



**itacom**

Wir leben neue Technologien!



**Digitalisierung  
macht vor  
keinem Halt!**

Weitere Informationen:



# Einführung einer Organisations-Software für Ihr Unternehmen

## So sehen Kundenanforderungen aus!

### Inhalt

Einführung einer Organisations-Software für Ihr Unternehmen .....	2
So sehen Kundenanforderungen aus! .....	2
<b>1 Branchen und Zielsetzung von verschiedenen Ausschreibungen .....</b>	<b>3</b>
<b>2 Inhaltliche Anforderungen der Ausschreibungen an das itacom CRM flexDB .....</b>	<b>4</b>
2.1 Kontakte anlegen und Produktgruppen zuordnen.....	4
2.2 Workflow .....	4
2.3 Projektzeiterfassung.....	5
2.4 Direkte Versendung von Feedbackbögen (elektronisch, Print) .....	5
2.5 Zentrale Projektüberwachung, Projektcontrolling.....	6
2.6 Adressen aus dem MS Excel übernehmen .....	6
2.7 Volltextsuche .....	6
2.8 Versions-bzw. Änderungshistorie.....	6
2.9 Benutzergruppen bzw. -rechteverwaltung .....	7
2.10 Tätigkeiten mit Zusatzinformationen, jeweiligen Terminen, Intervallen etc. hinterlegen .....	7
2.11 Zuordnung der aus- und eingehenden E-Mails mit dem jeweiligen Geschäftspartner .....	7
2.12 Einsatzmöglichkeit intern und auch für den Außendienst mit mobilen Devices .....	8
2.13 Mandantenfähig.....	8
2.14 Weitere Ausschreibungs-Anforderungen, die mit dem itacom CRM flexDB umgesetzt werden .....	8
<b>3 Erfolgreiche Einführung itacom CRM .....</b>	<b>8</b>
<b>4 Hersteller und Programmierung .....</b>	<b>9</b>
<b>5 Kosten .....</b>	<b>9</b>
<b>6 Kontakt.....</b>	<b>9</b>

## 1 Branchen und Zielsetzung von verschiedenen Ausschreibungen

- Ambulanter Pflegedienst sucht **CRM-System mit ERP-Anbindung**
- Verlag sucht **Call-Center-Software**
- Handwerksbetrieb (Dachdeckerei, Zimmerei) sucht **Dokumentenmanagementsystem**
- Dienstleister im Baunebengewerbe sucht **Ressourcenmanagement**
- Physiotherapie-Praxis sucht **Praxissoftware**
- Produktions- und Handelsunternehmen sucht einfaches Warenwirtschaftssystem
- IT-Dienstleister für Systemintegration sucht Software für **Budgetplanung** und **Forecasting**
- Schweizer Zeitungsverlag sucht ein CRM-System mit Fakturierung
- Industrieunternehmen sucht **Projektmanagement** mit DMS und mobiler Zeiterfassung
- Unternehmensberatung in Gründung sucht Projektmanagement-Software mit CRM-Funktionen
- Berufs- und Interessenverband sucht eine Software zur **Vereinsverwaltung**
- Förderverein sucht Software zur Verwaltung einer Ganztagschule
- Arzneimittelgroßhändler sucht ein CRM-System
- **Vertriebssoftware** für ein Bauunternehmen gesucht
- Software zur **Prozessüberwachung** für ein Unternehmen der KFZ-Branche gesucht
- Unternehmensberatung sucht **Trainingsmanagement**-Software
- Wir suchen eine **Helpdesk** Software für eine Arztpraxis
- Immobilienmakler sucht Software zur **Kundenbetreuung**
- Einzelhändler sucht **Kundenverwaltungsprogramm**
- Mittelständisches Beratungs- und Vertriebsunternehmen sucht eine Projektmanagementsoftware
- CRM-Software für kreatives Dienstleistungsunternehmen im Bereich Industriedesign gesucht
- Software zur Optimierung des **Prozessmanagements** im Wissenschaftsmanagement gesucht
- Österreichisches Eventunternehmen sucht **Eventmanagement**-Software
- Freiberufliche Dozentin sucht eine **Seminarverwaltung**
- Hersteller von Produktlösungen sucht Software zur effizienten Durchführung des **Telefonmarketings**

## 2 Inhaltliche Anforderungen der Ausschreibungen an das itacom CRM flexDB

Folgend werden Beispiele von inhaltlichen Kundenanforderungen aus Ausschreibungen genannt und die Umsetzung mit dem itacom CRM flexDB aufgezeigt.

### 2.1 Kontakte anlegen und Produktgruppen zuordnen



Zum Kundenmanagement bzw. der Stammdatenverwaltung von Unternehmen und Ansprechpartnern haben Sie alle wichtigsten Informationen auf einen Blick. Im Standard-Modul bestimmen Sie allein, welche kundenspezifische Informationen Sie zu Ihren Geschäftskontakten hinterlegen möchten. Alle Angaben lassen sich genau auf Ihr Unternehmen und Ihre Branche zuschneiden. Sie können Unternehmen, Mitarbeiter, Ansprechpartner und Personen zuordnen und Beziehungen über einen Adressverbund abbilden. Alle eingetragenen Daten stehen sofort Ihren Kollegen zur Verfügung.

