Produktbeschreibung
Wice CRM 2015

Wice

So Wice, so gut.

Inhaltsverzeichnis

1. Was ist Wice CRM? ... 3

2. Die Wice Philosophie ... 4
2.1 e > a – Einnahmen müssen größer sein als die Ausgaben ... 4
2.2 Wice – Web Integrated Corporate Environment ... 4

3. Das Wice Konzept ... 5
3.1 Alles, was modernes Kundenmanagement erfolgreich macht – in einer Anwendung ... 5
3.2 Wice ist genauso mobil wie Sie ... 5
3.3 Komplettes Office-Management ... 7
3.4 Sicheres Cloud Computing aus Deutschland ... 8
3.5. Flexibles Rechtemanagement – volle Kontrolle über Ihre Daten ... 11

4 Die Wice Methode ... 11
4.1 CRM-Strategie ... 11
4.2 Optimieren Sie Ihre Prozesse mit universellen Instrumenten ... 12
4.3 Schritt für Schritt besser werden mit Closed Loop ... 13

5 Der Wice Effekt ... 13
5.1 Mehr Erfolg im Vertrieb mit CRM ... 14
5.2 Mehr Erfolg im Marketing ... 14
5.3 Mehr Erfolg im Service und Support ... 14

6. Das Wice Versprechen ... 15
6.1 Beratung und Support mit Rat und Tat ... 15

7. Module ... 16
7.1 Dashboard – Ihre Kommandozentrale für CRM und mehr ... 16
7.2 Adressen – zentrale Kundendatenbank und XRM ... 17
7.3 Vorgänge – transparentes Kundenmanagement ... 20
7.4 Vertrieb – von der Verkaufschance zum Angebot zur Rechnung ... 22
6.5 Kampagnen für Neukundengewinnung und Kundenbindung ... 23
7.6 Termine und Besuchsberichte ... 24
7.7 Projekte planen und steuern ... 25
7.8 Profil ... 27
6.9 CommCenter ... 27
7.10 Knowledge Base – Wissen managen ... 28
6.11 Administration – einfaches Anpassen an die eigenen Bedarfe ... 28

1. Was ist Wice CRM?

Wice CRM ist eine vollständig webbasierte Plattform, die besonders auf die Bedürfnisse von mittelständischen Unternehmen zugeschnitten ist. Als Synthese von

- Customer Relationship Management,
- Groupware,
- Funktionen der Warenwirtschaft,
- Auftragsbearbeitung und
- Dokumentenmanagement

ist Wice eine ideale Plattform für eine ganzheitliche Organisation und Kommunikation im Unternehmen – im Vertrieb, Marketing, Service und Office.

Wice ist CRM in der Cloud, aus der Cloud und mit der Cloud. Sie können Wice CRM aus der Cloud als CRM on Demand verwenden oder on Premise auf eigener Hardware installieren. Wir haben Wice CRM mit reiner Webtechnologie entwickelt. Das hat zwei entscheidende Vorteile: Zum einen brauchen Sie nichts mehr als einen gängigen Webbrowser, um mit Wice zu arbeiten. Zum anderen ist Ihr Wice CRM on Demand überall und über das Internet jederzeit zugänglich.

Durch den Zugriff in Echtzeit auf eine zentrale Datenbank schafft Wice die Voraussetzung, Prozesse im Unternehmen entscheidend zu optimieren. Aufgaben, Aktionen, Termine oder Wiedervorlagen lassen sich per Mausklick zuordnen und verteilen. Die Mitarbeiter werden unmittelbar über den jeweils aktuellen Stand der Vorgänge oder Projekte informiert. Mit dem Workflow-Generator lassen sich Prozesse standardisieren und automatisieren.Dies steigert die Produktivität und sorgt für optimale Betriebsabläufe.

Wice ist von Haus aus mobil. Über eine Internetverbindung hat man vollen Zugriff auf das gesamte CRM-System. Der Zugriff auf Wice über ein Smartphone oder ein Tablet-PC (iPhone, iPad, Android, Blackberry) ist kein Problem. So haben Außendienstmitarbeiter den mobilen Zugriff auf das komplette CRM-System – jederzeit und überall.

Wice ist mandantenfähig, mehrwährungsfähig und mehrsprachenfähig. Im Standard werden deutsch und englisch als Sprachentemplates angeboten. Damit ist Wice ideal für international agierende Unternehmen.

2. Die Wice Philosophie

CRM ist eine Unternehmensphilosophie und -strategie, die den Kunden in den Mittelpunkt stellt, denn für den Erfolg eines Unternehmens sind die Kunden die wichtigste Interessensgruppe. Erst durch eine konsequente Marktorientierung, die den Kunden in den Mittelpunkt des unternehmerischen Handelns stellt, ist dauerhaftes Wachstum möglich.

2.1 e > a – Einnahmen müssen größer sein als die Ausgaben

Sparen bringt kein Wachstum. Die Einnahmen müssen größer sein als die Ausgaben, die Erträge größer als die Aufwände sein. Dies ist die Grundbedingung der Ökonomie, oder in einer kurzen mathematischen Formel: e > a. Und ohne Kunden gibt es keine Einnahmen. Wenn Unternehmen wirklich wachsen wollen, muss überall ein Umdenken stattfinden: Weg von der Kostenrechnung, hin zum Markt. Hin zum Kunden. So eine Kunden-Offensive benötigt allerdings die richtigen Werkzeuge. In der IT wird diese Denkweise durch die ERP-Systeme bestimmt. Sie lenken den unternehmerischen Blick aber nur nach innen – auf die Ressourcen – und nicht nach außen – auf die Kunden, auf die Märkte. Die Binnensicht der ERP-Systeme hilft hierbei nicht weiter. Deshalb sind wir der Überzeugung: CRM muss führen!

Eine erfolgreiche CRM-Strategie kümmert sich um Menschen, Kommunikation und Prozesse gleichermaßen. Eine IT-gestützte Systemlösung wie das Softwareprodukt Wice CRM hilft bei der Umsetzung dieser Philosophie und Strategie.

2.2 Wice – Web Integrated Corporate Environment

Die Abkürzung Wice steht für Web Integrated Corporate Environment. Der Name ist Marke, Unternehmen, Programm, Produktphilosophie, Methode und Lösung zugleich.

Web – Das Internet hat tief greifende Veränderungen bewirkt. Es ist Katalysator der Globalisierung. Es ist mit E-Mail und dem World Wide Web die zentrale Kommunikations- und Handelsplattform geworden. Und wir stehen erst am Anfang. Wice ist vollständig webbasiert.

Integrated – Es gibt viele Systeme zur Lösung spezifischer Probleme. Leider arbeiten diese oft nicht zusammen. Wice bietet Integration und ist plattformübergreifend auf fast allen Endgeräten einsetzbar: Windows, Mac, Linux, iPhone, iPad und anderen Smartphones oder Tablets.

Corporate – CRM muss von allen Mitarbeitern gelebt werden. Leider hat die Einführung der Kostenrechnung in vielen Unternehmen das Gegenteil bewirkt: Vertrieb, Service und Marketing grenzen sich als eigenständige Kostenstellen voneinander ab. CRM funktioniert aber nur dann, wenn alle Mitarbeiter sich gemeinsam abteilungsübergreifend und über alle Kanäle organisieren.

Environment – Wice verfolgt das Ziel, eine ganzheitlich webbasierte Umgebung zu schaffen für die kundenorientierte Kommunikation und Prozesssteuerung in Vertrieb, Marketing und Service. Der Zugriff in Echtzeit auf zentrale Systeme ist die Voraussetzung, Prozesse in Unternehmen entscheidend zu optimieren.

3. Das Wice Konzept

Wice CRM verbindet eine verständliche Methode mit einer klaren Produktphilosophie. Viele amerikanische Systeme wurden meist nur aus den Anforderungen einer Vertriebssteuerung heraus entwickelt. Andere Systeme wiederum begreifen CRM nur als zusätzliches Modul für das ERP (Enterprise Resource Planning) oder als eine Erweiterung einer E-Mail-Anwendung.

3.1 Alles, was modernes Kundenmanagement erfolgreich macht – in einer Anwendung

Wice CRM verfolgt einen ganzheitlichen Produktansatz im Sinne von Customer Relationship Management als Unternehmensphilosophie.

Ob in Marketing, Vertrieb oder Service und Support. Wice CRM bietet Ihnen bereits im Standard genau die Funktionalität, die Sie brauchen, um Ihre Aufgaben zu erfüllen. Erweiterungen für spezielle Aufgaben realisieren Sie mit AddOns bzw. Plug-ins. Das System wächst aber auch mit den Anforderungen mit und lässt sich durch die Plugin-API bei weiteren Ansprüchen individuell anpassen.

Die Erfahrung, die wir seit 2001 auf dem CRM-Markt sammeln konnten, zeigt uns, dass Wice besonders im Tagesgeschäft punktet, in der Planung und Durchführung von Marketing-Kampagnen, in der erfolgreichen Akquise neuer Kunden im Vertrieb sowie bei der Zielsetzung durch die Geschäftsführung. Dies bestätigen unsere Kunden bei Ihren Bewertungen auf der Bewertungsplattform benchpark.de und die regelmäßigen Bestnoten bei den Zertifizierungen durch unabhängige CRM-Experten. Und Wice ist eines der ganz wenigen Unternehmen, das mit seinen Kundenprojekten bereits mehrfach den begehrte CRM Best Practice Award erhalten hat.

3.2 Wice ist genauso mobil wie Sie

Wice CRM erfüllt ebenfalls die Anforderungen an die moderne Arbeitswelt. Es ist genauso mobil wie ihre Kunden und Mitarbeiter und ist auf sämtlichen Plattformen zu Hause. Mit jedem Endgerät, das über eine Internetverbindung und einen Webbrowser verfügt, hat man

vollen Zugriff – egal, ob im Büro, im Homeoffice, mit einem Notebook, einem Smartphone oder einem Tablet.

Abbildung: Wice Dashboard auf dem iPad

Mit Wice macht das Arbeiten mit dem iPad oder anderen Tablet-PCs noch mehr Spaß. Für das iPhone können Anwender über iTunes zusätzlich eine kostenlose App herunterladen. So haben Außendienstmitarbeiter den mobilen Zugriff auf das komplette CRM-System – jederzeit und überall.

