Daten zur Effizienzsteigerung bei. Das aufwändige Wechseln zwischen verschiedenen Insellösungen und die wiederholte Eingabe von Keyinformationen entfallen ebenso wie die zeitraubende Suche nach Daten und Dateien.

Die Integrationsmöglichkeiten von iNEXT hinsichtlich beliebiger Daten, Applikationen und Applikations-bestandteile sind ein wesentlicher Vorteil im Vergleich zu anderen CRM-Lösungen. Das Ergebnis ist ein integriertes CRM für IBM i Businesslösung mit der Möglichkeit weitere Daten und Anwendungen einzubinden anstelle einer CRM-Insellösung mit teilweise redundanter Datenerfassung und –speicherung.

Das iNEXT CRM AddOn ist speziell auf die Integration in beliebige Businesslösungen auf IBM i (oder Vorgängern) zugeschnitten. Es handelt sich hierbei weniger um ein autarkes Modul als vielmehr um ein Framework, das an die unternehmensspezifischen Erfordernisse angepasst wird. Dazu werden die vorhandenen Daten aus DB2 und/oder anderen Quellen genutzt. Fehlende und neue Informationen werden in zusätzlichen Tabellen gespeichert. Ebenso werden Applikationen und Applikationsbestandteile von IBM i oder anderen Systemen sinnvoll eingebunden ohne dass diese verändert oder angepasst werden müssen. Im Rahmen einer Dienstleistung wird so ein individuell maßgeschneidertes Paket geschnürt. Hiervon profitieren vor allem kleinere und mittlere Unternehmen, deren Business-Software primär auf IBM i läuft und denen die Integrationsfähigkeit einer CRM-Lösung in die vorhandene IBM i Anwendung wichtig ist.

Vorteile der iNEXT CRM-Erweiterung:

- Neue CRM-Funktionalitäten für die optimale Pflege der Kundenbeziehung
- Integration des CRM in die vorhandene Businesslösung auf Power i (und Vorgängern)
- Nutzung vorhandener Daten wodurch Redundanz und Mehrfacherfassung vermieden werden
- Einbindung zusätzlicher Daten und Anwendungen von IBM i und anderen Systemen
- RPG-/COBOL-Anwendungen bleiben unangetastet und werden unverändert integriert und genutzt
- Funktionserweiterungen können wahlweise in .NET und/oder RPG-/COBOL vorgenommen werden
- Einheitlicher, grafischer Client für die komfortable Bedienung von CRM und Green Screen Anwendung

Ein Beispiel zur Verdeutlichung: Auf der IBM i läuft ein Standard-ERP als zentrale Businesslösung, in der u.a. Kundendaten, Aufträge und allgemeine Artikelinformationen bearbeitet werden. Die Artikeldetails werden in einer eigenentwickelten RPG-Artikelverwaltung bearbeitet. Bilder zu den Artikeln liegen als jpg-Dateien auf einem Windowsserver, wo auch eine CAD-Applikation läuft. Ein Kunde ruft an und hat eine Frage zum Lieferanten und zum Aufbau eines bestellten Artikels, von dem er aber gerade keine Nummer griffbereit hat sondern nur sein Aussehen beschreiben kann.

Ohne Integration muss der Kundenbetreuer bei dieser speziellen Anfrage zuerst alle bestellten Artikel der letzten Zeit finden. Mit der Liste der Artikelnummern sucht er im CAD-Programm für jeden Artikel nach einem Bild, bis er den richtigen Artikel identifiziert hat. Für diesen kann er dann in der Artikelverwaltung schlussendlich die Lieferanteninformationen nachschlagen. Um die Anfrage beantworten zu können, muss der Bearbeiter also zwischen drei Anwendungen auf unterschiedlichen System hin- und herspringen, wiederholt die Keyinformationen eingeben und dabei möglichst keinen Fehler machen. Während dieser Zeit wartet der Kunde ungeduldig am Telefon und bittet schließlich um eine schriftliche Mitteilung per eMail, wofür der Kundenbetreuer anfängt mit Copy und Paste alles Erforderliche irgendwie zusammenzuführen und die eMailadresse einzutippen.

