

Funktionsübersicht

# Customer-Relationship- Management





*"Das effiziente Kontaktmanagement ist für mich eine wertvolle Grundlage für die Verkaufsunterstützung und die Einsatzplanung."*

Intro	Seite	4–5
Adressen bewirtschaften	Seite	6–9
Selektionen und Auswertungen	Seite	10–13
Aktivitäten	Seite	14–16
Integration	Seite	17–20
Optionen	Seite	21–22

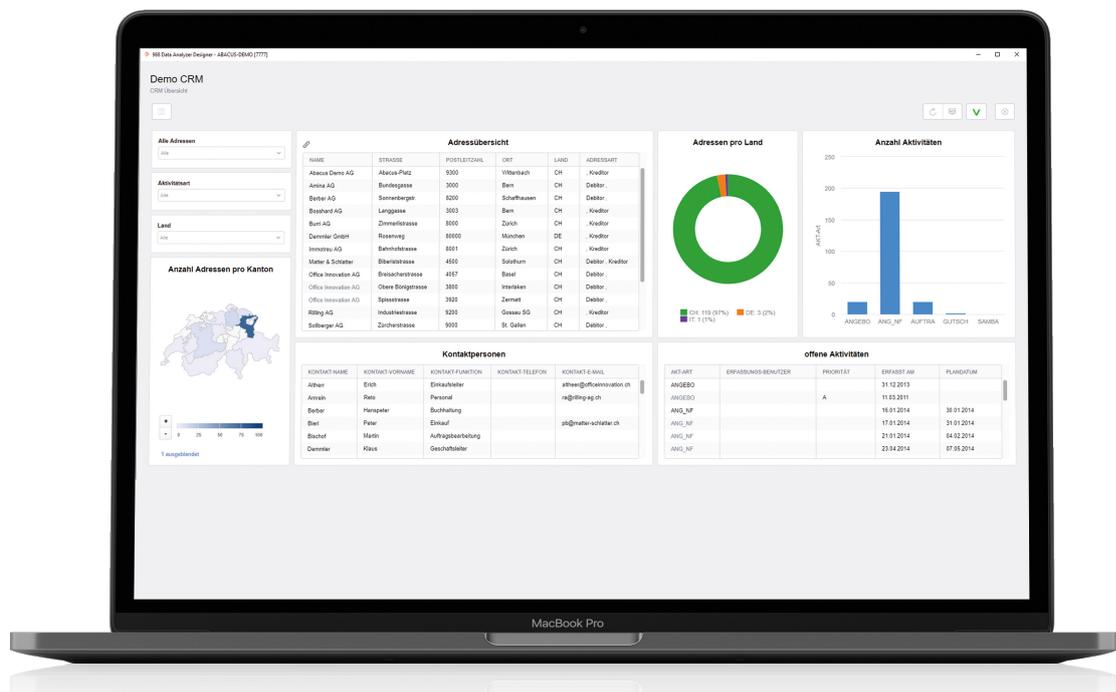
Die aktuellen Systemanforderungen finden Sie auf der Abacus Homepage unter dem Link [www.abacus.ch/links/systemempfehlungen](http://www.abacus.ch/links/systemempfehlungen)

# Vielseitigkeit als Prinzip

## **Offen nach allen Seiten**

Möglichst viele Wege offenhalten, ohne sich in Details zu verlieren. Geradlinig und konsequent einer Sache verpflichtet sein. Wer so denkt und arbeitet, wird auch entsprechend konzipierte Software bevorzugen.

Das Abacus CRM ist mit seinem modularen Konzept sowohl für einfache Anforderungen als auch für komplexe Aufgaben optimal geeignet. Als Einplatzlösung genauso wie als integrierter Baustein einer umfassenden betriebswirtschaftlichen Anwendung. Dies bedingt Offenheit und Kommunikationsfähigkeit. Dabei steht aber immer die Benutzerfreundlichkeit sowie der professionelle und gradlinige Aufbau im Vordergrund. Denn wie überall gilt auch hier: Nur was einfach und effizient angelegt ist, wird optimal genutzt.



Durch die Anwendung moderner Softwaretechnologie vereint die Abacus CRM-Software ein Höchstmass an Leistung mit einem Minimum an Lern- und Arbeitsaufwand.

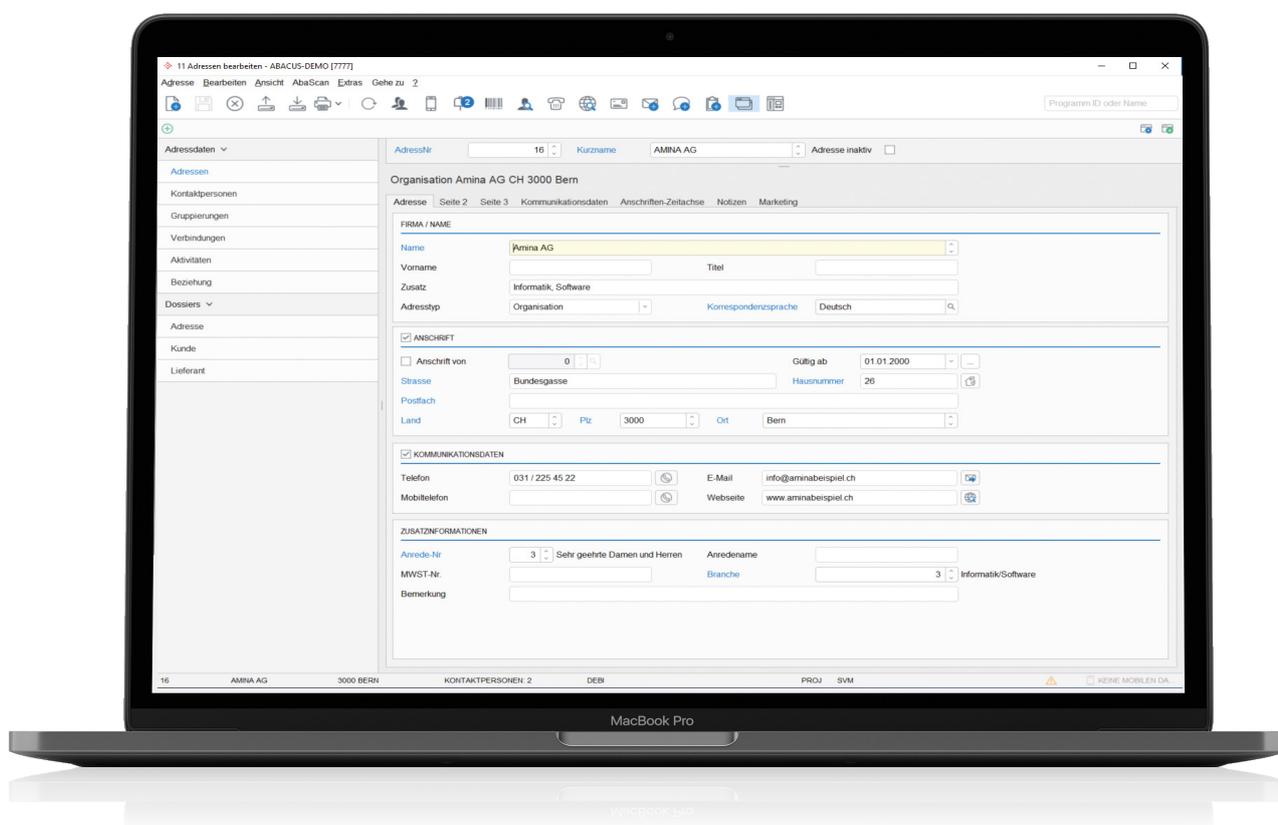
80 Prozent der Anforderungen an ein CRM-Programm sind bei den meisten Anwendern identisch, die verbleibenden 20 Prozent oft völlig verschieden. An diesen unterschiedlichen Bedürfnissen scheitern viele Standardlösungen. Wir vermeiden dies, indem das ganze CRM konsequent auf Anpassbarkeit ausgerichtet wurde und so ein sehr breites Spektrum möglicher Anforderungen abdeckt. Dazu trägt auch die Möglichkeit bei, die Datenbank entsprechend betrieblicher Anforderungen zu erweitern. Die flexible Maskengestaltung ermöglicht zudem eine optimale Erfassung und Pflege von Stammdaten und Informationen.