3.3 Komplettes Office-Management

Wice lässt die klassischen CRM-Grenzen hinter sich. Mit der integrierten Auftragsbearbeitung, der Office-Integration und dem Dokumentenmanagement ist Wice für mittelständische Unternehmen eine ideale Plattform als zentrale Unternehmensanwendung.

Warenwirtschaft und Auftragsbearbeitung

Viele mittelständische Unternehmen haben oft kein umfassendes ERP-System im Einsatz – die Finanzbuchhaltung wird oft von einem Steuerberater durchgeführt. Deshalb bietet Wice CRM auch – im Gegensatz zu vielen anderen CRM-Systemen – die wichtigsten Funktionen einer Warenwirtschaft mit Auftragsbearbeitung. Sie können so einen kompletten Auftrag einfach und direkt zu bearbeiten. Von der Verkaufschance über das Angebot, die Auftragsbestätigung bis zur Rechnungsstellung können alle Abläufe abgewickelt werden, ohne die Daten in ein anderes System oder eine Textverarbeitung übertragen zu müssen – in Deutsch oder Englisch. Mit Wice können Anwender in Echtzeit Rechnungen erstellen und direkt verschicken einschließlich Export für die Finanzbuchhaltung, z.B. in DATEV.. Zudem garantiert die Mehrwährungsfähigkeit des Systems die genaue und unkomplizierte Rechnungsstellung in jeder Währung. Gerade für Unternehmen mit internationalen Standorten ist dies von großem Vorteil. Die Rechnungsabwicklung ist längst nicht alles. Die Verwaltung offener Posten und von Zahlungseingängen ist genauso möglich. Das alles geht auch für verschiedene Firmen und Geschäfte aus einem System.

Office-Integration – auf Knopfdruck Briefe erstellen und verschicken

Bei Briefen und Faxen gehört mit Wice das Abtippen von Adressen, Ansprechpartnern oder Faxnummern der Vergangenheit an. Die frei gestaltbaren Vorlagen im ODT-Format können von allen gängigen Textverarbeitungsprogrammen (MS Word, OpenOffice, ...) plattformübergreifend genutzt werden. Für das Erstellen eines Briefes mit einer Vorlage benötigt der Anwender nicht einmal eine Textverarbeitung – die Generierung erfolgt auf dem Wice-Server, und die Verschickung kann direkt aus Wice heraus erfolgen. Erzeugte Dokumente können direkt in Wice abgelegt werden. Die Vorlagen können auch für Serienbriefe über das Kampagnenmanagement genutzt werden. Damit bietet Wice eine perfekte Office-Integration. Mit der Anbindung an den iLetter-Service von fax.de können Briefe per Knopfdruck direkt aus Wice verschickt werden. Mit dem Porto-Service der Post der Postschalter in Wice bereits integriert.

Einfacher Datenim- und Export in verschiedenen Formaten

Adressdaten können in Wice im Excel-Format importiert werden. Adressdaten und Auswertungen können ebenso im Excel-Format exportiert werden. Über IMAP für E-Mails, LDAP für einen Adresszugriff und das iCAL-Format für Termine bietet Wice eine umfassende Schnittstelle zu Outlook, Thunderbird sowie den Anwendungen Mail, iCal und Adressbuch von Apple.

E-Mail-Integration – Schluss mit dem Mail-Chaos

E-Mail als Kommunikationsmittel bestimmt unseren Alltag. Gleichzeitig werden heute zunehmend Probleme erkannt, die dieses Medium mit sich bringt. Oft überlassen Unternehmen beim Umgang mit E-Mails ihre Mitarbeiter dem eigenen Schicksal. Dies führt dazu, dass bei der Verwaltung von E-Mails die persönliche Neigung und damit das Chaos regiert. Für viele wird die Inbox – also der Posteingang – der Mittelpunkt der eigenen Arbeitswelt. Arbeitsprozesse und Geschäftsvorgänge werden wider aller Logik über E-Mails organisiert, anstatt vielmehr die E-Mails selbst als Teil eines übergreifenden Vorgangs zu verstehen und dementsprechend zu archivieren.

Wice bietet eine vollständige Integration der E-Mail-Kommunikation in Vorgänge und Prozesse. E-Mails werden operativ aus einem Vorgang heraus geschrieben und dort abgelegt. Eingehende E-Mails können dem Ansprechpartner, der Firmenadresse oder dem Vorgang direkt zugeordnet werden. Wice arbeitet hierbei völlig konsistent mit jedem IMAP-fähigen E-Mail-Server zusammen. Wice bietet einen integrierten IMAP-fähigen Webmail-Client und Connectoren zu Outlook und zu Thunderbird, dem beliebten Open-Source-Mail-Client.

Wice und Outlook

Mit dem Wice Outlook Synchronizer können Kontakte und Termin in beide Richtungen mit einer lokalen Outlook-Installation des Anwenders oder mit einem Exchange-Server synchronisiert werden. Die synchrone E-Mail-Integration erfolgt weiterhin über IMAP. Mit dem Outlook-Connector können E-Mails aus Outlook in Wice abgelegt werden.

Dokumentenmanagement – kundenorientierte Dokumentenablage

Da mit Wice alle Dokumente aus dem Kontaktmanagement, der Auftragsbearbeitung etc. operativ aus Vorgängen oder Notizen erzeugt werden, sind diese automatisch immer mit der Adresse verknüpft und dort auch archiviert. Es können jederzeit beliebige weitere Dateien abgelegt werden. So stehen bei Interessenten oder Kunden immer alle Dokumente sofort mit der kompletten Historie zur Verfügung. Das schafft Ordnung und Transparenz. Dokumente im Format PDF, RTF und ODT lassen sich mit Wice im Webbrowser direkt ohne eine Textverarbeitung oder einen PDF-Reader öffnen.

3.4 Sicheres Cloud Computing aus Deutschland

Cloud Computing ist Vertrauenssache. Die WICE GmbH setzt deshalb auf höchste Sicherheitsstandards. Jeden Tag benutzen seit über 2001 mehr als 6.000 Anwender unseren Service. Bei einer Nutzung von Wice CRM als Public Cloud werden die Systeme ausschließlich in

Deutschland in Hochleistungsrechenzentren gehostet und unterliegen den hohen deutschen Datenschutzbestimmungen.

Die Sicherung unserer Wice-Server hat bei uns absolute Priorität. Die Sicherung von Servern ist eine komplexe und sich ständig verändernde Aufgabe. Wir halten die Sicherung ständig auf dem aktuellen Stand der Technik und dem aktuellen Wissenstand. Sämtliche Inhalte werden täglich gesichert. Auf Wunsch erhalten unsere Kunden optional jederzeit eine Hardcopy ihrer Daten. Die Server werden in Hochleistungsrechenzentren mit vielfach redundanter Anbindungen und direkter Tier-1-Anbindung betrieben, die unter Aufsicht deutscher Datenschutzbehörden stehen. Alle Mitarbeiter sind vertraglich zur Geheimhaltung von betriebsinternen Daten gegenüber Dritten verpflichtet. Zugriffsdaten werden protokolliert. In keinem Fall werden Daten an Dritte oder Behörden weitergegeben.

Sichere Systemarchitektur durch offene Standards

Die Nutzung und Anwendung offener Standards liegt den Software-Ingenieuren von Wice besonders am Herzen. Offene Standards machen Wice CRM sicherer. Wice CRM ist ein sog. LAMP-System mit Linux als Serversystem, Apache als Web- und Applikationsserver und MySQL als Datenbank.

Alle Komponenten von Wice CRM beruhen auf offenen Standards und stehen unseren Inhouse-Kunden im Quellcode zur Verfügung. Installiert wird die CRM-Lösung auf einem Linux-Server oder einem anderen Unix-System wie z.B. Mac OS X. Alle weiteren für den Betrieb benötigten Module sind Open Source und frei erhältlich, wie z.B. MySQL, Apache und zählen seit vielen Jahren zu den führenden Anwendungen zum Betrieb von Webanwendungen.

Durch die Übergabe des Quellcode können Kunden weitergehende Anpassungen vornehmen. So können Schnittstellen zu bestehenden Systemen geschaffen oder eigene Erweiterungen programmiert werden.

Die MySQL-Installation wird zum Betrieb von Wice CRM so eingerichtet, dass nur lokale Zugriffe möglich sind. Das heißt, nur lokale Systemuser des WICE-Servers können auf die Datenbank zugreifen – in der Regel sind dies der System-Adminstrator (root) und der User-Account "wice". Mit diesem User-Account, der während der WICE-Erstinstallation im System eingerichtet wird, wird auch der Webserver (HTTPD-Dienst) gestartet. Diese Kapselung ermöglicht es, dass die Wice CRM-Software ohne root-Rechte und ohne Shell-Rechte läuft. Dem System-User wird "/bin/false" als Shell zugewiesen, d.h. es ist auch nicht möglich, dass sich ein Angreifer über den "wice"-User Zugang zur Shell des Servers verschafft. Darüber hinaus ist dieses Konzept kompatibel mit SELinux (Security-Enhanced Linux, dt. sicherheitsverbessertes Linux), welches bei Bedarf eingesetzt werden kann.

Sicherer Zugriff

Sämtliche WICE Useraccounts werden unabhängig von den UNIX-Accounts gepflegt und in einer separaten Datenbank abgespeichert. Passwörter werden ausschließlich mit der UNIX-Passwort-Verschlüsselung abgespeichert, so dass auch programm-/datenbankintern niemals Passwörter im Klartext auftreten. Außerdem wird für die UNIX- Accounts das Password Sha-

dowing eingesetzt, wodurch es unmöglich ist, verschlüsselte Passwörter aus dem System zu extrahieren.

Die Wice CRM-Software ist eine rein webbasierte Software, die ausschliesslich über den Web-Browser bedient wird. Es werden keine Browser-Plugins oder Addons benötigt, die eventuell Daten auf dem Rechner des Anwenders abspeichern. Im Browser wird die Session-ID als Cookie abgelegt, die jedoch nicht wie in vielen anderen System alleine zur Authentifizierung genügt, sondern weitere Kontrolldaten enthalten.

Nach dem Login wird auf dem Wice-Server die Session für den User erzeugt. Bei jedem folgenden Zugriff (Mausklick) wird dabei die Session-ID und die IP-Adresse mit der vom Login verglichen. Die Session-ID ist einerseits auf dem Server gespeichert und andererseits in jedem Link in Wice CRM enthalten. Das Entführen einer Session zu einem anderen Rechner (andere IP-Adresse) ist somit nicht möglich.