Diese fiktive Situationsbeschreibung zeigt, wie umständlich das Arbeiten in heterogenen IT-Landschaften sein kann. Arbeitsabläufe zu verbessern, ist mit den Integrationsmöglichkeiten von iNEXT Suite einfach und kann mit iNEXT CRM AddOn vor allem bei der Kundenbetreuung eine enorme Effizienzsteigerung bedeuten.

Mit iNEXT CRM AddOn und iNEXT Suite können im obigen Beispielfall die wichtigsten Daten aus allen Systemen kundenbezogen zusammengetragen und miteinander verbunden werden. Der Anwender kann dann im CRM-Kundendialog alle Aufträge und bestellten Artikel sehen. Die Daten hierzu stammen aus dem IBM i basierten ERP und werden durch ausgewählte Zusatzinformationen wie z.B. Lieferantenname aus der in RPG entwickelten Artikelverwaltung und das passende Artikelbild vom Server ergänzt. Ohne die CRM-Anwendung zu verlassen, kann der Kundenbetreuer so die Artikelliste durchgehen, das Bild anschauen und den richtigen Artikel identifizieren. Ein Klick auf das Bild bringt ihn dann weiter in die CAD-Anwendung, wo er die Informationen zum Artikelaufbau findet. Ein Doppelklick auf den Lieferantennamen bringt die Details zum Lieferanten auf den Bildschirm. Und wenn der Anrufer gern alles per eMail bekommen möchte, so reicht ein Buttonklick, um eine neue eMail zu erstellen, in die auch die Empfängeradresse aus den Kundendaten automatisch übernommen wird.

Und wenn der Lieferant auch noch eine Online-Möglichkeit zur Prüfung von Verfügbarkeit und Lieferzeit eines Artikels zur Verfügung stellt, so kann auch das in die bestehende Lösung integriert werden. Die Beispiele für die nutzenbringende Verknüpfung von Daten, Applikationen und Applikationsbestandteilen aus unterschiedlichsten Quellen lässt sich beliebig fortsetzen und mit Sicherheit finden sich in allen Unternehmen Einsatzmöglichkeiten, die zu einer Verbesserung des Bedienkomforts und zu einer Optimierung von Arbeitsabläufen für die Anwender führen.

iNEXT CRM AddOn in einem beispielhaften Kundenprojekt

Das iNEXT CRM AddOn ist ein Framework, das bei der Integration der CRM-Funktionalitäten in eine bestehende Businesslösung sehr viel Freiraum für die Berücksichtigung kundenspezifischer Besonderheiten lässt. Der Kunde bestimmt den Leistungsumfang des CRM und welche Datenquellen genutzt werden sollen. Er legt die Zielstellung und die funktionalen Schwerpunkte fest, entscheidet ob und wie vorhandene Hard- und Software eingebunden werden und vieles mehr. So gestaltet jeder Kunde sein perfekt angepasstes und voll integrierbares CRM, das dann von den ML-Spezialisten auf Basis des CRM Frameworks realisiert wird.

Die ML-Spezialisten unterstützen den Planungsprozess mit ihren Erfahrungen aus bereits realisierten Kundenprojekten. Sie wissen, welche Funktionen unverzichtbar sind und welche eine erhebliche Arbeitserleichterung bringen. Sie erkennen die Potentiale, die vorhandene Daten, Soft- und Hardware bieten, und erarbeiten Lösungen, um diese Potentiale effizient auszuschöpfen. Auf Basis des iNEXT CRM-Frameworks ist die Realisierung und Integration des so konzipierten CRM schnell und effizient möglich. Das Ergebnis ist funktional auf die Kundenbedürfnisse abgestimmt und in die bestehende IT-Landschaft voll integriert, so dass die Pflege der Kundenbeziehungen optimal unterstützt wird.

Die nachfolgenden Darstellungen resultieren aus einem realen Kundenprojekt. Sowohl der Funktionsumfang als auch das Design dieser CRM-Integration sind auf die Anforderungen des Kunden zugeschnitten und daher nur als ein Beispiel zu verstehen. Da jedes CRM-Projekt einen hohen Individualitätsgrad hat, ist das Ergebnis in jedem Projekt ein anderes – nämlich das für diesen Kunden optimale CRM mit bestmöglicher Integration von Anwendungen und Daten aus unterschiedlichen Systemen.

