

**pdc Marketing + Information
Technology AG**

Schwimmbadstrasse 45
CH 5430 Wettingen
Telefon: +41 56 – 437 88 55
Telefax: +41 56 – 426 39 20
Internet: www.pdc-online.com
e-Mail: info@pdc-online.com

Firmengruppe

Schweiz / Wettingen:
pdc Marketing + Information
Technology AG
pdc Consulting AG

Deutschland / Frankfurt a.M.:
pdc Marketing Research GmbH
pdc Marketing + Information
Technology GmbH

pdc Frontend System Applikationsservice

auf der Basis der Outlook Erweiterung MX-Contact.Net

White Paper

Inhaltsverzeichnis

pdc Frontend System Applikationsservice.....	2
Das Lösungskonzept	3
MX-Contact.Net	3
CRM Prozesse und Services.....	6

pdc Frontend System Applikationsservice

pdc ist auf die umfassende Betreuung von Prozessen im Customer Relationship Management CRM spezialisiert. Das Angebot umfasst ein breites, modular aufgebautes Spektrum: von der Entwicklung und Realisierung von Marktforschungsprojekten, über die Konzeption und Ausführung von Marketingaktivitäten, dem Bau und der Einführung von CRM Systemen bis zur Auftragsabwicklung und Fulfillment im Auftrag des Kunden. In dieser Funktion führt pdc seit mehreren Jahren die CRM-Datenbanken von Kunden aus unterschiedlichen Branchen im Outsourcing Verfahren.

Mit dem Frontend Applikationsservice erhalten Kunden ein ‚state of the art‘ CRM System welches individuell auf Bedarf und Prozesse abgestimmt ist. Ganz gleich ob in Marketing-, Verkaufs-, oder Serviceabteilung in der Direktbetreuung oder über Handelsstufen. Die Mitarbeiter erhalten einfachen Zugriff auf relevante Kundendaten, integriert in ihre persönliche Planungs- und Arbeitsplattform kombiniert mit den übrigen Dienstleistungen von pdc wie z.B. Sicherstellung der Datenqualität (Doublettencheck, Adressverifikationen), Produktion und-Ausführung von Marketingkampagnen oder Verkaufsunterstützung (Bedarfsabklärung, Terminvereinbarung, Versand von Unterlagen, etc.). Das CRM-System kann wahlweise bei pdc oder in der IT-Infrastruktur des Kunden installiert werden.

pdc verwendet für den Frontend System Applikationsservice verschiedene Technologiekomponenten, die zum Teil im eigenen Haus entwickelt wurden. Im Umfeld der Benutzer wird das Software Produkt MX-Contact.NET, eine Web-basierende Erweiterung zu Microsoft Outlook eingesetzt. Somit erhält der Benutzer das CRM System direkt in seine persönliche Planungs-, Arbeits- und Kommunikationsplattform integriert. Dieser einzigartige Integrationsansatz resultiert in einer Reihe von Vorteilen aus Benutzersicht:

- ✓ Die Benutzer arbeiten bereits mit dem Kern der Lösung: Outlook. Dadurch wird der Schulungsaufwand minimiert.
- ✓ Das CRM System ist direkt in die persönliche Planungs-, Arbeits- und Kommunikationsplattform des Benutzers integriert. Dadurch erhält das CRM System von Anfang an eine hohe Benutzerakzeptanz.
- ✓ Durch die konsequente Verwendung von Microsoft Standardkomponenten kann der Benutzer z.B. sein PDA oder SmartPhone als Teil des CRM Systems verwenden. Auf dem Markt sind zudem unzählige weitere Erweiterungen zu Outlook verfügbar.
- ✓ Das System wird auf die relevanten Informationen und Funktionen angepasst. Damit wird eine optimale Prozessunterstützung gewährleistet.
- ✓ Routinearbeiten oder Aufgaben die nicht direkt zum Kern der eigenen Marktbearbeitung gehören können an pdc zur Ausführung ausgelagert werden.