Zusätzlich wird bei jedem Zugriff eine weitere, als Browser-Cookie gespeicherte Session-ID verglichen, die ein Entführen der Session unter derselben IP-Adresse verhindert. Die könnte beispielsweise passieren, wenn der User mit einer Dialup-Verbindung arbeitet, deren IP-Adresse sich ändert. Durch den Sicherheitsmechanismus kann der neue Besitzer der alten IP-Adresse auch bei bekannter Session-ID die Session nicht weiterführen.

Verschlüsselte Datenübertragung

Der Datenverkehr zwischen Browser und Server erfolgt standardmäßig verschlüsselt per HTTPS (SSL). Die Wice-On-Demand-Server haben alle ein signiertes SSL-Zertifikat mit 256-Bit-Verschlüsselung. Bei Inhouse-Installation kann der Kunde ein eigenes Zertifikat einsetzen (self-signed) oder wahlweise ein beliebiges anderes, welches von einer offiziellen CA (Certificate Authority) unterzeichnet wurde. Gerne installieren wir für unsere Kunden ein offiziell signiertes SSL-Zertifikats für den Hostnamen, bzw. die Domain – inkl. Erstellung, Signierung und Installation auf dem Wice-Server.

Zusätzlich kann der Zugriff auf Wice CRM weiter eingeschränkt werden. Hierzu kann bei Bedarf in der Wice-Konfiguration der Zugriff per HTTP (unverschlüsselt) unterbunden werden. Für einzelne User kann der Zugriff auf bestimmte Client-IP-Adressbereiche eingeschränkt werden, so dass sich ein bestimmter User zum Beispiel ausschließlich per VPN oder über einen bestimmten Provider oder nur im Firmen-Netzwerk im CRM-System anmelden können.

Auf dem Arbeitsplatzrechner des Anwenders werden im laufenden Betrieb nur Dateien abgelegt, wenn der User einen Dokumenten-Download-Link im CRM-System anklickt (z.B. abgelegtes PDF- oder Word-Dokument). Bis auf absichtlich heruntergeladene Dokumente bleiben also keine Spuren der Arbeitssitzung auf dem Rechner übrig. Nach dem Logout sind sämtliche Links, die der Browser möglicherweise in der Historie hinterlegt hat, ungültig und führen nur noch zur Login-Seite. Zur weiteren Sicherheit wird die Session nach einer bestimmten Zeit der Inaktivität automatisch beendet.

Das speziell auf die Entwicklung von Wice CRM abgestimmte Qualitätsmanagement gewährleistet einen sicheren, stabilen und performanten Betrieb des Systems.

3.5. Flexibles Rechtemanagement – volle Kontrolle über Ihre Daten

Wice CRM ist mandantenfähig und verfügt innerhalb eines Mandanten über eine sehr flexible Rechteverwaltung. Das Rechtesystem ist nach einem Rollenkonzept entwickelt. Es bietet sowohl die Möglichkeit, Inhalte wie z.B. Adressen für Gruppen vollständig voneinander zu trennen, als auch übergreifende Gruppen zu bilden. Der Administrator kann beliebig viele, frei definierbare Rechtegruppen anlegen. Er legt fest, an welchen Modulen und Teilfunktionalitäten diese Rechtegruppe Lese-, Editier-/Lösch- und Schreibrechte haben soll.

Ein Benutzer kann unterschiedlichen Rechtegruppen zugehören. Mit den erweiterten Gruppenrechten kann definiert werden, welche Gruppe Lese- oder Editierrechte in welchen Bereichen der anderen Gruppen erhält. Adressen, Vorgänge, Termine oder K-Base-Einträge werden den Rechtegruppen als Besitzer zugewiesen. Nur die Benutzer, die an diesen Rechtegruppen Lese- oder Editierrechte haben, können auf diese Daten zugreifen bzw. sehen sie überhaupt.

4 Die Wice Methode

Wice verfolgt eine Methode, die Ihnen und Ihren Mitarbeitern mehr Erfolg im Kundenmanagement bescheren wird. Dabei verfolgen wir das Ziel, den Einstieg in CRM so einfach wie möglich zu gestalten und über sinnvolle Meilensteile den Erfolg erlebbar zu machen.

4.1 CRM-Strategie

Die Wice-Methode dient der Verankerung der CRM-Strategie im Unternehmen. Aus der Erfahrung von über 13 Jahren bei der Beratung, Einführung unseres Systems und stetiger Optimierung von CRM in mehr als 350 mittelständischen Unternehmen hat die Wice GmbH eine Methode und Vorgehensweise entwickelt, mit der eine an Ihre Anforderungen angepasste CRM-Strategie erfolgreich realisiert werden kann. Hierbei geht es nicht nur um Funktionen einer Software. Es geht um Menschen, Kommunikation und Prozesse. Schritt für Schritt führt Wice Sie so zum Erfolg indem wir gemeinsam Ziele setzen, Prozesse optimieren und Ergebnisse analysieren.

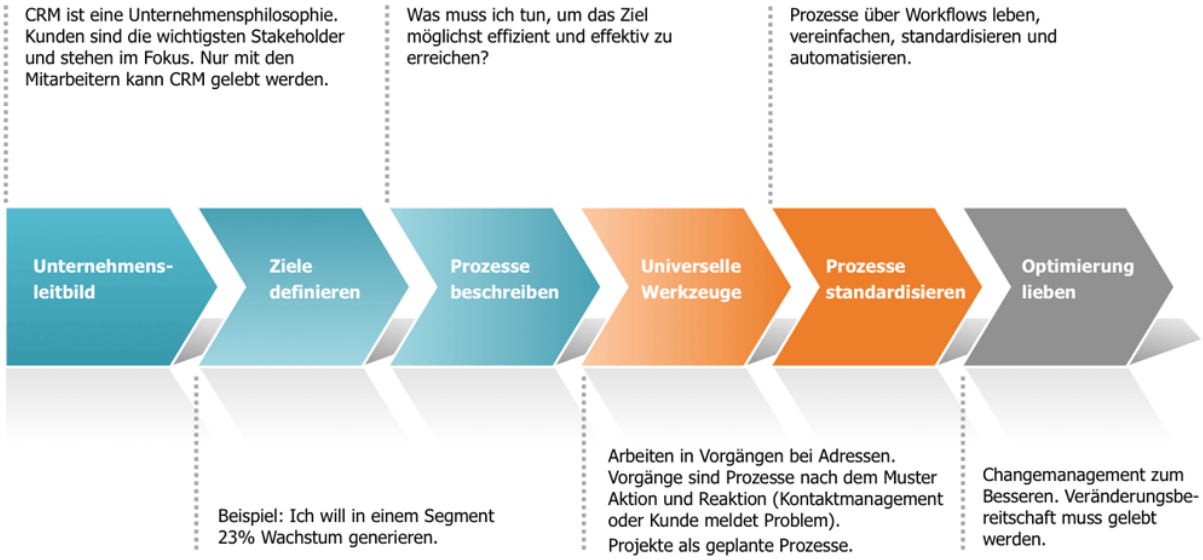

Abbildung Wice-Methode – Vorgehensmodell

4.2 Optimieren Sie Ihre Prozesse mit universellen Instrumenten

Mit dem Ziel vor Augen lässt sich der Prozess als Wegbeschreibung deklarieren, denn ein Prozess ist die Aneinanderreihung von Teilschritten, die zu einem Ziel führen. Ein Prozess bringt die Teilschritte über einen Ablauf bzw. einen Fluss in einen Zusammenhang und gibt dem Mitarbeiter die notwenige Orientierung zur Zielerreichung.

Wice fördert und fordert prozessorientiertes Arbeiten über alle Abteilungsgrenzen hinweg im Vertrieb, Marketing, Service / Support, bei internen oder kundenbezogenen Projekten. Mit dem integrierten grafischen Workflow-Generator können Prozesse standardisiert und automatisiert werden. Vom Kontaktmanagement, dem Anlegen einer Verkaufschance (Opportunity Management), der Angebotserstellung bis hin zur Rechnung arbeiten alle Mitarbeiter in einem System – ohne Mehrfacheingabe der relevanten Daten.

Das universelle Vorgangsmanagement schafft für alle Mitarbeiter abteilungsübergreifende Transparenz. Vorgänge aus Vertrieb, Marketing oder Service werden ihren Eigenschaften entsprechend kategorisiert und mit einem Status versehen. Mit diesen vielfältigen Kategorisierungsmöglichkeiten wird Wice ein mächtiges System für Auswertungen und Reports. Dank des Workflow-Managers lassen sich die Prozesse standardisieren und automatisieren. Dies erhöht die Performance.

4.3 Schritt für Schritt besser werden mit Closed Loop

Abbildung Wice-Methode – Closed Loop

Der Kern der Wice-Methode ist ein sog. Closed Loop (geschlossener Kreislauf). Einfach ausgedrückt geht es darum, in einem stetigen Prozess immer besser zu werden. Der Closed Loop verbindet das operative mit dem analytischen CRM. Die Prozesse werden so definiert, dass operativ Informationen über vorhandene oder potenzielle Kunden gewonnen und im analytischen CRM ausgewertet werden, um die Reaktionen des Kunden und dessen Bedürfnisse zu verstehen. Die daraus abgeleiteten Erkenntnisse dienen der stetigen Optimierung der Zielwerte und der Prozesse. Die Erkenntnisse werden erneut in die Prozesse eingespeist, womit sich der Regelkreis schließt.

Zur Schulung der Anwender empfehlen wir nach der Methode „Train the Trainer" vorzugehen. Durch die klare und verständliche Produktphilosophie, die Wice-Methode und eine bewusst einfach gehaltene Benutzeroberfläche ist die Bedienung von Wice einfach und intuitiv.

5 Der Wice Effekt

Bei Wice CRM steht nicht die Ansammlung von Funktionen und Features im Vordergrund, sondern der Nutzen für das Unternehmen und die Anwender. Wice CRM ist ein CRM-System, von dem das ganze Unternehmen profitiert. Statt nach unterschiedlichen Anforderungen, wie z.B. im Marketing, Vertrieb und im Service eigens zugeschnittene Masken zur Verfügung zu stellen, setzt Wice CRM in der Anwendung auf universelle Instrumente mit einem einheitli-

chen Vorgangs- und Projektmanagement, die nach den unterschiedlichen Anforderungen kategorisiert werden können. Dies erhöht die abteilungsübergreifende Transparanz, erleichtert die Standardisierung von Prozessen und damit auch die Einführung des Systems.