„Wir sind mit der Integration des iNEXT CRM AddOn in unser ERP-System sehr zufrieden. Die Zusammenarbeit mit den Kunden aber auch innerhalb der Abteilung haben wir damit deutlich verbessert.“, *bestätigt IT-Leiter Albert Obert von der UCON AG, Hausach.* ***“Durch Anwenderschulungen werden wir die Nutzung der CRM Funktionalitäten noch intensivieren.“***

Die entscheidenden Gründe für die Umsetzung mit iNEXT CRM AddOn sind:

- *direkte Integration*
- *keine Schnittstellenproblematik*
- *Einfluss auf Funktionsumfang*
- *keine Datenredundanz*
- *Daten werden in bekannter Datenbank gehalten*

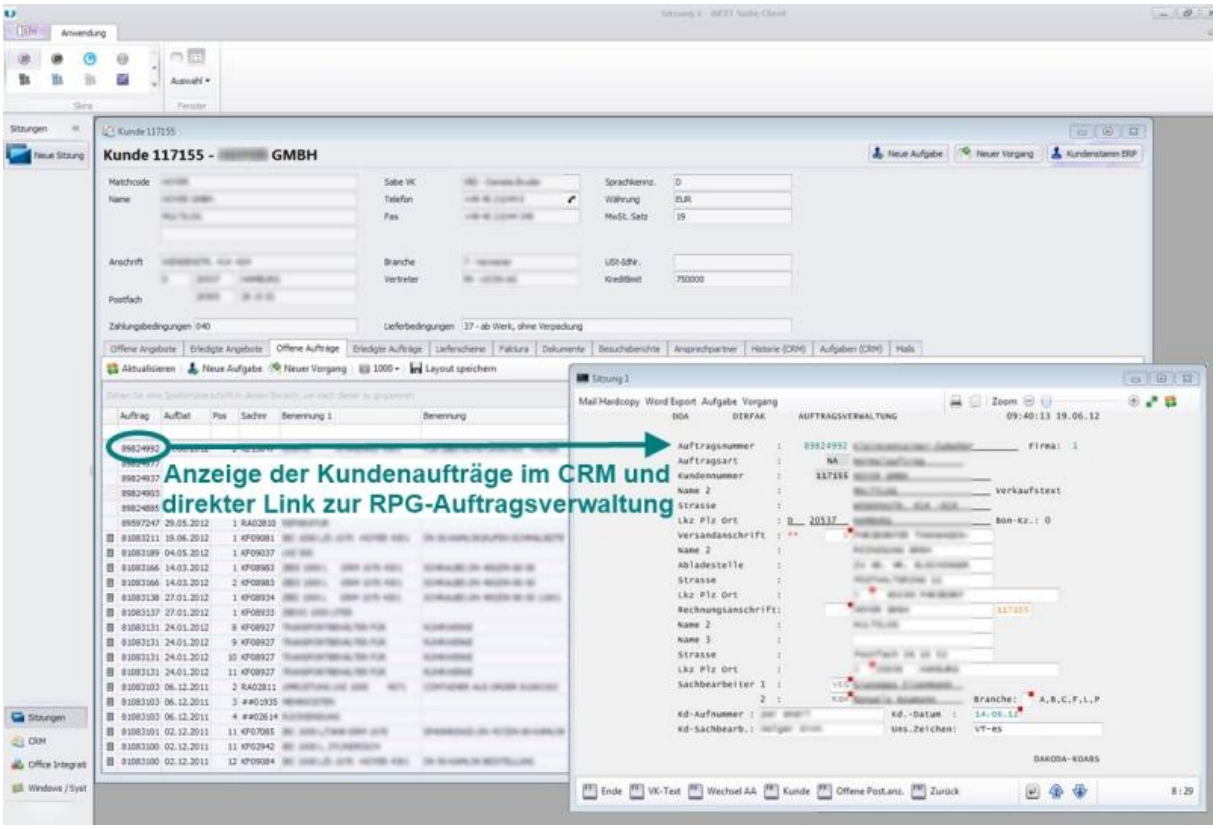
Beispiel: Kundendialog

Im Kundendialog werden die wichtigsten Informationen zu jedem Kunden zusammengefasst.

Hierzu zählen in erster Linie die Stammdaten mit Kundennummer, Name, Anschrift, zahlreiche Kontaktdaten aber auch Liefer- und Zahlungsbedingungen, Umsatzsteuerinformationen u.v.m. Welche Daten im Einzelnen angezeigt werden sollen, kann selbstverständlich individuell angepasst werden.