Verschiedene CRM-Funktionen stehen im Programm zur Verfügung und unterstützen den Anwender bei der Pflege der Kundenbeziehung: Adressaktivitäten verwalten, Verbindungen und Beziehungen zwischen Adressen, Kontaktpersonen und Mitarbeitenden abbilden, Einzel- und Serierendokumente wie Briefe und E-Mails versenden, elektronische Dossiers pro Adresse führen, gestaltbare Auswertungen erstellen etc.

Alle Arbeitsvorgänge sind in der Software so optimiert, dass sie mit einem Minimum an Eingaben und Zeitaufwand erledigt werden können. Bei allen Funktionen legen wir grossen Wert auf die Einheitlichkeit der Bedienung, um den Lernaufwand auf ein Minimum zu reduzieren. Die optimale Integration des CRM mit den anderen Abacus Applikationen zeigt sich darin, dass nur ein einziger Adressstamm geführt wird und alle anderen Programme diesen verwenden.

# Adressen bewirtschaften

Das zentrale Werkzeug für die tägliche Arbeit mit dem Programm für das CRM ist die Adresserfassung, in der alle wesentlichen Eingabemöglichkeiten und Funktionen auf übersichtliche Art und Weise zusammengefasst sind.



Das Erfassungsprogramm und seine Maske ist nicht nur Bestandteil des CRM, sondern wird in gleicher Form auch in anderen Abacus Applikationen wie der Auftragsbearbeitung, Debitoren-, Lohn- und Kreditorenbuchhaltung verwendet. Jede in einem dieser Programme erfasste Adresse lässt sich applikationsübergreifend nutzen. Wo die Adresse erfasst wird, ist deshalb nicht relevant. Um die Erfassung für Neuanwender noch zusätzlich zu vereinfachen, ist die Erfassungsmaske benutzerspezifisch gestaltbar und kann pro Benutzer oder Benutzerkategorie zugewiesen werden. Die Eingabe wird wahlweise mit Funktionstasten oder mit Hilfe eines Menüs unterstützt. Neuanwender benötigen so nur ein Minimum an Kenntnissen und können mit zunehmender Erfahrung ihr Arbeitstempo steigern.

## Adressen suchen

Um die Suche nach Adressen und deren Zusätzen zu erleichtern, stehen benutzerfreundliche Auswahllisten mit diversen Filtermöglichkeiten auf allen Adressfeldern zur Verfügung. Mit Hilfe von Funktionstasten lässt sich zudem in Standardfeldern wie Adressnummer, Kurzname, Name oder Postleitzahl direkt über die Eingabe suchen.

### Vorschlagslisten

Den meisten Adressfeldern lässt sich eine Vorschlagsliste mit benutzerdefinierten Vorschlagswerten hinterlegen, die bei der Datenerfassung verwendet werden können. Des Weiteren können ergänzende Kommentare zu jeder Feldbezeichnung hinzugefügt werden, um dem Benutzer bei der Erfassung eine Hilfestellung zu bieten und klar zu definieren, was im entsprechenden Feld eingetragen werden soll. Dadurch wird eine noch schnellere und vor allem einheitliche Datenerfassung gewährleistet.

### Erfassungsmöglichkeiten

Jede Adresse lässt sich mit den gängigen Anschrifts- und Kommunikationsdaten sowie vielen benutzerspezifischen Zusatzdaten erfassen. Sind diese nicht oder noch nicht bekannt, lässt sich die Adresse trotzdem speichern und zu einem späteren Zeitpunkt ergänzen. Es kann dabei direkt auf Daten von Telefonbuchdiensten zurückgegriffen werden. Die Vergabe der Adressnummer lässt sich mittels benutzerdefinierter Nummernkreisen automatisch steuern.

### Stammdaten

Um die Erfassung zu vereinfachen, kann auf vordefinierte Stammdaten wie Anreden, Branchen, Postleitzahlen und Länder zurückgegriffen werden. Die standardmässig definierten Stammdaten lassen sich in den übersichtlichen Stammdatenprogrammen jederzeit erweitern und den eigenen Bedürfnissen anpassen.

Zusätzlich zu den Feldern in der Hauptmaske lassen sich in der Grundversion zu jeder Adresse folgende zusätzliche Eingaben vornehmen:

- **Zusatzinformationen und individuelle Zusatzfelder**  
Zu jeder Adresse lassen sich verschiedene Zusatzinformationen auf weiteren Benutzerfeldern erfassen, deren Bezeichnung, Vorgabewerte und Auswahltabellen vom Benutzer selbst definiert werden. Diese Felder dienen auch der Gruppierung von Adressen nach bestimmten Kriterien – zum Beispiel, ob sie schon als Kundenadresse verwendet wird, ob sie einen Newsletter erhält und Ähnliches. Es besteht die Möglichkeit, jedes dieser Felder in Adresslisten, Briefen, E-Mails, Etiketten etc. einzusetzen.
- **Kontaktpersonen**  
Ansprechpartner eines Unternehmens oder von Verbänden können als Kontaktpersonen direkt unter der entsprechenden Adresse erfasst werden. Pro Adresse lassen sich 9'999 Kontakte mit geschäftsbezogenen Daten wie Zuständigkeit, Funktion, Homepage, E-Mail etc. eintragen. Für jede Kontaktperson wird im Adressstamm zusätzlich eine Adresse für das Führen von privaten Daten angelegt. Dies ermöglicht, die gleiche Ansprechperson bei mehreren Firmen als Kontakt zu führen, ohne dass die Daten mehrmals erfasst werden müssen.
- **Verbindungen**  
Adressen lassen sich frei untereinander in Beziehung setzen, zum Beispiel Schüler – Lehrer, Geschäftsadressen – Privatadressen oder Kunde – Rechnungs- und Lieferadresse.