Im Folgenden einige Beispiele, die den Wice Effekt in den Fachabteilungen verdeutlichen sollen:

5.1 Mehr Erfolg im Vertrieb mit CRM

Der traditionelle Verkaufsprozess ist hart zu handhaben und kaum skalierbar. Die meisten Unternehmen haben nach wie vor keinen richtigen Verkaufsprozess definiert.

Der in Wice CRM integrierte Workflow-Manager unterstützt Sie bei der Erstellung einheitlicher Arbeitsprozesse. Einmal festgelegt können die einzelnen Schritte eines Workflows vom Mitarbeiter im Vorgang abgerufen werden. Im Vertrieb kann durch die Automatisierung des Prozesses die Produktivität erhöht und damit gleichzeitig die Durschlagskraft erhöht werden.

Sie bekommen einen besseren Überblick über Ihre Kunden, z. B. indem Sie Ihre Adressen nach den für Sie wichtigen Merkmalen kategoriseren und so Zielgruppen für Ihre Vertriebsaktionen auswählen. Sie verbessern die Zusammenarbeit und Sie erhöhen die Transparenz weil Sie Sie sämtliche Kundenkontaktpunkte als Aktivität in einer "Kunden-Vorgangsmappe" organisieren und archivieren.

5.2 Mehr Erfolg im Marketing

Wenn Sie Mailings verschicken, die den Empfänger wirklich interessieren, dann wird dies die Erfolgschancen erhöhen. Wenn Ihr Vertrieb die Leads schneller und effektiver bearbeitet, werden Sie mehr Abschlüsse erzielen.

Mit Wice CRM erhöhen Sie die Response Ihrer Marketingkampagnen, weil Sie ganz einfach die richtige Zielgruppe erreichen. Mit dem einfachen, aber wirkungsvollen Kategoriemanagement von Wice CRM erstellen Sie per Knopfdruck Verteiler, an die Sie aus Ihren individuell gestalteten Vorlagen Serienbriefe, E-Mail-Newsletter oder in Kooperation mit unserem Partner fax.de Faxe und Briefe im iLetter-Service verschicken. Anschließend verzahnen Sie Marketing und Vertrieb und wählen zur Nachbearbeitung einfach die Mitarbeiter aus, damit diese dann im Follow-Up aus Leads echte Kunden machen.

5.3 Mehr Erfolg im Service und Support

Service und Support sind wichtige Faktoren in der Kundenbindung. Zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit benötigen Sie umfangreiches Wissen über die Bedürfnisse und Probleme Ihrer Kunden.

Mit Wice CRM wird jede Serviceanfrage schnell und einfach dokumentiert. Dadurch wird das ganze Bild klarer. Die Abläufe werden transparenter, sind auswertbar und über Abteilungsgrenzen hinweg steuerbar.

Das Vorgangsmanagement von Wice CRM bietet hierfür ein ideales Werkzeug. Es dient Ihnen als Ticket-System für sämtliche Anfragen im Kundenservice & Support. Mit dem Helpdeskautomaten und dem Workflow-Manager automatisieren Sie den Kundensupport und beschleunigen so den Support.

Mit dem WICE Customer Information Center (CIC) erweitern Sie Wice CRM umein Kundenportal. Lassen Sie Ihre Kunden die Adressdaten verwalten, Support- und Sales-Anfragen stellen, auf einen FAQ-Bereich zugreifen und über den Ticket-Tracker den Stand Ihrer Anfrage nachgehen und in Vorgängen interagieren.

6. Das Wice Versprechen

Vom Mittelstand für den Mittelstand – Wice CRM ist ein System auf Augenhöhe. Wice CRM wird von einem mittelständischen Unternehmen für den Mittelstand entwickelt. Seit 2001 sammeln wir Erfahrung mit mehr als 750 mittelständischen Kunden und Installationen von 1 bis 1.900 Anwendern. Die Features und Funktionen von Wice CRM sind besonders auf den Bedarf des Mittelstands im B2B-Umfeld zugeschnitten.

6.1 Beratung und Support mit Rat und Tat

Wir wissen, dass gerade in kleinen und mittleren Unternehmen der Aufwand bei der Auswahl und Einführung neuer IT-Systeme gescheut wird. Niemand möchte sein Tagesgeschäft vernachlässigen, nur weil er sich eine neue Software anschafft. Das Team von Wice steht an Ihrer Seite und unterstützt Sie mit hervorragendem Support mit Rat und Tat. Unsere Wice Methode hilft Ihnen, das System Schritt für Schritt einzuführen. So erzielen Sie schon mit 20% Aufwand 80% Nutzen.

Um das Anfangsrisiko so gering wie möglich für Sie zu gestalten, starten Sie mit dem ersten Frei-Abonnement ohne Kosten. Extra Investitionen für Hardware oder Software entfallen ebenfalls. Das einfache und transparente Preismodell bietet Ihnen einen risikofreien Ausbau.

7. Module

Die folgende Beschreibung der Module von Wice CRM dient einer Übersicht der Funktionen und dem Nutzen des Systems. Es stellt keine vollständige Funktionsauflistung dar.

7.1 Dashboard – Ihre Kommandozentrale für CRM und mehr

Nach dem Einloggen in Wice CRM erhält der Anwender mit dem Dashboard seine personalisierte Startseite mit seiner individuellen Sicht auf das gesamte System.

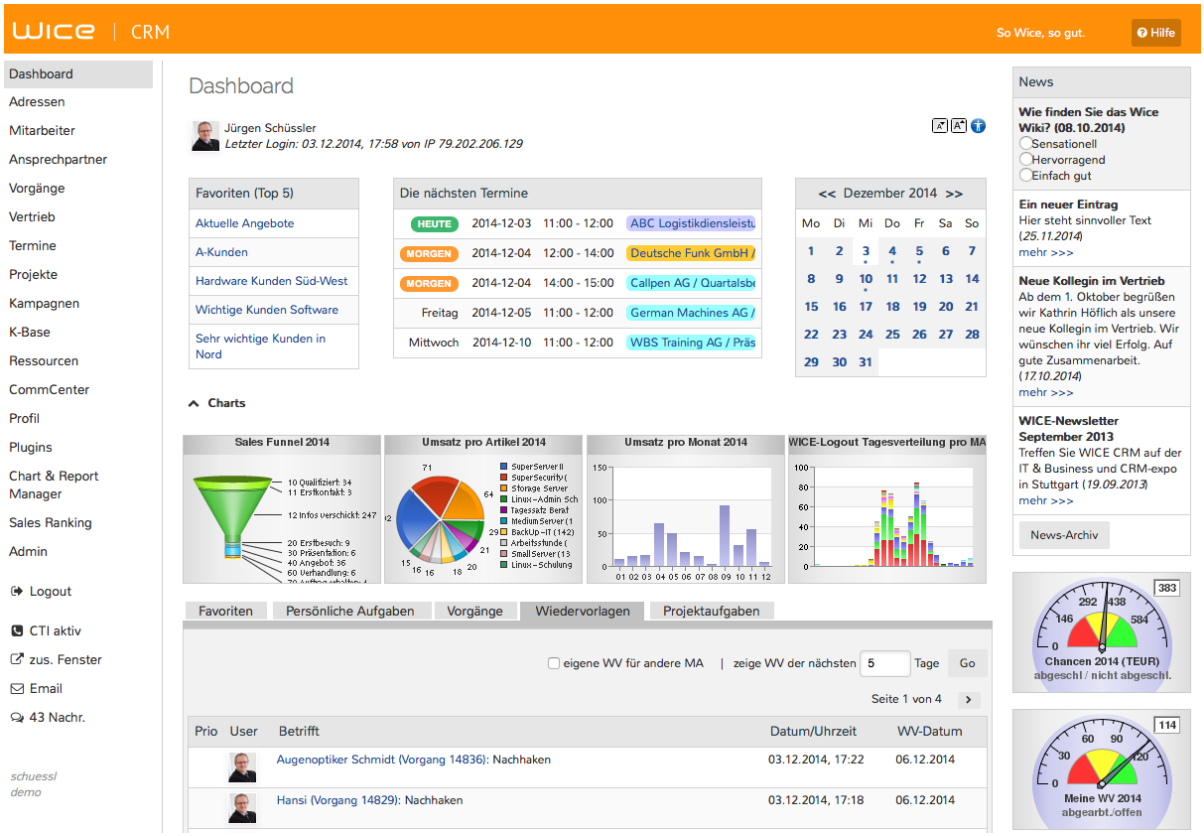

Abbildung: Dashboard

Termine, graphische Reports, individuelle Ansichten (Views), Vorgänge, Wiedervorlagen oder Projektaufgaben. So sind kann der Anwender seine Zeit und Aufgaben optimal planen und hat jederzeit und überall alles im Griff.

Funktionen	Nutzen
✓ Ansicht der individuellen Termine für heute und morgen ✓ Abbonierbare dynamische graphische Reports ✓ Persönliche Aufgaben als persönlicher Reminder ✓ Übersicht über Vorgänge des Users ✓ Übersicht über Wiedervorlagen des Anwenders ✓ Übersicht über Projektaufgaben ✓ News als eine Art schwarzes Brett ✓ Schnellzugriff auf individuell abgespeicherte Ansichten (Wice-Views), Darstellung der Top5-Views	✓ Nach dem Login hat der Mitarbeiter den Überblick und direkten Zugriff auf seine anstehenden Arbeiten. ✓ Das Dashboard bietet eine userspezifische individuelle Sicht auf das gesamte System. So kann dem Mitarbeiter nichts entgehen. ✓ Das System hilft dem Mitarbeiter bei der Erledigung der täglichen Arbeit.

7.2 Adressen – zentrale Kundendatenbank und XRM

Das Herz von Wice CRM ist eine zentrale Kundendatenbank für ein systematisches und kontinuierliches Management zur Kundenbindung und Kundenneugewinnung. Anders als bei herkömmlichen Groupware-Lösungen stehen nicht Email-Client oder Terminkalendar sondern die Adressen der Kunden, Interessenten oder Partner bei Wice CRM im Mittelpunkt. Durch die flexible Kategorisierung und die Möglichkeite, Adressen miteinander in Beziehung zu setzen, bietet Wice CRM eine XRM-Funktionalität.