Zu jedem Kunden werden dann Informationen wie offene und erledigte Angebote und Aufträge sowie Lieferscheine und Rechnungen direkt aus den Daten des ERP-Systems angezeigt. Gleichermaßen können hier auch Informationen aus anderen Systemen integriert werden, z.B. allgemeine Dokumente aus der Verwaltung, die als Dateien auf einem Windowsserver liegen oder Besuchsberichte aus dem Vertrieb oder eMail oder oder oder. Außerdem stellt die CRM-Erweiterung eine Historie sowie eine Aufgabenverwaltung zur Verfügung. Damit werden alle Aktivitäten kundenbezogen verwaltet und dokumentiert.

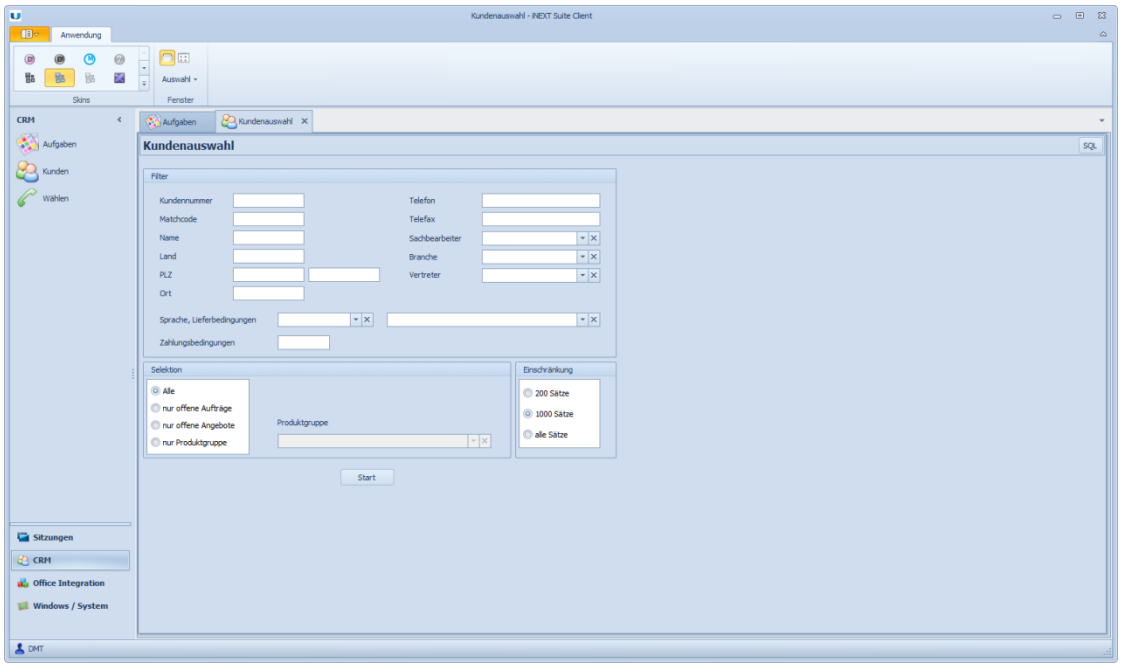
Die Integration direkter Links zum Kundenstamm im ERP, zur RPG-Auftragsverwaltung, zu Office-Anwendungen und anderen Applikationen verkürzt die Navigationswege für die Anwender und sorgt für eine schnelle und komfortable Informationsgewinnung und -verarbeitung.