- **Beziehungsmanagement**  
Damit lassen sich die Kontakte und Beziehungen der eigenen Mitarbeitenden abbilden, indem sie mit einer oder mehreren Adressen und den dazu gehörigen Kontaktpersonen verknüpft werden. So definierte Beziehungen lassen sich übersichtlich darstellen und für jeden Mitarbeiter ist sofort ersichtlich, welche Kontakte für ihn definiert sind.
- **Gruppierungen / Hierarchien**  
Die optionale Funktion hilft bei der Bildung von Gruppen mit Adressen und Kontaktpersonen. Dank einer speziellen Selektionstechnik lassen sich Adressen und Kontakte auch aus sehr grossen Adressstämmen in kurzer Zeit selektieren und für Auswertungen oder einen Versand etc. verwenden. Zur besseren Übersicht können Gruppierungen einer Hierarchie zugeteilt werden. Dies ermöglicht eine übersichtliche und frei definierbare hierarchische Darstellung aller Gruppierungen direkt auf der Erfassungsmaske.
- **Notizblock**  
Pro Adresse resp. Kontaktperson können Notizen im rtf- oder Textformat hinterlegt werden. Zusätzliche Notizblöcke sowie Textbausteine für häufig wiederkehrende Texte lassen sich frei definieren.
- **Datenschutz**  
Für eine einheitliche Eingabe der Adressen lässt sich das Erfassen und Ändern von Adressen auf wenige Personen beschränken. Alle anderen Anwender können weiterhin Adressen abfragen und ausdrucken, aber nicht verändern. Zusätzlich lässt sich ein Zugriffsschutz auf Geschäftsbereichsebene aktivieren, wodurch nur noch Adressen sichtbar sind, die dem freigeschalteten Geschäftsbereich zugehörig sind.
- **Adressverwendung**  
Die am Bildschirm angezeigte Adresse oder Kontaktperson kann sofort für den Etikettendruck, Einzelbriefe, das Stammbblatt mit allen erfassten Daten zur Adresse, den Druck von Mitgliederausweisen oder für den Versand von E-Mails verwendet werden.

### **Gestaltbare Erfassungsmaske**

Mit dem Maskendesigner lassen sich die Adresserfassungsmasken an individuelle Wünsche und Bedürfnisse der Sachbearbeiter oder Abteilungen eines Unternehmens anpassen. Auch firmenspezifische Zusatzfelder können so integriert werden. Für jeden Benutzer oder jede Benutzergruppe des CRM werden so optimal gestaltete Masken für die Adresserfassung realisiert.

### **Adresserfassung mit Kontaktdaten ab Homepage oder Visitenkarte**

Die im Erfassungsprogramm integrierte Importfunktion ermöglicht eine einfache, schnelle und vor allem automatisierte Adresserfassung aufgrund einer gescannten oder elektronischen (vcf-Format) Visitenkarte resp. mittels Zwischenablage über die Kontaktdaten einer Homepage. Erkannte Daten werden automatisch dem entsprechenden Adressfeld zugewiesen, wobei auch manuelle Anpassungen noch möglich sind.

### **Adressen und Kontakte selektiv bearbeiten / löschen**

Mit der Funktion der Globalmutation lassen sich Adressen und Kontakte aufgrund von benutzerdefinierten Selektionskriterien selektiv bearbeiten und auch löschen.

### **Adressanschriften prüfen**

Optional können Anschriften bei der Erfassung oder auch nachträglich mit der Stammdatendatei der Schweizerischen Post abgeglichen und so bereinigt resp. ergänzt werden.

## Highlights

- ✓ **Prüfung doppelter Adressen durch integrierte Dublettenkontrollen aufgrund von Name, Vorname, Anschrifts- und Kommunikationsdaten**
- ✓ **Erweiterte optionale Dublettenkontrolle durch eigene Kriterien definierbar**

Um doppelte Adressen im System möglichst zu vermeiden, wird eine neu erfasste Adresse aufgrund von Name, Vorname, Anschrifts- und Kommunikationsdaten mit den bereits bestehenden Adressdaten abgeglichen. Mit der optionalen Dublettenkontrolle kann zusätzlich aufgrund eigener Kriterien im Adressstamm nach Duplikaten von Adressen gesucht werden.
- ✓ **Wechsel von Anschriften datumsbezogen verwalten**

Alle relevanten Anschriftsdaten einer Adresse können auf der Zeitachse geführt werden. So lassen sich künftige Anschriftsdaten bereits für ein beliebiges Datum vorerfassen. Sobald das Datum erreicht ist, wird die Anschrift automatisch zur aktuell gültigen Anschrift. Anschriftsdaten der Vergangenheit bleiben gespeichert und lassen sich jederzeit wieder anzeigen.
- ✓ **Schnelle Zugriff auf häufig verwendete Adressen durch Favoriten**

Häufig verwendete Adressen und Kontaktpersonen lassen sich im Erfassungsprogramm in der Sammlung "Meine Einträge" als Favoriten hinzufügen, damit diese jederzeit schnell gefunden und angezeigt, aber auch für den Versand und Auswertungen ad hoc genutzt werden können. Für eine Übersicht der zuletzt besuchten bzw. geänderten Adressen und Kontaktpersonen stehen ebenfalls vordefinierte Sammlungen zur Verfügung.
- ✓ **Adressen, Aktivitäten und Kontaktpersonen mit bis zu 1'000 frei definierbaren Feldern erweiterbar**

Bis zu 1'000 frei definierbare Felder für die Bereiche Adressen, Aktivitäten und Kontaktpersonen ermöglichen eine Anpassung des CRM an die unternehmensspezifischen Bedürfnisse. Diese Felder lassen sich auch in Selektionen und Auswertungen verwenden.
- ✓ **Optionale Überwachung aller Erfassungen, Änderungen und Löschungen an Adressen und Kontaktpersonen**

Optional können alle Änderungen an Adressen und Kontaktpersonen sowie Erfassungen oder Löschungen aufgezeichnet und über einen beliebigen Zeitraum angezeigt werden. Dadurch ist jederzeit ersichtlich, welche Daten wann und durch wen verändert wurden.

# Selektionen und Auswertungen

Besonders bei grossen Datenmengen braucht der Anwender ein System, mit dem er schnell und gezielt Informationen über die gespeicherten Adressen gewinnen und aufbereiten kann. So können diese für konkrete Massnahmen wie Mailings, die Erfassung von Aktivitäten oder die Verwendung der Daten in weiteren Anwendungsprogrammen genutzt werden.