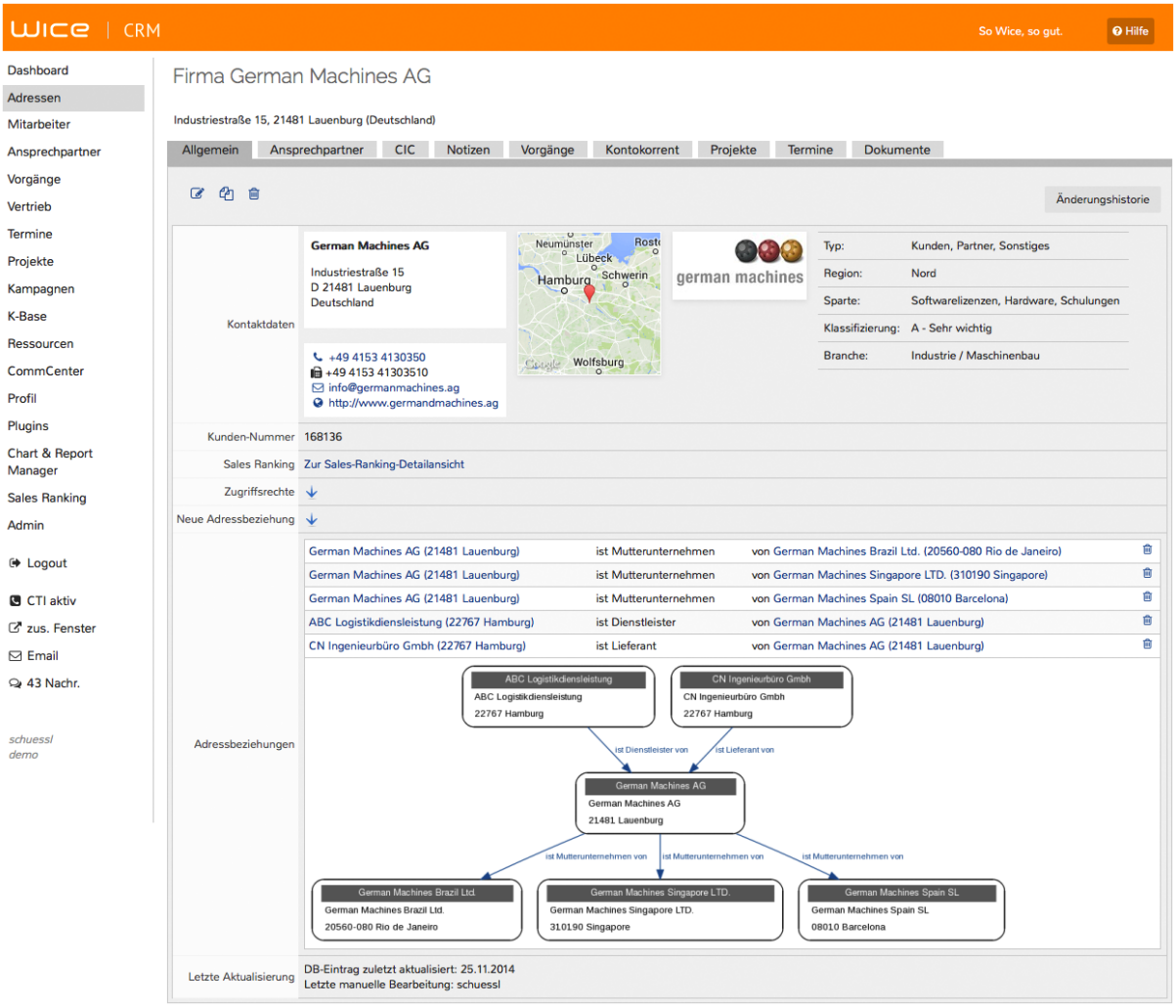

Abbildung: Detailansicht Firmeadresse mit Adressbeziehungen

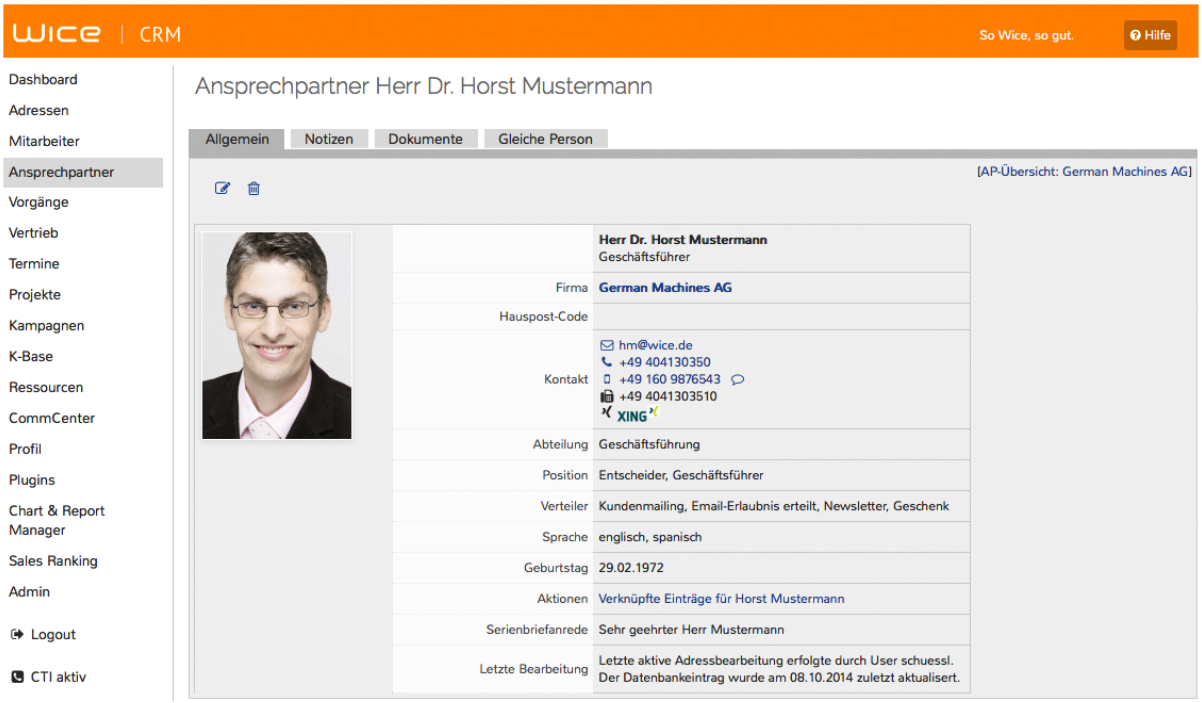

Abbildung: Detailansicht Ansprechpartner

Hier befinden sich alle Notizen, Dokumente, Vorgänge, Projekte, Kontokorrentdaten, Rechnungen, Dokumente etc. die der Adresse zugeordnet werden. Wice verfügt über Adressdatenbanken für Firmen, Ansprechpartner (Kontakte zu den Firmen) und Mitarbeiter (im Anwendungsunternehmen) mit jeweils eigenen Feldern und frei definierbaren Kategoriegruppen. Ansprechpartner werden Firmen zugeordnet.

Funktionen

- ✓ Adressen können in insgesamt vier unabhängigen Filtergruppen kategorisiert und segmentiert werden
- ✓ Beliebig viele Ansprechpartner zu jeder Adresse, die wiederum flexibel kategorisiert werden können
- ✓ Frei definierbare Zusatzfelder
- ✓ Kundenhistorie: Alle wichtigen Informationen sofort bei der Adresse im Überblick
- ✓ Anlegen von Adressbeziehungen untereinander mit grafischer Darstellung der Beziehungen
- ✓ Vergabe von Zugriffsrechten
- ✓ Änderungshistorie mit Option der Wiederherstellung

Nutzen

- ✓ Sie haben einen vollständigen Überblick über alle adressbezogenen Kontaktdaten, -historien, Dokumente und Managementinformationen.
- ✓ Die Daten können komfortabel und vielseitig für eine übergreifende Segmentierung und Auswertung kategorisiert werden.
- ✓ Über die Besitzrechte können Sie festlegen, wer die Adresse sehen und editieren darf.

7.3 Vorgänge – transparentes Kundenmanagement

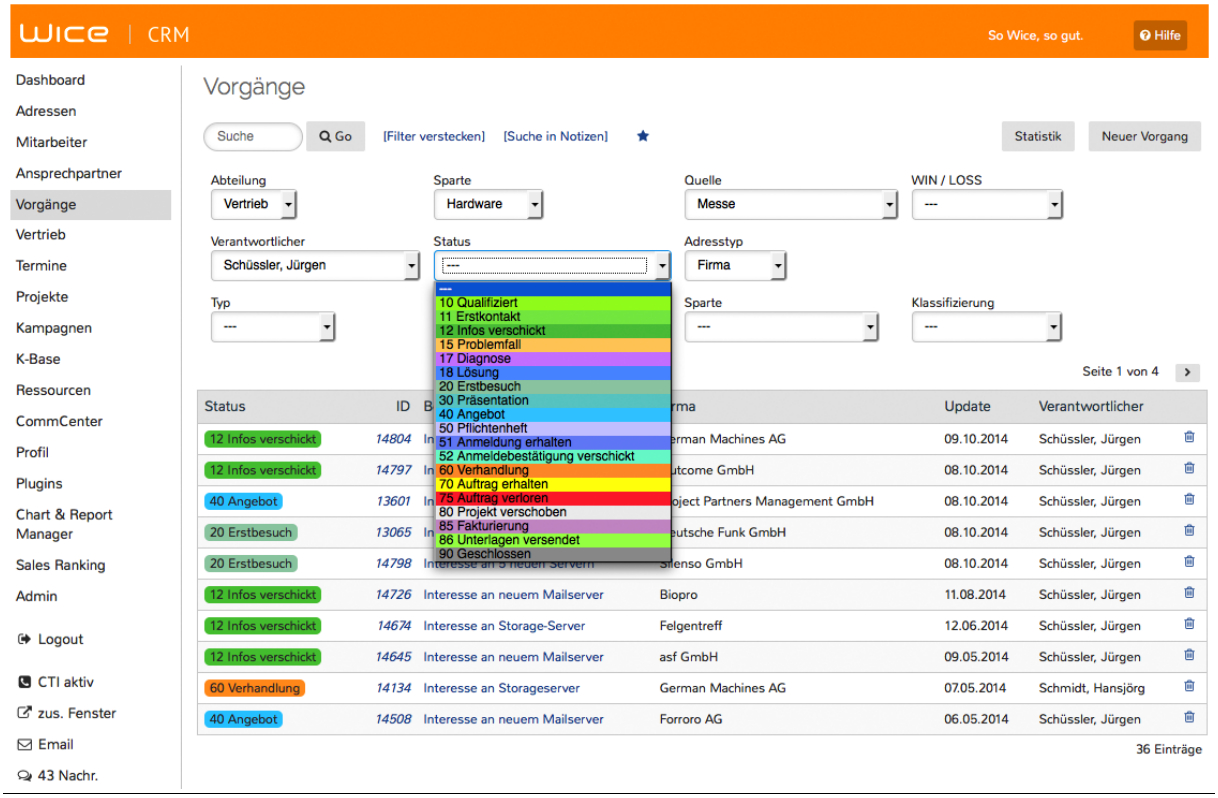

Abbildung: Vorgangsübersicht mit Filter

Vorgang als universelles Instrument

Eine der herausragenden Eigenschaften von Wice CRM ist das universelle Vorgangsmanagement, mit dem alle Arbeitsprozesse im Vertrieb, im Marketing und im Service abgebildet und werden können.