Vorteile aus der Sicht der Informatik:

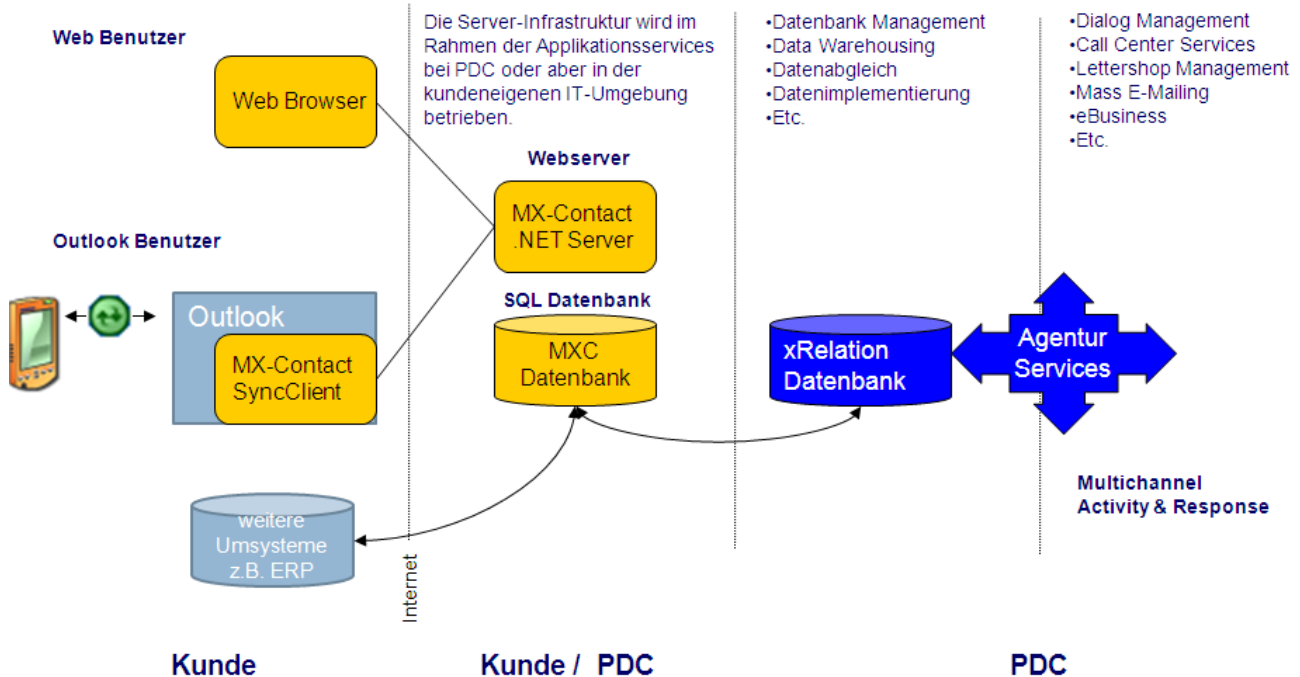
- ✓ Die Benutzer erhalten ein ‚state of the art‘ CRM System, dass durch die Outlook-Nähe eine hohe Akzeptanz wiederfährt und schnell eingeführt ist.
- ✓ MX-Contact.NET verwendet Standard Microsoft Komponenten wie Outlook, ASP.NET, IIR, und Microsoft SQL Server sowie die gebräuchlichen Sicherheitsmechanismen.
- ✓ Daten und Applikationslogik werden zentral gehalten. Die Clients benötigen Internet Explorer und ein Add In (MX-Contact SyncClient) zu Outlook. Damit ist die technische Komplexität des Gesamtsystems auf ein Minimum optimiert.
- ✓ Die Verwendung von Microsoft SQL Server erlaubt eine sichere und nachhaltig performante Datenhaltung inklusive allfälliger Schnittstellen zu Umsystemen oder die Verwendung spezialisierter Analyse-tools.
- ✓ Das System wird serverseitig durch pdc im Outsourcing betrieben. Optional kann das System in der kundeneigenen Infrastruktur installiert werden. Dadurch können die eigenen Ressourcen optimal eingesetzt werden.