Selektion:	Der Selektion								
AdressNr	Name	Vorname	Zusatz	Zeile 1	Land	Plz	Ort	Telefon 1	
1	Abacus Demo AG			Abacus-Platz 1	CH	9300	Wittenbach	071 / 292 25 25	
2	Matter & Schlatter		Bauschreinerei	Biberiststrasse 16	CH	4500	Solothurn	055 / 943 43 94	
3	Rilling AG		Küchenbau	Industriestrasse 30	CH	9200	Gossau SG	071 / 320 52 36	
4	Swisscom AG		Direktion St. Gallen	Schochengasse 6	CH	9001	St. Gallen	071 / 355 44 33	
5	Lagro GmbH		Lagertechnik	Brauereistrasse 49	DE	80000	München		
6	Rockwell Inc.			Vancouver Rd	US	WA98130	Seattle		
7	Dolbi Ltd		Mr. J. Lemmon	Inner Circle	US	90000	San Francisco	001 / 4433 / 994 84	
8	Bosshard AG			Langgasse 13-23	CH	3003	Bern	031 / 352 49 49	
9	Strasser Karl	Karl		Hügelstrasse 19	CH	8023	Zürich	043 / 709 49 33	
10	Krupp Edelstahl			Hafenmole 3213	DE	21029	Hamburg		
11	Stahl AG			Industriestrasse 32	CH	5000	Aarau	056 / 23 45 33	
13	Immotreu AG		Immobilien Treuhand	Bahnhofstrasse 52	CH	8001	Zürich	043 / 450 30 30	
14	Demmler GmbH		Informatik, Software	Rosenweg 34	DE	80000	München	0049 / 944 / 343 37	
15	Stella AG		Textilien	Lauchefeld 35	CH	9548	Matzingen	052 / 771 44 45	
16	Amina AG		Informatik, Software	Bundesgasse 26	CH	3000	Bern	031 / 225 45 22	
17	Frei Claudia	Claudia		Zehntenstrasse 12	CH	8800	Thalwil	043 / 558 55 80	
18	Belada AG		Textilien	Postfach 4420	CH	8000	Zürich	043 / 225 33 60	
19	Burri AG			Zimmerlistrasse 34	CH	8000	Zürich	043 / 343 94 54	
20	Büro Easy AG		Büroeinrichtungen	Poststrasse 3	CH	9000	St. Gallen		
21	Sterngarage		Mercedes-Vertretung	Hauptstrasse 78	CH	9403	Goldach	071 / 850 65 52	
22	Rossini Rosita	Rosita		Via Massagno 14	CH	6900	Lugano	091 / 669 43 43	
23	Sollberger AG		Informatik, Software	Zürcherstrasse 94	CH	9000	St. Gallen	071 / 259 44 44	
24	Deiko AG		Innenausstattung	Lindenweg 67	CH	2503	Biel/Bienne	052 / 897 22 11	
25	Müller Herbert	Herbert	Schlosser	Dörfli	CH	9658	Wildhaus	071 / 999 49 42	
26	Berber AG			Sonnenbergstr. 1	CH	8200	Schaffhausen	052 / 633 10 11	
27	Müller AG			Rosstrasse 17 b	CH	4000	Basel	061 / 443 45 45	
28	Wohnbau AG		Immobilienverwaltung	Baggerstr. 39	CH	5443	Niederrohrdorf	056 / 470 13 14	
29	Pound Michel	Michel		108 Jermyn St	GB	SW1Y	London	0044 / 6437 44 43	
30	DATA Support Ltd.		Software development	Break Point 45	US	MA02110	Miami	001 / 800 45 45	
31	McClane John	John		1418 Ocean Dr	US	33139	Miami	001 / 800 45 45	
32	Cavalli Fabio	Fabio		Piazza Roma	IT	60000	Napoli		
33	Z Sammeldelbitor / Diverse				CH	9000	St. Gallen		
34	Vesr-Fehler-Kunde				CH	9000	St. Gallen		
35	Winterthur Versicherung		Generaldirektion	Bahnhofstrasse 45	CH	8400	Winterthur	052 / 743 50 80	
36	Sankt Galler Stadwerke			Vadianstrasse 8	CH	9001	St. Gallen	0848 747 900	

Für die Ausgabe der Adressen nach verschiedenen Kriterien stehen leistungsfähige Funktionen zur Verfügung: Adresslisten, Etiketten, Adressstammlblätter, Serienbriefe und E-Mails sowie diverse Listen für Aktivitäteneurwertungen, Branchen, Postleitzahlen, Länder usw.

- Adresslisten  
Standardmässig werden verschiedene Adresslisten angeboten, die den üblichen Bedürfnissen entsprechen.

Die Definition neuer Listen ist ein einmaliger Vorgang. Der Anwender kann die gewünschten Felder und Informationen zu beliebigen Listen zusammenstellen. Nach dem Abspeichern steht die neue Darstellung dauerhaft zur Verfügung.

- Adressstammlblätter  
Auf den Stammlblättern lassen sich die vollständigen Angaben wie Adressen, Zusatzinformationen, Kontaktpersonen und Notizen zur Kontrolle oder als Karteikarte ausdrucken.

- **Etikettendruck**

Die Darstellung der Etiketten ist länderweise festgelegt, wodurch eine korrekte Adressierung weltweit sichergestellt ist. So ist es möglich bei Briefen in die USA den Ort vor der Postleitzahl zu drucken, während für mitteleuropäische Länder die Postleitzahl vorangestellt wird. Leerzeilen werden gemäss Post-Vorschriften unterdrückt. Auch der Ausdruck von Etiketten mit Laserdruckern und die Adressierung von Couverts ist ohne weiteres möglich.

Die gängigsten Etikettenformate – zum Beispiel Herma oder Zweckform – werden bereits vordefiniert ausgeliefert und können ohne Zusatzaufwand direkt verwendet werden. Selbstverständlich können auch eigene, benutzerdefinierte Etikettenformate erstellt werden.

- **Serienbrief**

Das Erstellen von Serienbriefen basiert auf einer Word-Vorlage. Diese wird direkt aus dem Programm CRM erstellt und beinhaltet die zu übertragenden Felder der Adresse, der Kontaktperson oder der Aktivität. Anschliessend werden diese Platzhalter im erstellten Brief mit den entsprechenden Werten automatisch abgefüllt. Die Wahl der Felder, die im Brief eingesetzt werden sollen, ist ebenfalls durch den Benutzer definierbar.

- **Serien-E-Mail**

Mit der CRM-Funktion Serien-E-Mail ist es möglich, an Kunden oder Kundengruppen personalisierte wie auch unpersonalisierte E-Mails zu versenden. Aus Vorlagen, die im HTML- oder Plain-Text-Format erstellt wurden, kann direkt auf die Datenbankfelder des Abacus CRM zugegriffen werden. Gleichzeitig mit dem Versand eines Serien-E-Mails lassen sich entsprechende Dossiereinträge erstellen sowie automatisch auch Aktivitäten anlegen. So wird eine optimale Pflege der Kundenbeziehung wirkungsvoll unterstützt. Dank der IMAP-Integration lassen sich die versendeten E-Mails auch direkt im entsprechenden "Gesendet"-Ordner auf dem benutzerspezifischen E-Mail-Konto anzeigen.

