

PSIpenta Kontaktmanagement

Feste Beziehungen

Das Erweiterungsmodul Kontaktmanagement erlaubt eine einfache Verwaltung von Ansprechpartnern, die Anlage und Nachverfolgung von Kampagnen sowie die Überwachung von Aufgaben und Terminen.

Ansprechpartner

Die Erfassung wichtiger Daten zu einem Ansprechpartner ermöglicht ein effektives Kontaktmanagement. Die Ansprechpartner können Kunden oder Lieferanten zugeordnet werden. Daneben ist es möglich, weitere Personen, mit denen eine Geschäftsbeziehung besteht, zu führen. Die Daten eines Ansprechpartners umfassen im Wesentlichen Kommunikationsdaten, Informationen zu Stellvertretern und Adressen, Erinnerungstermine oder auch private Informationen.

Termine

Termine werden zur Überwachung von beliebigen Vorgängen im System verwendet. Neben den in vielen Objekten vorhandenen Überwachungsterminen können weitere Termine über das Kontaktmanagement mit den Vorgängen (Einkauf, Vertrieb, Fertigung, ...) oder anderen Daten (Kunden, Lieferanten, Adressen, ...) verknüpft werden. Zuständigkeiten, Start- und Endtermine, Ansprechpartner oder Adressen werden dort erfasst und können in der Aufgabenliste des Workflow-Managements angezeigt und verfolgt werden.

Aktivitäten

Ergänzend zur Terminverwaltung im Kontaktmanagement werden Aufgaben und Aktivitäten ge-

nutzt. Aktivitäten können, ebenso wie Termine, mit Vorgängen und Daten verknüpft werden. Die Vergabe, die Zuständigkeit und die Erledigung von Aktivitäten wird dokumentiert und die Nachverfolgung kritischer Prozesse ermöglicht. Die Darstellung laufender Aktivitäten im Workflow-Management unterstützt den Anwender bei der termingerechten Erledigung der Aufgaben.

Integration mit Microsoft Exchange®

Die Verbindung des Kontaktmanagements mit Microsoft Exchange® ermöglicht die Einbindung in den unternehmensweiten Informationsfluss. Termine und Aktivitäten können in den Kalender bzw. die Aufgabenliste in Microsoft Outlook® übertragen werden. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit der Synchronisation der Ansprechpartner mit den Kontakten.

Kampagnen

Kampagnen dienen der Auswahl und Ansprache definierbarer Zielgruppen über verschiedene Kanäle. Die Zielgruppe kann aus Adressen, Ansprechpartnern, Kunden oder Lieferanten zusammengestellt werden. Kampagnen werden generell pro Kampagnentyp und Sprache angelegt. Soll eine Kampagne in mehreren Sprachen durchgeführt werden, ist jede Sprache als Kampagne anzulegen und die entsprechenden Dokumente und Kontakte zu hinterlegen. Entsprechend dem verwendeten Medium (Brief, Email) wird die entsprechende Vorlage (Serienbrief, Email-Text) der Kampagne zugeordnet. Die Erfolgskontrolle einer Kampagne wird durch Kenner und Statusinformationen unterstützt.

ERP***Leistungsbeschreibung***

- Verwalten von Ansprechpartnern zu Kunden und Lieferanten
- Verwalten von Terminen zu Kunden, Lieferanten, Vertriebs- und Einkaufsvorgängen und Fertigungsaufträgen
- Anlage und Verwaltung von Aktivitäten zu Ansprechpartnern
- Anlage und Verwaltung von Kampagnen zu Kunden, Lieferanten, Ansprechpartnern, Adressen
- Angabe des Mediums einer Kampagne (E-Mail, Brief, Fax, Besuch)
- Einbindung in MS Outlook® zum Austausch von Aktivitäten, Aufgaben, Kontakten, Terminen
- Verwalten von Benennungen für die Ausprägungen von Datenfeldern