Alle Arbeitsschritte werden als Aktion in einer "Kunden-Vorgangsmappe" organisiert und archiviert – zusammen mit den Dokumenten, E-Mails oder Angeboten die Mitarbeiter in dieser Vorgangsmappe erstellen oder erhalten. Über das Anlegen von Wiedervorlagen erhalten Mitarbeiter Benachrichtigungen, wenn sich eine Verantwortlichkeit innerhalb des Vorgangs ändert oder eine erneute Kontaktaufnahme mit dem Kunden oder Interessenten gewünscht wird – alle Mitarbeiter wissen so jederzeit was hier bereits getan wurde oder noch zu tun ist.

Mit dem integrierten Workflow-Generator können Arbeitsprozesse standardisiert und automatisiert werden. So optimiert Wice CRM Prozesse, macht sie kontollier- und auswertbar. Dies trägt im Unternehmen zu mehr Effizienz und Effektivität bei.

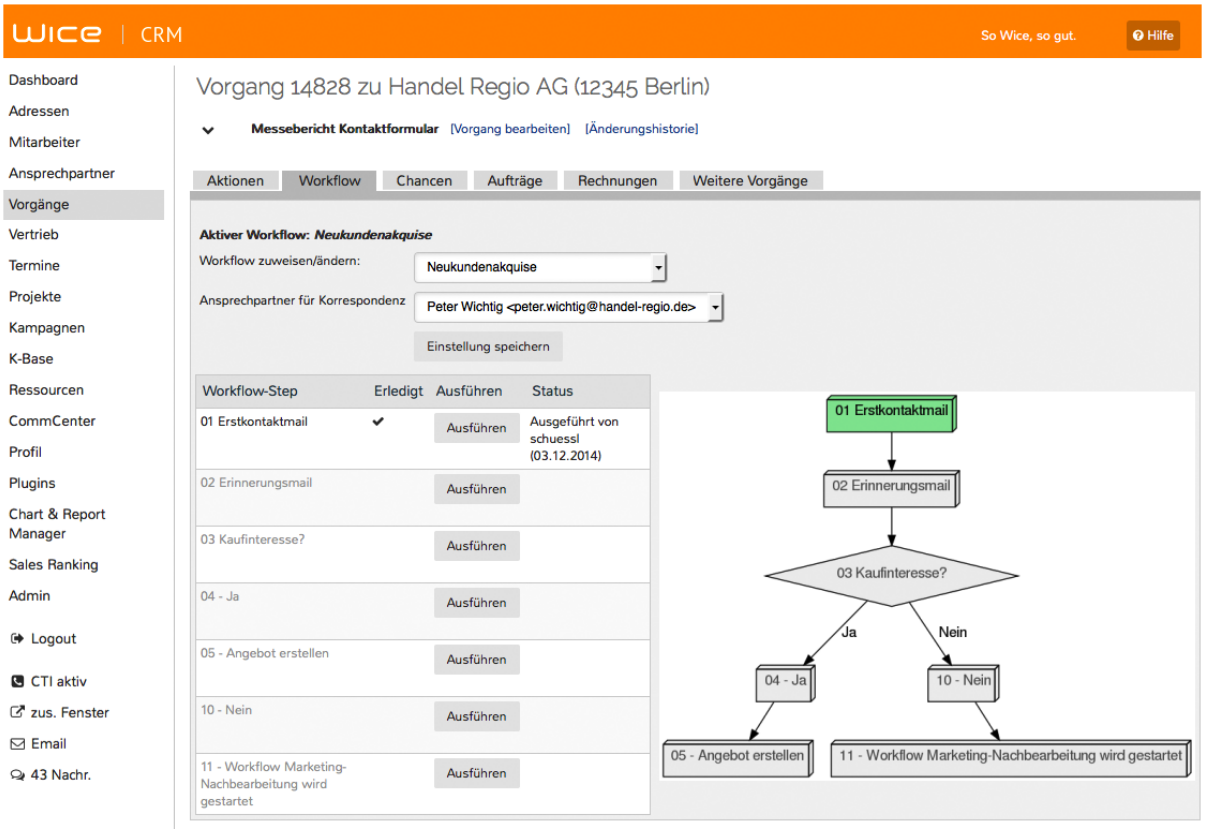

Abbildung: Systemunterstütztes Arbeiten mit Workflows

Vorgänge als Help Desk im Service

Das Vorgangsmanagement ist ein ideales Ticketing-System für den Service. Durch Workflows, den Zugriff auf die K-Base, die Wissensdatenbank von Wice CRM und die flexiblen Kategorisierungsmöglichkeiten hat das Unternehmen Support-Prozesse immer im Griff. Die ideale Ergänzung hierzu ist das Wice CIC (CIC = Custumer Interaction Center), das Kundenportal mit Kunden direkt mit dem System interagieren oder auf Informationen zugreifen können.

Funktionen

- ✓ Prozessorientiertes Arbeiten und Abbildung von Workflows durch Weitergabe von Vorgängen, Aktionen und Wiedervorlagen
- ✓ Integrierte Auftragbearbeitung, von der Anlage und Bewertung einer Verkaufs-Chance über die Erstellung eines Angebots bis zur Rechnungsstellung.
- ✓ Integrierter Workflow-Generator

Nutzen

- ✓ Das universelle Vorgangsmanagent hilft Ihnen, die interne und externe Kommunikation effizient und effektiv zu organisieren.
- ✓ Mit dem integrierten Workflowgenerator standisieren und optimieren Sie Ihre Prozesse.

- ✓ Interne Vorgänge, Vertriebs- und Servicevorgänge in einem System
- ✓ Kategorisierung von Vorgängen in vier Filtergruppen und Definition beliebiger Vorgangsstatus mit farbiger Kennzeichnung
- ✓ Vielseitige Auswertungsmöglichkeiten
- ✓ Zeiterfassung für Aktionen zur Kostenkontrolle
- ✓ Komfortables Dokumentenmanagement
- ✓ Anhängen von beliebigen Dateien an Aktionen und Notizen
- ✓ Direktes Erstellen eines Word-Dokuments bei automatischer Adressübernahme und freien Eingabefeldern mit automatischer Ablage im Vorgang
- ✓ Direktes Verschicken einer Email aus einem Vorgang mit automatischer Ablage im Vorgang

- ✓ Über Vorgänge erfolgt das Kontaktmanagement, die Abbildung der Kundenhistorie und die interne Prozesssteuerung. Jeder weiß, was zu tun ist und was beim Kunden gelaufen ist.
- ✓ Ohne doppelte Erfassung der Daten von der Verkaufs-Chance über das Angebot bis zur Rechnung und den Export für die Finanzbuchaltung, z.B. in DATEV.
- ✓ Die Daten können komfortabel und vielseitig kategorisiert und ausgewertet.
- ✓ Über die Besitzrechte können Sie festlegen, wer die Vorgäne sehen und editieren darf.

7.4 Vertrieb – von der Verkaufschance zum Angebot zur Rechnung

Wice hilft einem Unternehmen, mehr Umsatz mit bestehenden und neuen Kunden zu machen. Wice organisiert die gesamte Kommunikation mit realen und potenziellen Kunden, macht jedoch nach dem Angebot nicht halt, sondern bietet darüber hinaus eine integrierte Auftragsbearbeitung.

Die Vertriebssteuerung in Wice CRM erfolgt vorgangsbasiert über vier Komponenten: Planumsätze, Verkaufschancen (Opportunities), Sales Forecast und getätigte Umsätze. Auswertungen von geplanten und getätigten Umsätzen nach Artikel, Artikelgruppen, Kampagnen, Messen, Mitarbeiter oder Zeitraum werden auf Knopfdruck bereit gestellt. Über das Rechtemanagement kann Wice CRM so flexibel und transparent wie möglich und restriktiv wie nötig an bestehende Vertriebsstrukturen angepasst werden.

Funktionen

- ✓ Individuelle und automatisierte (auf Basis der Vorjahrsumsätze) Eingabe von Planumsätzen bei Bestandskunden.
- ✓ Kunden- und vorgangsorientierte Chancenplanung mit Artikelmanager (Opportunity Management)
- ✓ Auftragsbearbeitung mit direkter Erstellung eines Angebots, Auftragsbestätigung, Lieferscheins oder einer Rechnung aus einer Vertriebschance
- ✓ Vielseitig auswertbarer Sales Forecast mit Auswertungen

Nutzen

- ✓ Wice CRM bietet die Möglichkeit, Mitarbeiter zu führen und die entsprechenden Vertriebsdaten pflegen zu können – mit Mehrwerten für das Unternehmen und die Mitarbeiter.
- ✓ Vertriebschancen, die Mitarbeiter für einen Kundenkontakt erstellen, können ausgewertet, wie die Umsatzplanung im Soll/Ist-Vergleich aussieht und wo vielleicht noch etwas zu tun ist. Wichtige In-

nach Adress-, Mitarbeiter- und Vorgangsfiltern ✓ Automatisierte Erstellung aussagekräftiger Grafiken mit dem Plugin Wice Chart & Report Manager ✓ Ansichten für geplante Chancen, getätigte Umsätze und Vergleich Chancengetätigte Umsätze ✓ Anzeige offener Posten mit Datumsfilter ✓ Verwaltung noch nicht fakturierter Bestellungen ✓ Verwaltung von Zahlungseingängen ✓ Optionale Anbindung an Warenwirtschaft oder FiBu ✓ Export des Sales Forecast im CSV-Format, z.B. zur Übernahme der Daten in Excel	formationen, die ein schnelles Agieren auf verändertes Marktverhalten ermöglichen und Grundlage für ein Vertriebs- und Marketingcontrolling sind. ✓ Neben den Standarauswertungen, dem Sales Forecast, bieten die graphischen Auswertungen immer einen schnellen Überblick über Ihre Chancen und Abschlüsse.