Vorteile aus der Sicht des Unternehmens:

- ✓ Durch die Auslagerung von Systembetrieb und spezifischen Arbeiten werden die eigenen Ressourcen optimal eingesetzt.
- ✓ Der zentralisierte Lösungsansatz vermeidet technologische und konzeptionelle Risiken.
- ✓ Die pdc Dienstleistungen sichern eine hohe Prozess- und Datenqualität.
- ✓ Der Frontend System Applikationsservice realisiert Ihre CRM Wertschöpfung!

Das Lösungskonzept

Die eingesetzten Technologien erlauben den Betrieb einer durchgängigen Lösung. Je nach Anforderungen können nahtlos pdc Dienstleistungsmodulare dazu geschaltet werden. Die MX-Contact.NET Installation kann optional auch in der Informatik Infrastruktur des Kunden installiert werden. Zwei Benutzerimplementierungen werden angeboten: Der Web Benutzer arbeitet ausschließlich via Web Browser auf dem System – es ist dadurch keinerlei Installation auf dem Client erforderlich. Der Outlook Benutzer benötigt für die Outlook Integration die Installation des MX-Contact SyncClient, einem Add In zu Outlook. Die beiden Implementierungen können auch kombiniert werden.



MX-Contact.Net

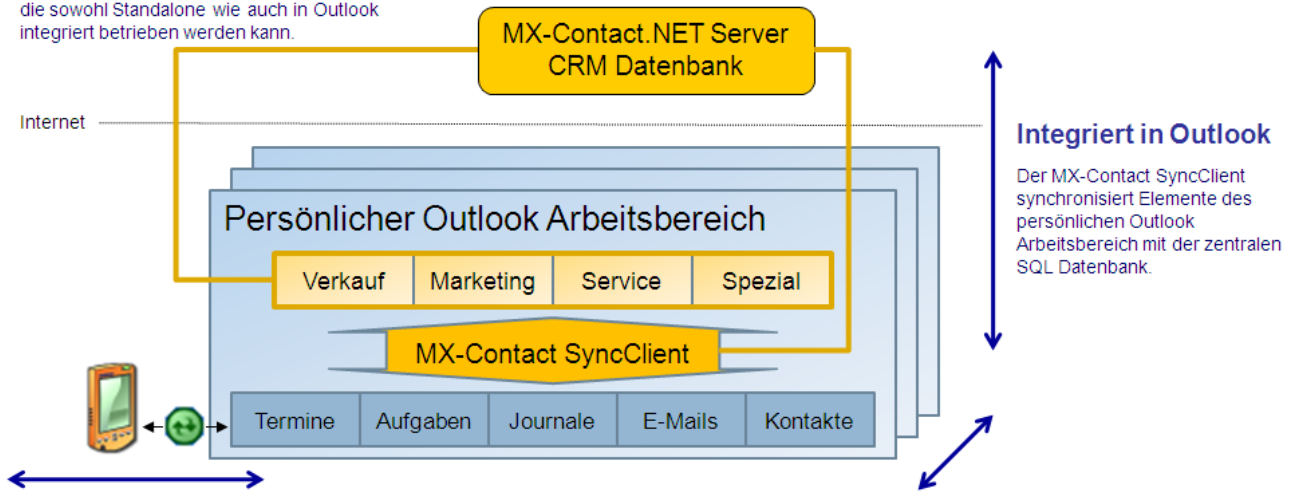
MX-Contact.NET ist die neueste Edition einer Produktlinie, die Microsoft Outlook zu einem umfassenden CRM System erweitern. Der Hersteller ExchangeWise Ltd. hat schon früh erkannt, dass Microsoft Office die bevorzugte Planungs-, Arbeits- und Kommunikationsplattform von Benutzern ist und diese mit MX-Contact zum CRM System ausgebaut. Die wachsende Akzeptanz mobiler Arbeitens, insbesondere unter Einbezug moderner PDA's und Smartphones hat diesen Trend noch verstärkt.