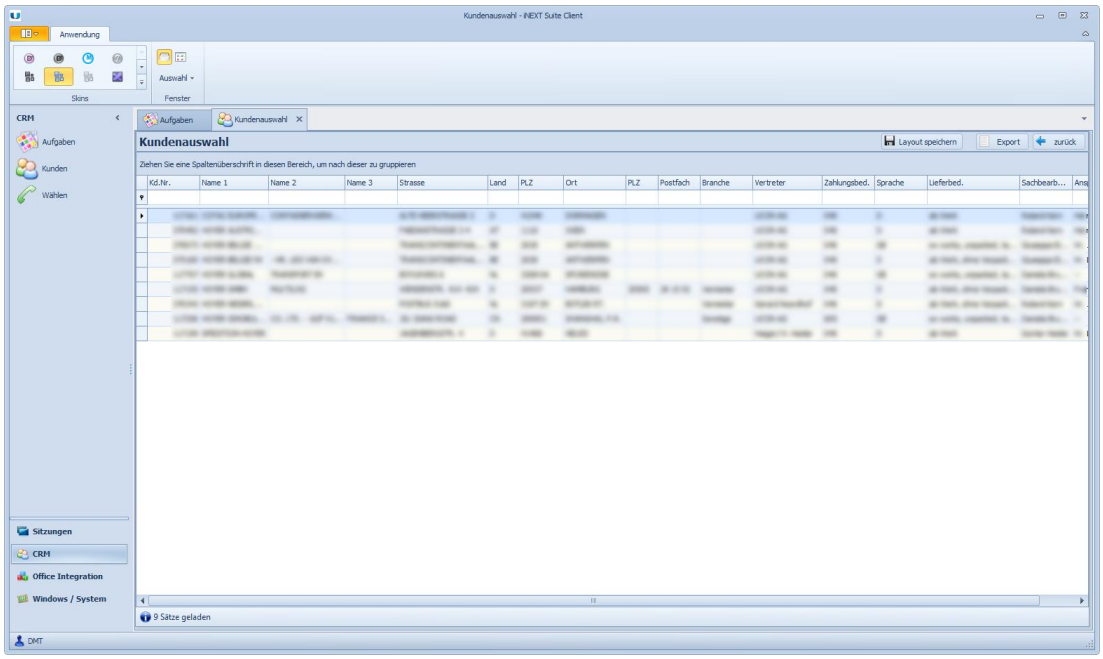
Ebenfalls sehr nützlich ist die TAPI-Anbindung, die hier als weiteres AddOn genutzt werden kann. Mit einem Klick auf das Telefonsymbol neben der Telefonnummer wird sofort die Verbindung zum entsprechenden Kunden hergestellt. Ebenso können eingehende Anrufe anhand der Rufnummer identifiziert, der zugehörige Kunde gefunden und im Kundendialog direkt angezeigt werden. So kann der Kundenbetreuer effektiver arbeiten und seine Kunden schneller zufriedenstellen.

Beispiel: Kundenselektion

Eine komfortable Kundensuche unterstützt die Selektion. Es gibt Filtermöglichkeiten für Kundennummer, Matchcode, Name u.v.m. Auch eine Selektion hinsichtlich offener Angebote oder Aufträge sowie eine Einschränkung der Ergebnismenge können vorgenommen werden. Selbstverständlich können darüber hinaus auch andere Such- und Auswahlkriterien implementiert werden.



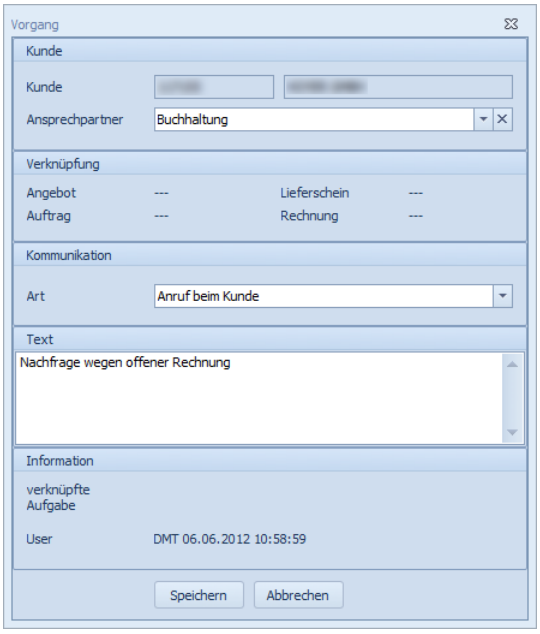
Die Ergebnisse der Suche werden in einer Auswahlliste angezeigt. Diese Liste kann zusätzlich sortiert, gefiltert und nach Excel exportiert werden. Mit einem Mausklick kann der Anwender dann per Mausklick auswählen und in den Kundendialog wechseln.