6.5 Kampagnen für Neukundengewinnung und Kundenbindung

Mit dem integrierten Mailinglisten-System können beliebige Verteilerlisten anlegt und direkt aus dem System Serien-Emails oder Serienbriefe erstellt werden. Mailingaktionen werden archiviert und bei den teilnehmenden Adressen abgelegt. So ist es im System immer nachvollziehbar, wer wann was erhalten hat.

Für jede durchgeführte Mailingaktion können Mitarbeiter mit der Nachbearbeitung der Aktion betraut werden – durch das dabei gewonnene Feedback kann der Erfolg einer Kampagne gemessen, ausgewertet und entsprechend reagiert oder optimiert werden. Selbstverständlich können so auch mit wenigen Arbeitsschritten monatliche Newsletter oder die alljährliche Weihnachtgrusskarte verschickt werden.

Funktionen	**Nutzen**
✓ Flexible und einfache Definition beliebiger Adresslisten über Zielgruppenbestimmung ✓ Personalisierbare Emailings (echte Mailingliste mit automatisierter Einzelverschickung – kein Workaround über CC- oder BCC-Felder!), Serienbriefe, Serienfaxe und CSV- oder XLS-Export direkt aus Wice ✓ Automatische Ablage von Emails und Serienbriefen bei jeder Adresse ✓ Nachverfolgung von Kampagnen mit automatisierter Mitarbeiterzuweisung, Notiz- oder Vorgangsanlage ✓ Auswertung der Kampagnen	✓ Über die vielfältigen frei definierbaren Kategorisierungs- und Filtermöglichkeiten können Kampagnen zielgruppengenau angelegt und gesteuert werden ✓ Auf Knopfdruck können Vorgänge zur Nachverfolgung einer Mailingaktion erzeugt und an Mitarbeiter weitergereicht werden ✓ Kampagnen können jederzeit auf ihren Erfolg hin gemessen werden

7.6 Termine und Besuchsberichte

Wice CRM bietet einen umfangreichen Gruppen-Kalender. Eine Terminübersicht auf dem Dashboard und umfangreiche Kalenderansichten im Termin-Modul. Termine können direkt im Kalender oder aus einem Vorgang heraus angelegt, mit der Adresse, einem Ansprechpartner und einem Vorgang verknüpft werden. Nach dem Termin können Sie einfach und effizient diesen mit einem Besuchsbericht dokumentieren und die nächsten Schritte planen.

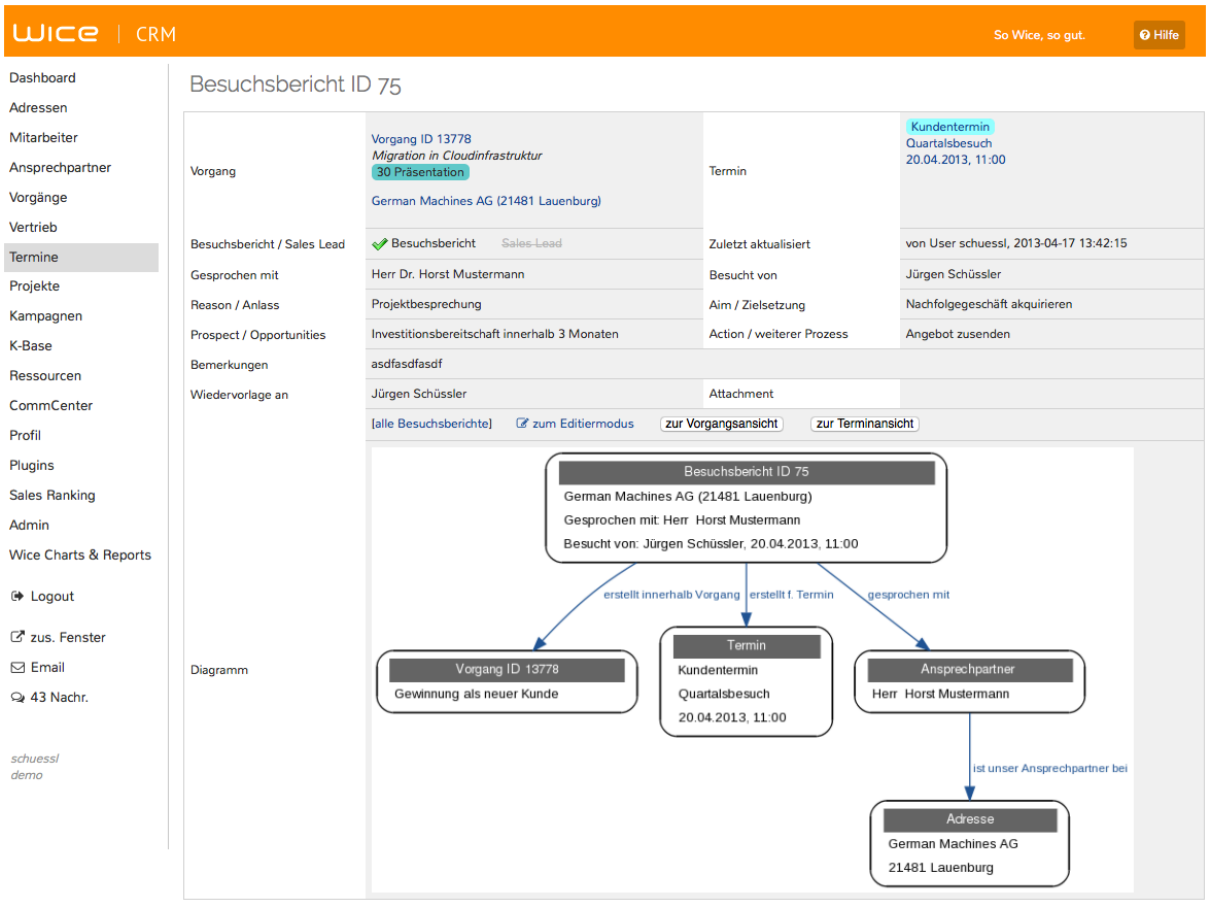

Abbildung: Besuchsbericht in Wice

Selbstverständlich sind die Besuchsberichte übergreifend auswertbar.

Über das iCal-Format können Termine mit anderen Kalendern wie z.B. Outlook, dem Google-Kalender oder dem iPhone ausgetauscht werden. Durch das Abonnement-Prinzip sind diese überall immer aktuell – ohne Synchronisieren. In Wice CRM können ebenso Ressourcen gebucht werden: Geräte, Besprechungsräume, Fuhrpark etc..

Funktionen	Nutzen
✓ Termin- und Ressourcenplanung für alle Mitarbeiter ✓ Tages-, Wochen-, Monats- und Drei-Monatsansichten ✓ Farblich codierte Kategorisierung von Terminen ✓ Verfügbarkeitsanzeige von Terminen einzelner, mehrerer Mitarbeiter und Gruppen ✓ Verknüpfung eines Termins mit einer Adresse mit Terminhistorie bei der Adresse ✓ Vergabe von Zugriffsrechten für Benutzergruppen für jeden Termin ✓ Dynamischer PDF-Druck von Monats-, Wochen- und Tages-Terminansichten ✓ Schnellauswahl von Gruppenterminen ✓ Optionale tägliche Terminerinnerung per SMS ✓ Mit dem Wice iPhone App können Termine vom iPhone direkt in Wice übernommen werden – ohne jedes Synchronisieren ✓ Übernahme von Terminen in oder aus OUTLOOK oder anderen Systeme (z.B. Mac-Kalender oder Google Calender) über iCAL. ✓ Ressourcen in jedem Termin zubuchbar mit optimierter Verknüpfungsmöglichkeit ✓ Konflikte werden angezeigt. ✓ Integriertes Erstellen von Besuchsberichten	✓ Alle im Unternehmen arbeiten mit einem einheitlichen Terminkalendar, der voll in das CRM eingebunden ist. ✓ Durch die Verknüpfung Termin / Adresse haben Sie bei der Kundenakte immer den Überblick, wann bei dem Kunden welche Termine sind bzw. waren. ✓ Die Terminansichten können ganz auf individuelle Bedürfnisse angepasst werden – so können Mitarbeiter z.B. nur ihre Termine anzeigen lassen oder die Termine ihrer Arbeitsgruppe oder ihres Vertriebsteams. Private Termine können selbstverständlich vertraulich gehandhabt werden. ✓ Über den direkten Export der Daten via iCAL oder die iCal-Abo-Funktion können Termine in andere oder aus anderen Terminkalendern, wie z.B. Outlook oder den Mac-Kalender übernommen werden. ✓ Durch die Integration des Terminmanagements mit dem Ressourcenmanagement können Sie gleich bei Anlage eines Termins die erforderlichen Ressourcen reservieren. ✓ Besuchsberichte können einfach erstellt und ausgewertet werden ✓ Planung der nächsten Schritte

7.7 Projekte planen und steuern

Ob ein Projekt erfolgreich abgeschlossen werden kann, steht und fällt nicht zuletzt mit der Kommunikation unter den Projektbeteiligten. Der Projektverantwortliche muss jederzeit sehen können, wie der Status der Aufgaben ist und ob ein Abgabe- oder Fertigstellungstermin eingehalten werden kann. Gerade bei Projektteams die an verschiedenen Orten zusammen arbeiten, ist es zwingend erforderlich, dass die Informationen jederzeit abrufbar sind und die Mitarbeiter schnell über Änderungen und neue Tasks informiert werden können.