Das Konzept von MX-Contact baut grösstmöglich auf den Funktionen von Outlook auf und verwendet Standard Microsoft Komponenten. Das Resultat ist eine für den Benutzer transparente Integration des CRM Systems in seiner gewohnten Arbeitsoberfläche. Aus der jahrelangen Outlook-Integrationserfahrung der MX.Contact Produktentwicklung ist mit MX-Contact.NET eine äusserst schlanke Client Implementierung entstanden. Die Datenbank und die gesamte Applikationslogik entsprechen denjenigen der MX-Contact Enterprise Edition (Fat Client Ausführung) und sind somit bewährte und etablierte Produktkomponenten. Diese beiden Editionen können sogar im Mixbetrieb eingesetzt werden.

Zusätzlich zum Basismodul welches das Kontakt Management von MS-Office für den unternehmensweiten Einsatz erweitert, sind weitere Module (Verkauf, Marketing, Service) für den funktionspezifischen Bedarf verfügbar. MX-Contact ist äusserst flexibel und lässt sich im Rahmen des Customizing an kundenspezifische Bedürfnisse anpassen. So können z.B. Vertrags- oder Umsatzdaten aus anderen Systemen importiert und in gewünschter Form den Kundeninformationen beigefügt werden.

Unabhängig via Web

Der MX-Contact .NET ist eine Webapplikation, die sowohl Standalone wie auch in Outlook integriert betrieben werden kann.



Integriert in Outlook

Der MX-Contact SyncClient synchronisiert Elemente des persönlichen Outlook Arbeitsbereich mit der zentralen SQL Datenbank.

Mobile via Standard

PDA's / SmartPhones synchronisieren via Standard Microsoft ActiveSync Termine, Aufgaben, E-Mails und Kontakte.

Organisiert via Outlook / Exchange

Outlook / Exchange bietet dem Benutzer eine Vielzahl von Kommunikation- und Groupware-Funktionen wie z.B. Gruppenkalender, Aufgabendelegation, etc.

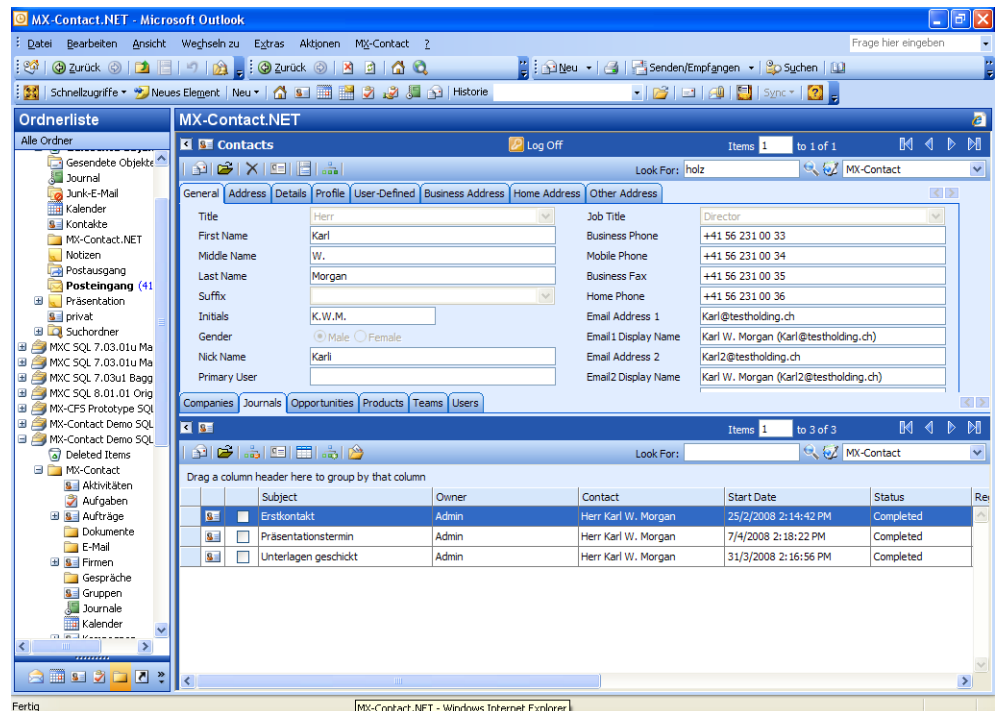
Nachfolgend ein nicht-abschließender Auszug der Funktionen von MX-Contact:

Relevante Daten zu Kontaktpersonen:

- Name, Vorname, Anrede, Titel, Berufsbezeichnung, Position, Status
- Anschrift
- Korrespondenzinformationen wie Telefon-/Mobil/Faxnummern und E-Mail Adresse
- Profilinformationen wie Interessen
- Historie von Terminen, Aufgaben, E-Mails, Dokumenten und Journalen
- etc.