### **Selektion der Adressen und Personen**

Zur Definition, welche Adressen auf einer Liste oder bei einem Versand berücksichtigt werden sollen, können sämtliche Felder der Adressen, Kontaktpersonen, Verbindungen, Beziehungen und Aktivitäten als Selektionskriterien verwendet werden. Die Selektionen werden dauerhaft gespeichert, so dass sie nicht vor jeder Verwendung neu definiert werden müssen.

Die Definition einer Selektion kann über einfache, vordefinierte Filter oder über einen Formeleditor vorgenommen werden. In diesem lassen sich komplexe Selektionen jeglicher Art definieren. Dafür steht eine Vielzahl an Operationen zur Verfügung wie zum Beispiel "grösser als / kleiner als", "kleiner / gleich", "grösser / gleich", "beginnt mit", "gleich / ungleich", "beinhaltet".

Mehrere Bedingungen lassen sich mit "und / oder" verknüpfen und mit Klammern korrekt strukturieren. Mit diesen Möglichkeiten kann jede beliebige Teilmenge von Adressen, Kontaktpersonen und Aktivitäten selektiert werden.

Für komplexere Selektionen steht ein Assistent zur Verfügung, der den Programmierer durch die einzelnen Definitionsschritte führt.

### **Listengestaltung**

Mit dem flexiblen und leistungsfähigen Reportdesigner wird das Erstellen von individuellen Listen ermöglicht. Bereits vorgegebene Auswertungen lassen sich unter einem neuen Namen speichern und firmenspezifisch anpassen.

### **Datenaustausch**

Jede Auswertung kann einfach und schnell ins Excel übertragen werden. Die Auswertungen lassen sich in den Formaten PDF, XLS, CSV, HTML aufbereiten und auch direkt via E-Mail verschicken. Formatierungsmerkmale wie Schattierungen, Schriftart und Schriftgrösse bleiben dabei erhalten, was die Weiterverarbeitung der Daten wesentlich erleichtert.

### **Vorgaben**

Definitionen für Auswertungen lassen sich mit allen Angaben abspeichern, damit diese für zukünftige Abfragen sofort wieder aufgerufen und ohne zusätzlichen Definitionsaufwand die gewünschte Auswertung erstellt werden kann.

## Highlights

✓ **Direkte Bearbeitung der Datensätze durch Verknüpfungen aller Auswertungen mit den Erfassungsprogrammen**

In den meisten Auswertungen kann vom ausgewählten Datensatz über einen Doppelklick direkt das entsprechende Erfassungsprogramm geöffnet werden. So können bestimmte Daten, die sich unter Umständen nicht in der Liste befinden oder nicht korrekt sind, schnell und unkompliziert abgerufen und bearbeitet werden.

✓ **Ad hoc Bearbeitung der Selektionen in allen Auswertungs- und Versandprogrammen**

Über den Bearbeitungsmodus lassen sich Selektionen direkt im Auswertungs- oder Versandprogramm anpassen oder neu definieren, ohne dass dieses dafür verlassen werden muss.

✓ **Vorschau aller selektierten Daten**

In jedem Programm, das Selektionen verwendet, werden über eine Vorschau alle selektierten Datensätze vorab angezeigt. Dadurch können die Daten vor dem Generieren oder Versenden nochmals geprüft werden.

✓ **Dynamische Auswahlselektionen (z.B. von/bis) über den Formeleditor für Auswertungen oder Versände**

Über den Formeleditor lassen sich dynamische Auswahlselektionen (z.B. von/bis) definieren. Der Benutzer hat vor dem Ausführen der Selektion die Wahl, welche Kriterien für die Auswertung oder einen Versand etc. verwendet werden sollen.

# Aktivitäten

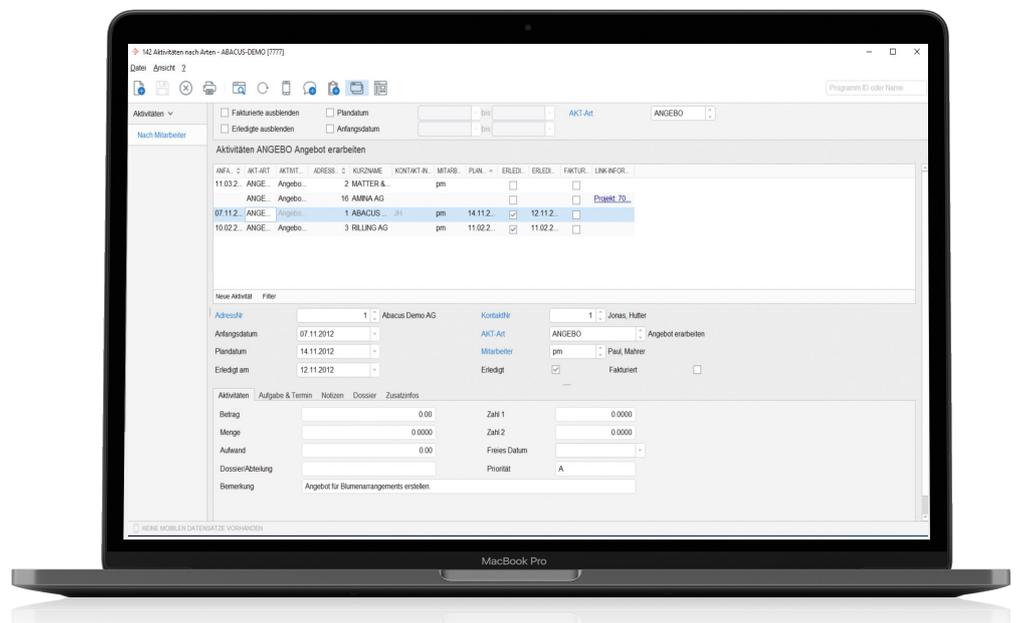
Die Option "Aktivitäten" ist ein effizientes Instrument zur Bewirtschaftung aller Arten von Kontakten zwischen den eigenen Mitarbeitenden und den Kunden oder Interessenten.

Diese Option lässt sich in verschiedenen Bereichen einsetzen, etwa zur Disposition von Servicemitarbeitern und Fahrzeugen, bei der Verkaufsunterstützung, bei der Verwaltung von Abonnenten und Dienstleistungen sowie bei der Fristenkontrolle und Kundenhistory.

In Verbindung mit der Fakturierungssoftware werden die Aktivitäten auch verwendet für die Erstellung von Periodenrechnungen und die Verrechnung von Mitgliederbeiträgen.