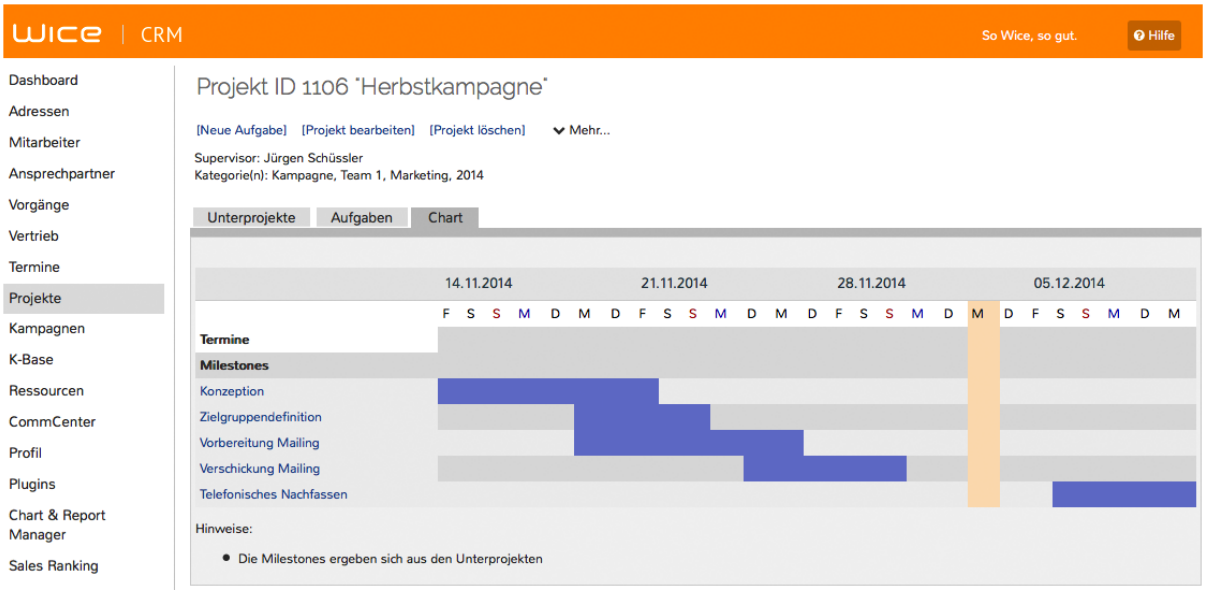

Abbildung: Projekte Chartübersicht der Aufgaben

Aufgaben können zugewiesen und miteinander ins Verhältnis gesetzt werden. Der Supervisor eines Projektes kann auf einen Blick erkennen, wie der Status der einzelnen Projektaufgaben ist, und er wird automatisch über neue Rückmeldungen benachrichtigt. Wenn Aufgaben überfällig werden, erleichtert ihm das integrierte Eskalationsmanagement die Kontrolle über das Projekt in kritischen Phasen.

Funktionen

- ✓ Planung und Controlling von Projekten, ständig aktueller Überblick über Soll- und Ist-Zeiten
- ✓ Projekt-Kommunikation über Projekt-Foren und / oder Projekt-Chatrooms
- ✓ Rückmeldung bzw. Erfassung erledigter Aufgaben durch alle Projektteilnehmer
- ✓ Einrichtung von Unterprojekten und Chart-Übersicht
- ✓ Anlegen von Projekt-Kopien als Projektvorlagen
- ✓ Dateianhänge an Aufgabenrückmeldungen möglich
- ✓ Emailbasiertes Eskalationssystem
- ✓ Verknüpfung von Vorgängen und Projekten
- ✓ Überführung geplanter und durchgeführter Aufgaben zur Angebots- / Rechnungsstellung und Nachkalkulation.

Nutzen

- ✓ Das Projektemanagementmodul von Wice vereinfacht die Steuerung komplexer Projekte für alle Beteiligten.
- ✓ Externe Projektmitarbeiter können über die gleiche Funktionalität verfügen wie der Mitarbeiter am Unternehmensstandort
- ✓ Die mit der Aufgabe verbrachte Zeit erfassen die Mitarbeiter manuell oder per Serverstoppuhr. Dadurch können projekt- und mitarbeiterbezogene sowie übergreifende Auswertungen vorgenommen werden, um letztlich punktgenau die entstandenen Kosten zu ermitteln und dem Kunden in Rechnung zu stellen.

7.8 Profil

Jeder Anwender hat eine andere Arbeitsweise oder andere Aufgabengebiete. Wice nimmt darauf Rücksicht. Im Profil kann jeder Anwender individuelle Einstellungen, wie z.B. Filtervoreinstellungen oder die Sprache, in der er arbeiten will selbst einstellen.

Funktionen	Nutzen
✓ Anwenderbezogene Auswahlmöglichkeit der Systemsprache (deutsch und englisch) ✓ Passwortänderung ✓ Hinterlegen von Signaturen ✓ Vorauswahl von Standardeinstellungen ✓ Automatiserte SMS-Terminbenachrichtigung mit individuell konfigurierbarem SMS-Abo	✓ Anpassen des Systems an individuelle Anforderungen eines Anwenders

6.9 CommCenter

E-Mail ist längst zu dem wichtigsten Kommunikationsmedium geworden. Mit dem webbasierten E-Mail-Client können E-Mails von jedem Rechner dieser Welt direkt bearbeiten – völlig integriert in Wice. Mit dem Wice-Thunderbird- und dem Wice-Outlook-Connector können Sie alternativ oder zusätzlich die beliebte Open-Source- E-Mail-Anwendung Thunderbird oder mit dem Apple-Mail Connector das von Mac-Usern geschätzte Apple Mail einsetzen. Dank IMAP ist die E-Mail-Bearbeitung mit unterschiedlichen Clients und Endgeräten völlig konsistent.

Darüber hinaus bietet Wice auch ein integriertes Chat-, Messaging- und Foren-System.

Funktionen	Nutzen
✓ Webbasierter E-Mail-client mit voller IMAP-Funktionalität ✓ Automatische Erkennung der Adresse oder eines Vorgangsbezugs eingehender E-Mails mit Ablageoption bei der Adresse bzw. in einem Vorgang ✓ Integriertes Instant-Messaging-System, Diskussions-Forum und Chat-System ✓ Optionale Fax-Funktionalität mit Adresserkennung anhand der Absender-Faxnummer und direkter Ablagemöglichkeit bei der Adresse ✓ Optionale SMS-Funktionalität zum Absenden von SMS	✓ Schluss mit E-Mail-Chaos ✓ Integration von E-Mail in das CRM ✓ Integration von E-Mail in die Prozesse ✓ Verbesserung der internen Kommunikation ✓ Verbesserung der externen Kommunikation

7.10 Knowledge Base – Wissen managen

Stellen Sie sich vor: In Ihrem Unternehmen gibt es eine zentrale Quelle – eine Wissensdatenbank – in der jeder Mitarbeiter in der Lage ist, schnell Informationen zu finden – ob es nun der Azubi ist, der sich in eine neue Aufgabe einarbeiten soll, oder der Support- oder Servicemitarbeiter, der ein Datenblatt sucht, bzw. der Vertriebsmitarbeiter, der eine Vorlage für ein Angebot benötigt. Dieses Wissen kann in der Knowledgebase von Wice CRM verwaltet und archiviert werden – das spart Zeit und Ressourcen bei der Suche nach Informationen und dem Anlernen neuer Mitarbeiter. Die Knowledgebase kann durch Ihre erweiterte Rechtevergabe auch für Kunden zugänglich gemacht werden, die dann nur auf bestimmte Teile bzw. einzelne Einträge zugreifen können.

Funktionen	**Nutzen**
✓ Anlegen von "Wissensknoten" (Nodes) in Baumstruktur mit Titel, einer Beschreibung, optionalem Dateianhang und Hyperlink ✓ Mit der Beschreibung erfolgt eine generische Verschlagwortung ✓ Sehr schnelle Suche nach Titeln und Volltextsuche ✓ Automatischer Hypertext: Sämtliche Titel von "Wissensknoten" sind in jedem Beschreibungstext anderer Knoten automatisch verlinkt ✓ Steuerung der Lese- und Editierrechte Wice-Rechtegruppen ✓ Einträge oder ganze Bäume können für das Wice Customer Information Center freigegeben werden.	✓ Universelle zentrale Wissensdatenbank mit automatischer Verlinkung von Inhalten, Verschlagwortung und Suchfunktion. ✓ Insbesondere in Kombination mit dem Wice CIC-Plugin (Customer Information Center) als Support- / FAQ-Datenbank geeignet

6.11 Administration – einfaches Anpassen an die eigenen Bedarfe

Im Modul Admin werden allgemeine Einstellungen zum System vorgenommen. Für die vielfältigen Möglichkeiten, Wice CRM zu konfigurieren und an Ihre Bedürfnisse anzupassen, sind keine Programmierkenntnisse erforderlich. Dies macht in der Regel der Wice-Administrator. Das Zugangsrecht zum Administrationsbereich wird gezielt einzelnen Usern zugeteilt. Es wird unabhängig von den Gruppenrechten behandelt. Ein Wice-Administrator hat hier die Möglichkeit, das System mit umfangreichen Einstellungen zu konfigurieren, Daten zu importieren, User-Accounts hinzuzufügen oder zu löschen und evtl. installierte Plug-Ins zu konfigurieren.

Funktionen	Nutzen
✓ Webbasiertes Administrationsfrontend ✓ Definition von Pflichtfeldern ✓ Einfaches Einrichten von Zusatzfeldern ✓ Definieren und verändern von Kategorien und Status für Firmenadressen, Ansprechpartner, Vorgänge, Aktionen, Projekte, Aufgaben, Termine, ... ✓ Konfigurieren von Menüs und Hauptansichten ✓ Verwalten von Artikeln der Warenwirtschaft ✓ Erstellen von Preislisten ✓ Verwalten von Dokumenten der Auftragsbearbeitung ✓ Anlegen von Workflows ✓ Zugriff auf Änderungshistorie bei Adressen und Vorgängen ✓ Userverwaltung ✓ Eigenständige Rechteverwaltung. Definition von Lese-, Schreib- und Löschrechten auf Modul- und auf Objektebene. ✓ Übergreifende Systemeinstellungen ✓ Monitoring-Funktionen, Zugriffs- und Loginstatistiken	✓ Anpassungen des Systems an die eigenen Bedürfnisse im Selfservice ✓ Keine Programmierkenntnisse für Konfiguration und Systemanpassung erforderlich. Sämtliche Administrationsfunktionen werden über einen Webbrowser zur Verfügung gestellt ✓ Automatisierte Rechteverwaltung über Gruppenrechte. Steuert Zugriffsbeschränkungen einzelner Ordner, Adressen, Projekte, Vorgänge oder Termine.

Diese Produktbeschreibung ist keine vollständige Auflistung der Funktionen und Features von Wice CRM, sondern nur ein Auszug der wichtigsten Eigenschaften. Eine ausführliche Dokumentation von Wice CRM bietet das Wice-WIKI unter

http://wiki.wice.de

Hamburg, Juni 2015

Wice GmbH