Verknüpfungen zu:

- Firmen
- Anderen Personen
- Anderen Firmen
- Kampagnen
- etc.

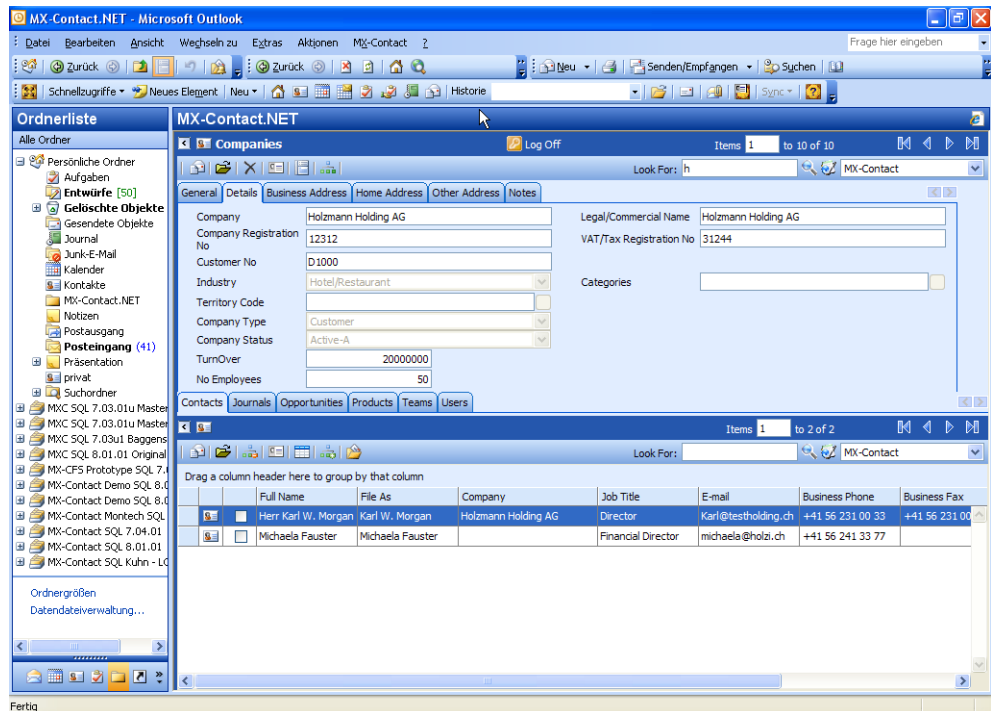


Relevante Daten zu Firmen:

- Firmenbezeichnungen, Kundennummer, Status
- Liefer- und Rechnungsanschrift
- Korrespondenzinformationen wie Telefon-/Faxnummern, E-Mail und Internet Adresse
- Profilinformationen wie ABC-Klassifizierung, Branchenzuteilung, Verkaufsgebiet,
- Sortimentzuordnung der Geschäftsfelder
- Historie von Terminen, Aufgaben, E-Mails, Dokumenten und Journalen
- etc.