Die Aktivitäten lassen sich aus drei Blickwinkeln betrachten und erfassen:

- **Aktivitäten nach Adressen**  
Dieses Programm lässt sich direkt aus der Adresserfassungsmaske aufrufen. So können einer Adresse sofort beliebige Aktivitäten zugeordnet werden, wie zum Beispiel Unterlagen verschicken, Jahresbeiträge oder Nachfassen in x Tagen.
- **Aktivitäten nach Mitarbeitenden**  
In diesem Programm erhalten die Mitarbeitenden alle ihre Aktivitäten aufgelistet und können sich so ein genaues Bild über die zu erledigenden Tätigkeiten verschaffen. Nach Erledigung wird eine Aktivität per Knopfdruck markiert und erscheint fortan nicht mehr unter den Pendenzen. Jeder Mitarbeitende kann selbst neue Aktivitäten eingeben und diese bei Bedarf anderen Anwendern zuteilen, was zum Beispiel für das Nachfassen bei Verkaufsgesprächen von Bedeutung ist.



- Aktivitäten nach Arten

Diese Gliederung erlaubt die Abfrage und Bearbeitung gleichartiger Aktivitäten wie Offerten, Telefonate oder Briefe. Dabei ist auch sofort ersichtlich, welche Rückstände bei bestimmten Mitarbeitenden bestehen. Diese Rückstände lassen sich bei Bedarf sofort korrigieren oder umverteilen.

Für jeden dieser drei Aktivitätstypen steht ein separates Erfassungs- und Druckprogramm zur Verfügung.

### Informationen zu Aktivitäten

Zu jeder Aktivität können u.a. folgende Daten erfasst werden:

- Art der Aktivität
- Adresse und Kontaktperson
- Eigener Mitarbeiter
- Priorität
- Anfangs-, Plan-, Faktura- und geplantes Erledigungsdatum
- Menge und Betrag
- Notizen
- Fakturiert
- Erledigt

Mit individuellen Zusatzfeldern lassen sich bei Bedarf zusätzliche Felder für die Erfassung von Aktivitäten anlegen.

### Aktivitäten selektiv generieren

Es ist nicht nötig, jede Aktivität einzeln einzugeben – sie können aufgrund beliebiger Selektionskriterien automatisiert generiert werden. Zum Beispiel, dass nach dem Versand eines Werbeschreibens bei allen Empfängeradressen die Aktivität "Nachfassen in 30 Tagen" eingetragen wird.

### Aktivitäten selektiv bearbeiten / löschen

Für die Aktivitäten steht ein Globalmutationsprogramm zur Verfügung. Damit lassen sich mehrere Aktivitäten aufgrund von zutreffenden Selektionskriterien (z.B. ab bestimmtem Erledigungsdatum) in einem einzigen Schritt bearbeiten oder löschen. So können beispielsweise beim Austritt eines Mitarbeiters seine Aktivitäten in einem Arbeitsschritt seinem Nachfolger übertragen werden.

### Auswertungen

Die Auswertungen der Aktivitäten lassen sich pro Adresse, Aktivitätsart oder Mitarbeiter zusammenfassen und bieten ein Maximum an Flexibilität:

- Die Gestaltung ist mit dem Reportdesigner frei definierbar.
- Selektionen basieren auf dem gleichen Prinzip wie bei den Adressen, d.h. alle Felder können selektiert und miteinander verknüpft werden. Für eine effiziente Bedienung können zusätzlich direkt im Auswertungsprogramm Ad-hoc-Selektionen aufgrund von bereits vordefinierten Filterkriterien festgelegt werden.
- Die Reihenfolge ist wählbar nach Art der Aktivitäten und nach Datum.

# Highlights

- ✓ **Einfache Erstellung von Periodenrechnungen wie Abbonemente, Mitgliederbeiträge usw. in der Fakturierungssoftware aufgrund von Aktivitäten im CRM**

Im Zusammenhang mit der Fakturierungssoftware lassen sich aus Aktivitäten automatisch Dokumente erstellen. Damit können Periodenrechnungen wie Abbonemente, Mitgliederbeiträge usw. mit wenig Aufwand erstellt werden. Auch weitere Seriidokumente lassen sich aufgrund von bestehenden Aktivitäten generieren.
- ✓ **Übersicht der pendenten und fakturierten Aktivitäten pro Benutzer**

Während der Erfassung oder Bearbeitung von Aktivitäten kann sich der Benutzer auf Wunsch alle oder auch nur die pendenten sowie fakturierten Aktivitäten anzeigen lassen.
- ✓ **Automatische Erstellung von CRM-Aktivitäten aus der Ablaufsteuerung der Abacus Auftragsbearbeitungssoftware und aus Einzel- oder Seriidokumenten**

Bei installierter Abacus Auftragsbearbeitung kann direkt aus der Ablaufsteuerung automatisch eine Aktivität im CRM generiert werden. Dieser Aktivitäteneintrag wird mit den Kopfdaten des Dokuments, wie zum Beispiel dem Auftragsstyp, dem Betrag oder einer Bemerkung, abgefüllt. Mit einem Doppelklick auf die Aktivität wird bei entsprechender Berechtigung der Auftrag direkt angezeigt.
- ✓ **Unterstützung bei der Abwicklung pendenter Aufgaben dank der Synchronisation der Aktivitäten im zentralen Abacus Kalender**