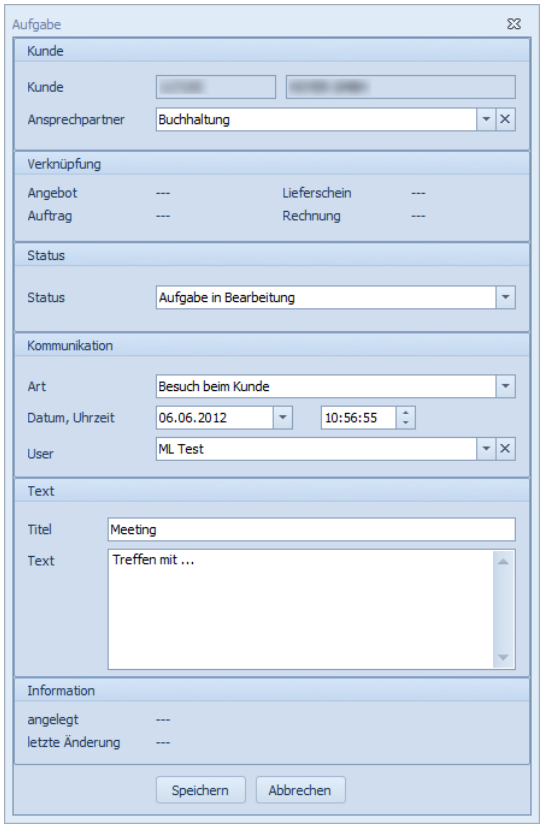
Beispiel: Vorgänge und Aufgaben

Die iNEXT CRM-Erweiterung beinhaltet auch die Erfassung, Dokumentation und Verwaltung von Aufgaben und Vorgängen. Die Anzeige anstehender Aufgaben kann wahlweise direkt beim Programmstart erfolgen, so dass der Anwender sofort im Überblick hat, was zu erledigen ist.

Als **Vorgang** wird die Beschreibung einer Aktivität in Bezug auf einen Kunden verstanden. Außerdem können in der iNEXT CRM-Erweiterung Verknüpfungen zu einem Angebot, Auftrag, Lieferschein oder einer Rechnung hergestellt werden.



Eine **Aufgabe** kann wahlweise unabhängig oder mit Bezug auf einen Kunden erstellt werden. Auch hier sind Verknüpfungen zu Angebot, Auftrag, Lieferschein und Rechnung möglich.



ML-Software GmbH

Schon Mitte der 90-er Jahre hat sich die ML-Software auf die Modernisierung damaliger AS/400 Anwendungen spezialisiert. Von Beginn an wurden innovative Konzepte und Produkte verwirklicht, die den bewährten aber in die Jahre gekommenen AS/400-Anwendungen wieder Zukunftsfähigkeit und essentiellen Zusatznutzen brachten. Bekannte Unternehmen aus unterschiedlichsten Branchen wie Adelholzener, Fressnapf, Hauck, Hörmann, KAPS, Meggle, Sanetta, Yamaha u.v.m. gehören zu unseren Kunden.

Heute bietet ML-Software sehr umfassendes und fundiertes Wissen darüber, wie Sie Ihre bewährten IBM i Lösungen in Verbindung mit den modernen .NET-Technologien bedarfsorientiert, sicher und vor allem effizient weiterentwickeln, durch neue .NET-Programmierung funktional erweitern und durch Integration externer Lösungen komplettieren. Natürlich können wir Ihnen dieses Wissen auch für die Reproduktion Ihrer IBM i Lösungen unter .NET zur Verfügung stellen. Machen Sie hiervon Gebrauch und bewerten Sie Ihre vorhandenen Hard- und Softwarelösungen neu, anhand dessen, was iNEXT Suite daraus machen kann. Sie erreichen Ihre Ziele auf diesem Weg nicht nur schneller, kostengünstiger und ohne Risiko, sondern müssen auch keine Abstriche bei der Qualität machen.

Als erster Hersteller haben wir bereits 2010 grafische .NET-Clients für IBM i und ihre Vorgänger ins Internet gestellt. Der iNEXT Free Client und der iNEXT Sample Client können absolut kostenfrei heruntergeladen und genutzt werden. Hiermit stellen wir unter Beweis, dass mit iNEXT Suite die grafische Oberfläche lediglich der Anfang für eine zukunftsorientierte IT-Strategie ist.

ML-Software GmbH
Hertzstr. 26
76275 Ettlingen

Tel. +49 (0) 7243 – 56550
Fax +49 (0) 7243 – 565516

info@ml-software.com

www.ml-software.com

www.inextsuite.com