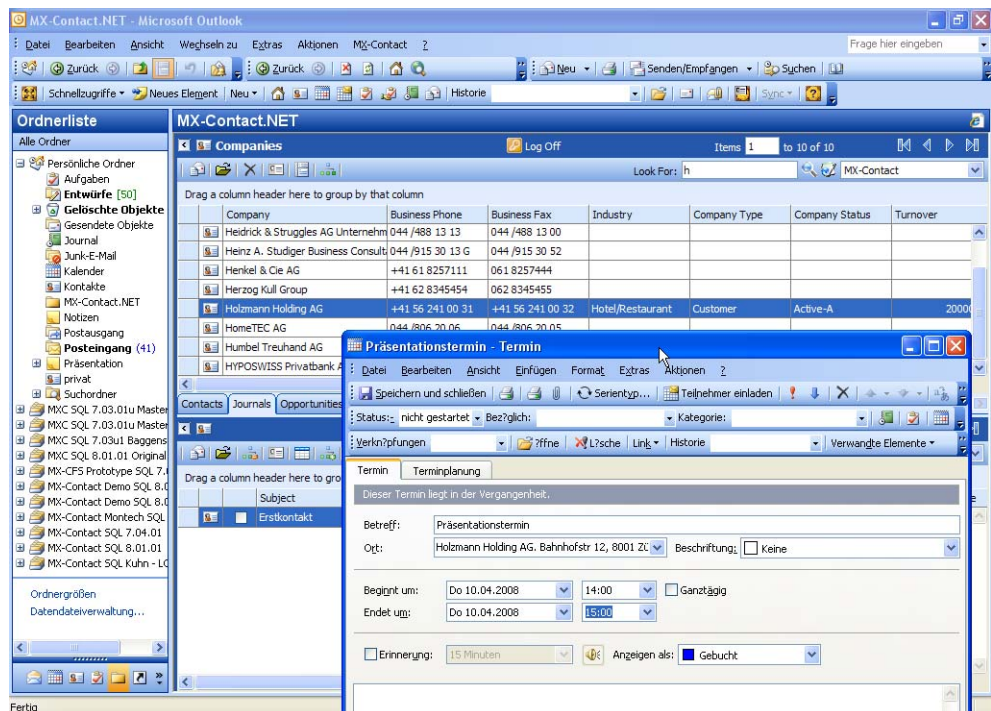
Verknüpfungen zu:

- Kontaktpersonen mit Rollen
- Anderen Firmen mit Beziehungsdefinitionen
- Bestellungen
- Kampagnen
- etc.



Kundeninteraktionen:

- Planung und Dokumentation von Terminen mit Terminplanung und Synchronisationen (Outlook Kalenderfunktionen)
- Erstellung von Aufgaben inklusive Aufgabendelegation (Outlook Aufgabenfunktionen)
- Automatische Zuordnung von E-Mails (ein- und ausgehenden)
- Führen von Journalen zur Dokumentation aller restlichen Kundeninteraktionen



Marketing-Management:

Schlanke Planung und Überwachung von Marktbearbeitungsaktionen aller Art

- Einfache Aktionsplanung und Vollzugsreportierung (Besuchsbericht)
- Ausgeklügelte Auswert- und Steuerungsmechanismen zur Optimierung von Sales Performance und Marketing Effektivität
- Verwaltung von Veranstaltungen
- Etc.

Verkaufs-Management:

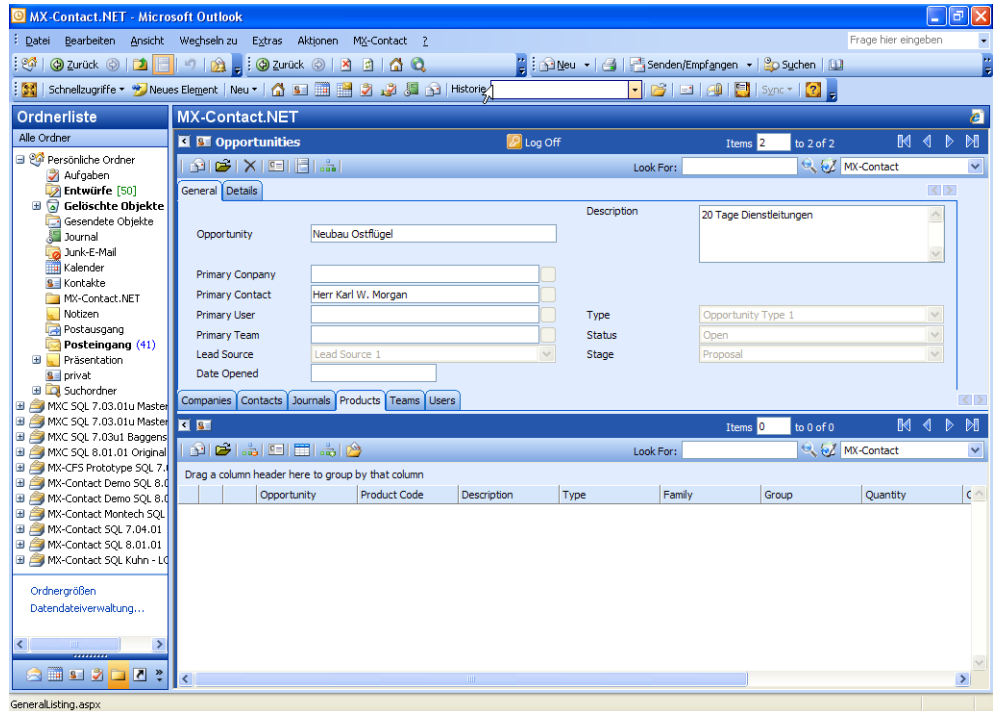
Einfaches Auftrags Management verknüpft mit den Firmen- und Kontaktinformationen