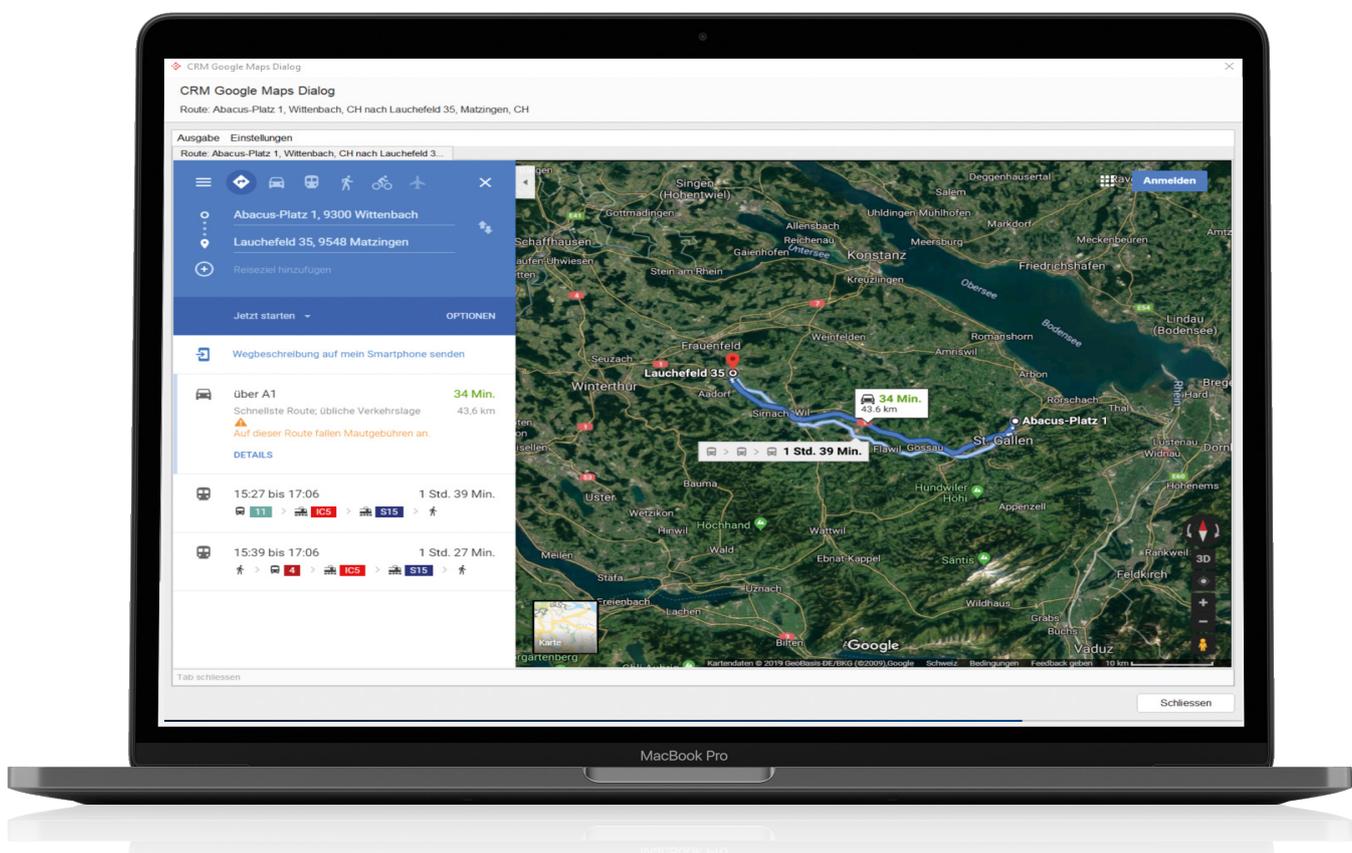
Aktivitäten werden wahlweise im Abacus Messaging oder im zentralen Abacus Kalender angezeigt. Dies ermöglicht eine kundenorientierte und zielgerechte Abwicklung noch zu erledigender Aufgaben im täglichen Arbeitsalltag.

# Integration

Eine markante Effizienzsteigerung des CRM wird durch die Integration mit weiteren Anwendungen möglich, wie zum Beispiel einer Telefonanlage. Die Abacus CRM-Software bietet damit viele Möglichkeiten, Synergien aus der Kombination mit anderen Anwendungen zu nutzen.

## Telefonie-Integration (CTI)

Die Telefonie-Integration verbindet das CRM mit der Telefonanlage. Über eine serverbasierende CTI-Software (zum Beispiel [www.cetis.ch](http://www.cetis.ch)) wird diese Verbindung sichergestellt. So können bei eingehenden Telefonanrufen automatisch Anruferdaten aus dem CRM angezeigt werden. Umgekehrt können direkt aus der Abacus Software über einen Mausklick Telefonanrufe ausgelöst werden, ohne dabei die Rufnummer manuell eingeben zu müssen.



### **E-Mail-Integration**

Den täglichen E-Mail-Verkehr immer im Blick und dies direkt in der Abacus Software. Die E-Mail-Integration macht es möglich. Pro Benutzer lassen sich beliebig viele E-Mail-Konten definieren. Die E-Mails werden mittels IMAP-Technologie direkt vom E-Mail-Server geladen und in einem modernen E-Mail-Programm angezeigt. Das Programm bietet die gängigen Funktionen, um den täglich anfallenden E-Mail-Verkehr möglichst schnell und einfach verarbeiten zu können. So lassen sich E-Mails direkt beantworten, weiterleiten, löschen, verschieben oder elektronisch und fallbezogen in Dossiers ablegen. Die Ablage kann manuell oder automatisch mittels zeitlich definierbaren Jobs erfolgen. Für die automatische Ablage lassen sich zudem unerwünschte Absender ignorieren.

### **Exchange-Integration**

Die optionale Exchange-Anbindung ermöglicht einen bidirektionalen Abgleich von Adressen, Kontaktpersonen, Aktivitäten (Aufgaben) und Terminen zwischen dem Abacus CRM und einem Microsoft Exchange-Server. Adressen und Kontakte können so direkt in einem externen E-Mail-Programm (z.B. Outlook) verwaltet und mit dem bestehenden Abacus Adressstamm abgeglichen werden.

Aktivitäten aus dem Adressstamm und Termine aus dem zentralen Abacus Kalender werden auf den bestehenden Exchange-Server als Aufgaben und Termine synchronisiert und umgekehrt. Dies gewährleistet einen optimalen Überblick über noch pendente Aufgaben und Termine, wobei der Benutzer jederzeit selbst entscheiden kann, ob diese direkt in der Abacus Software oder in seinem verwendeten E-Mail-Programm angezeigt und bearbeitet werden sollen.

## Schnittstellen

Für den Import von Adressen und Kontaktpersonen aus einem anderen Computersystem, für den Austausch von Adressen zwischen verschiedenen Abacus Adressmandanten oder für die Weiterverwendung von Daten in anderen Programmen stehen im CRM verschiedene Schnittstellen zur Verfügung:

- **Standardschnittstelle (ASCII)**  
Diese Schnittstelle exportiert Adressen und Kontaktpersonen im Text- oder CSV-Format. Die zu exportierenden Felder können vom Benutzer selbst festgelegt werden. Für den Import wird die zu importierende Datei (Text oder CSV) der Abacus Datenbank gegenübergestellt und der Benutzer kann auf einfache Art und Weise mittels Drag & Drop oder bei übereinstimmenden Feldbezeichnungen mit automatischer Zuweisung festlegen, welche Felder miteinander verbunden werden sollen.
- **Verteilte Adressen (ASCII)**  
Diese optionale Schnittstelle erlaubt zum Beispiel Unternehmen mit Filialen oder Aussendienstmitarbeitenden das Abacus CRM auf verschiedenen Computersystemen zu führen und die Adressstämme periodisch manuell oder automatisiert abzugleichen. Zusätzlich zu Adress- und Kontaktpersonendaten können wahlweise auch Aktivitäten, Verbindungen, Beziehungen und alle zugehörigen Stammdaten importiert und exportiert werden.
- **AbaConnect und Webservice (XML)**  
Über AbaConnect lassen sich alle Daten des Abacus CRM mittels vordefinierten oder eigenen Mappings im XML-Format einlesen bzw. ausgeben. Sollen nur einzelne Bereiche wie Adressen, Branchen, Kontakte etc. bearbeitet werden, kann auf einfache Mappings zurückgegriffen werden. Sollen jedoch alle Daten in einer hierarchischen Struktur und in einem einzigen Schritt exportiert bzw. importiert werden, steht ein hierarchisches Mapping zur Verfügung. AbaConnect lässt sich auch als Webservice verwenden, was erlaubt, eigene Schnittstellen von und zu Fremdprogrammen für einen automatisierten Datenaustausch einzubinden.