- Produktinformation
- Menge, Einzelpreis, Gesamtpreis
- Auftragsdatum, Status, zuständiger Mitarbeiter

Umfassende Verwaltung von Verkaufsgelegenheiten

- Verkaufsstufenplanung
- Erfassung von Beziehungsnetzwerken
- Forecasting
- etc.

Allgemeine Projektverwaltung

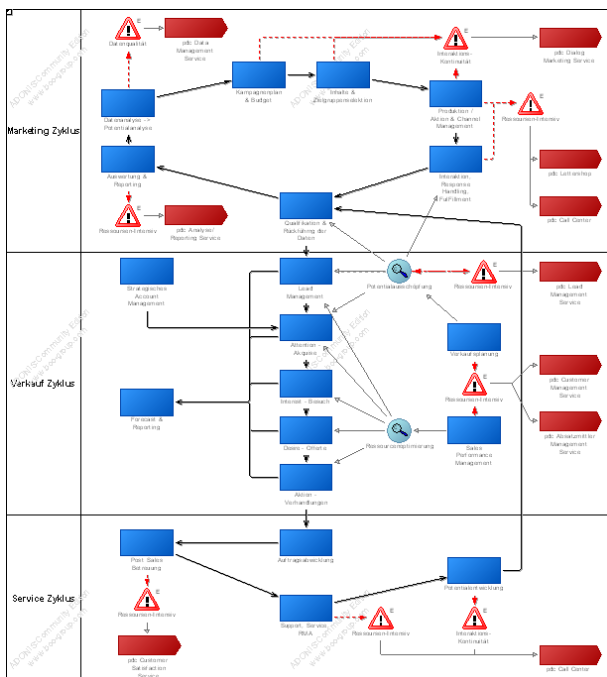


Service-Management:

- Vertragsverwaltung mit Vertragskonditionen, Ansprechpartnern und Verknüpfungen, zu Firmen, Dokumenten, etc.
- Registrierte Produkte mit Datenübernahme aus der Produktliste, Seriennummern- und Komponentenverwaltung
- Störungsmeldungen verwalten mit Störungserfassung, Spezialistenzuordnung, Statusverwaltung, Lösungserfassung inklusive Kosten
- Problem-Management mit Problemerkennung, Eskalation/Spezialistenzuordnung, Statusverwaltung, Lösungserfassung

CRM Prozesse und Services

pdC hat die CRM-relevanten Geschäftsprozesse in ihrer langjährigen Unterstützung unterschiedlicher Unternehmen intensiv analysiert und die potentiellen Risiken in den Prozesszyklen Marketing – Verkauf – Service identifiziert. Zur Verhinderung oder Minimierung dieser Risiken bietet pdC eine ganze Reihe an Dienstleistungen an:



- pdC Customer Satisfaction Service
- pdC Lead Management Service
- pdC Data Management Service
- pdC Analyse – Reporting Service
- pdC Dialog Marketing Service
- pdC Customer Management Service
- pdC Absatzmittler Service
- pdC Lettershop Service
- pdC Call Center Service

CRM Prozesslandschaft mit potentiellen Risiken und pdC Services zu deren Eliminierung.