# Highlights

## ✓ **Kontrolle der Adressen durch Integration der Telefondienste wie search.ch, directories.ch oder Twixel**

Mit Hilfe der direkten Telefonbuch-Integration können Adressen über die Telefonbuchdienste TwixTel, Telinfo, search.ch und directories.ch gesucht und die gefundenen Daten direkt übernommen werden. Die Integration bietet entweder die Möglichkeit, Adressen vollständig gemäss Telefonbuchdaten zu erfassen oder aber bestehende Adressen mit den gefundenen Daten zu ergänzen oder aktualisieren. Alte und unvollständige Anschrifts- und Kommunikationsdaten gehören damit der Vergangenheit an.

## ✓ **Optimale Routenplanung durch die Karten-Integration von GoogleMaps oder OpenStreetMap**

Die Geo-Integration mit der direkten Anbindung von GoogleMaps bietet die Möglichkeit, eine Route zwischen mehreren Adressen zu planen und im Browser berechnen zu lassen, um zum Beispiel Kundenbesuche optimal vorbereiten zu können. Des weiteren lässt sich jede erfasste Adresse mit gültigen Anschriftsdaten aufgrund der Geo-Koordinaten direkt aus dem Erfassungsprogramm an GoogleMaps übertragen und auf der Weltkarte anzeigen.

## ✓ **Einbindung des Programms Abareport für individuelle Auswertungswünsche der CRM-Daten**

## ✓ **Nutzung des Programms Abareport als Datenquelle für Selektionen und Seriendokumente**

Bei speziellen Auswertungswünschen ermöglicht das Programm Abareport (Option) auf alle relevanten Adressdaten zuzugreifen und eigene Auswertungen zu definieren. Mit diesem Listengenerator können zum Beispiel auch eigene Berechnungen durchgeführt, beliebige Totale und Subtotale gebildet sowie eigene Schlüssel definiert werden. Solche Abareports können im CRM auch als Datenquellen für Selektionen sowie Serienbriefe eingesetzt werden.

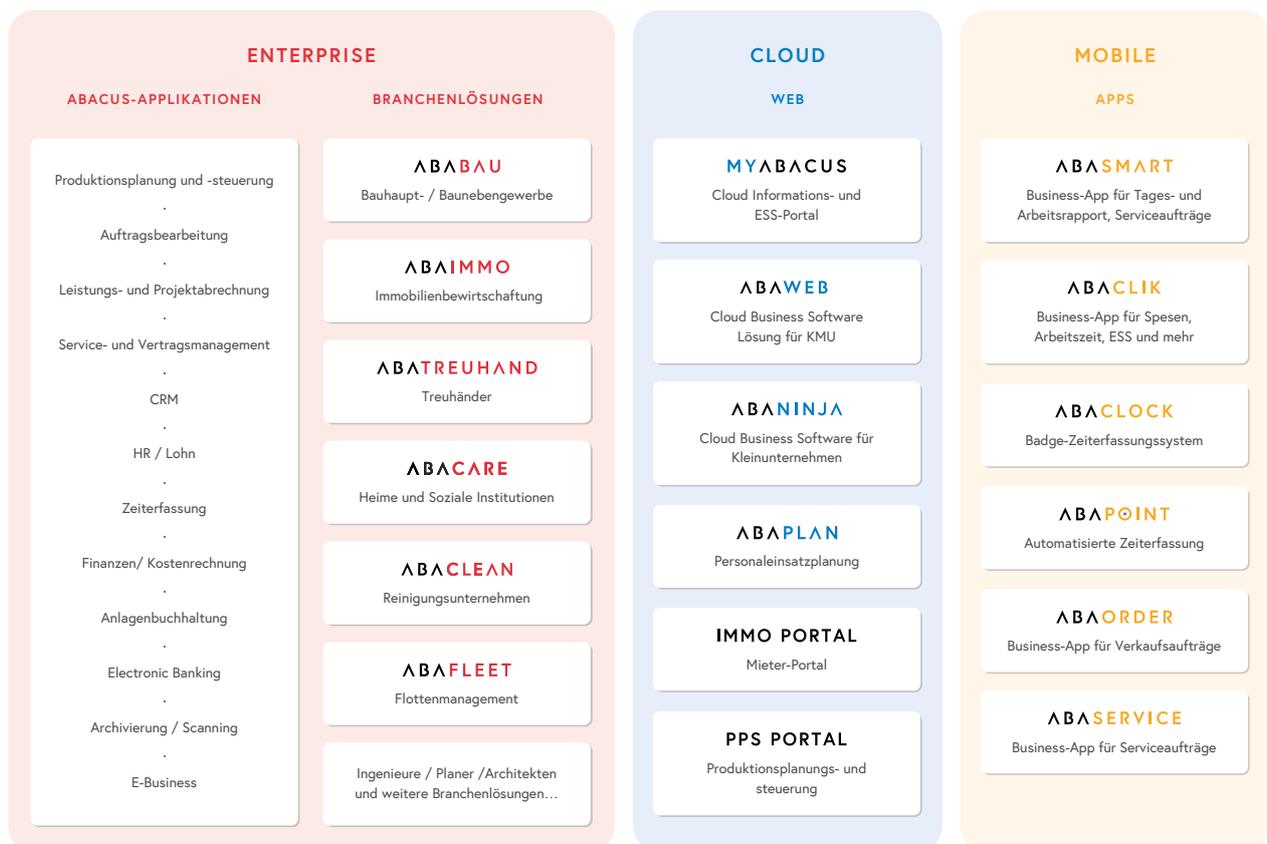
# Optionen zum Abacus CRM

Die Abacus CRM-Software ist modular aufgebaut und lässt sich damit entsprechend jeder Unternehmensgrösse und Anforderung beliebig skalieren:

- Grundversion mit Adressbewirtschaftungsprogramm, Selektionen, Auswertungen und CRM-Funktionalität
- Optionale Module:
  - Mandanten
  - Gruppierungen und Beziehungen
  - Aktivitäten
  - Dublettenkontrolle
  - Datenpflege (Vorsortierung Postversand, Adressenprüfung)
  - Schnittstellen I (Webservice)
  - Schnittstellen II (verteilte Adressstämme, Stammdaten, hierarchisches AbaConnect-Mapping)
  - Exchange-Integration

Die detaillierten Beschreibungen dieser kostenpflichtigen Optionen sind verfügbar auf:  
[www.abacus.ch/links/crm](http://www.abacus.ch/links/crm)

# Integrierte Software für alle Ansprüche





Abacus Research AG, CH-9300 Wittenbach-St.Gallen  
[www.abacus.ch](http://www.abacus.ch) [info@abacus.ch](mailto:info@abacus.ch)

Abacus Research SA, CH-2501 Bienne/Biel  
[www.abacus.ch](http://www.abacus.ch) [contact@abacus.ch](mailto:contact@abacus.ch)