Verbund anlegen		Adresse hinzufügen	
Name	Bemerkung		
itacom GmbH in Oschatz	Fachhändler		
<a href="#">Muster AG</a>	Endkunde		

### 2.2 Workflow

Heute	TicketNr	Status	Eredigen durch	Datum	Name	Produkt	Betreff	Kontaktart	Notiz	Ansprechpartner
<input type="checkbox"/>	44-0	in Arbeit	Olivia Vertrieb	22.03.2017 11:09:53	Muster AG	itacom CRM	Interessent	Anfrage	Sehr geehrte Damen und Herren,bit...	Herr Uwe Muster
<hr/>										
Heute	TicketNr	Name	Produkt	Betreff	Kontaktart	Status	Abteilung	Notiz	Dokument	
<input type="checkbox"/>	44-1	Muster AG	itacom CRM	Notiz	Telefon	erledigt	1_Vertrieb	- MS Outlook Anbindung- Projektmanagement...		
<input type="checkbox"/>	44-2	Muster AG	itacom CRM	Neue Software	Onlinepräsentation	in Arbeit	7_Support	Onlinepräsentation		
<input type="checkbox"/>	44-3	Muster AG	itacom CRM	Neue Software	Angebot Kunde	erledigt	1_Vertrieb	bitte Standard-Angebot erstellen und versend...	Angebot	

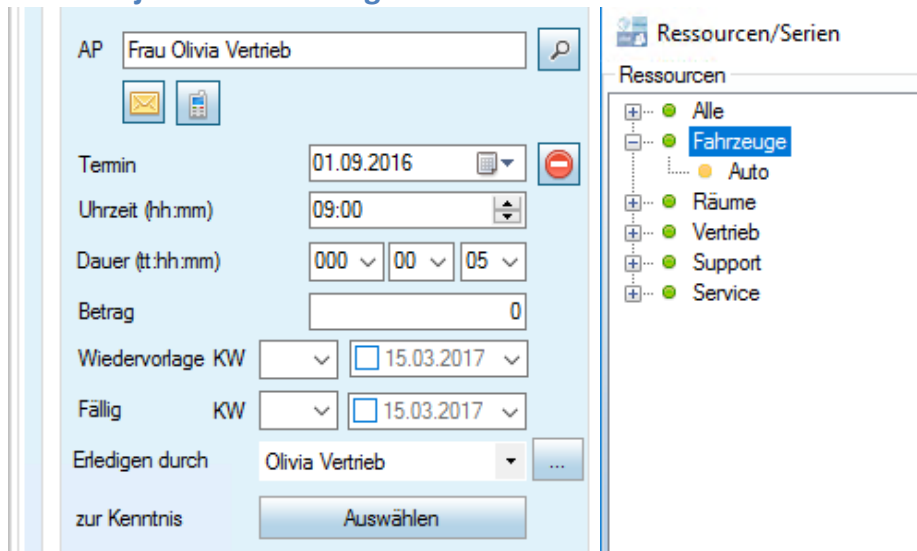
Mit dem itacom CRM fällt Ihnen die Verwaltung und Planung aller anfallenden Aufgaben und Arbeitsschritte im Unternehmen leichter. Weisen Sie Aufgaben personenbezogen zu und vergeben

Sie dabei klare Zuständigkeiten. Legen Sie Dauer, Datum und Prioritäten einer Aufgabe fest und untermalen Sie damit die Dringlichkeit.

Weitere Funktionen:

- Interne und externe Benachrichtigungen per E-Mail
- Status und Fälligkeit informieren alle involvierten Mitarbeiter über den aktuellen Stand
- fristgerechte Aufgabenbearbeitung
- benutzerfreundlichen Einstellungen
- Sie behalten alle Endtermine im Auge und verbessern gleichzeitig Ihr Zeitmanagement.

## 2.3 Projektzeiterfassung



The screenshot displays the 'Projektzeiterfassung' (Project Time Recording) interface. On the left, a form is filled out for 'Frau Olivia Vertrieb'. The 'Termin' (Date) is 01.09.2016, 'Uhrzeit' (Time) is 09:00, and 'Dauer' (Duration) is 00:00:05. The 'Betrag' (Amount) is 0. The 'Wiedervorlage KW' (Recurrence) is set to 15.03.2017, and the 'Fällig KW' (Due) is also 15.03.2017. The 'Erledigen durch' (Completed by) is Olivia Vertrieb. On the right, a 'Ressourcen/Serien' (Resources/Series) tree is shown, with 'Fahrzeuge' (Vehicles) selected under the 'Räume' (Rooms) category.

Für jedes Projekt und deren Teilprojekte kann eine Bearbeitungszeit und Dauer hinterlegt werden. Auch Verantwortlichkeiten, Wiedervorlagen, Fälligkeiten, Ressourcen oder ein Termin können Sie erfassen.

- Aktivierung interner und/oder externer Benachrichtigungen
- Erinnerungsfunktion
- wiederkehrenden Events: Serientermine mit angegebener Dauer, dem Intervall sowie einem Serienmuster erstellen
- Termine mit Ihrem MS Outlook oder Tobit David synchronisieren.

## 2.4 Direkte Versendung von Feedbackbögen (elektronisch, Print)

Ab jetzt steuern Sie Ihre Marketing- bzw. Kundenaktionen zentral und gezielt. Zudem halten Sie den Erfolg aller Aktivitäten eindeutig fest. Und die mit der Kampagnenverwaltung gewonnenen Erkenntnisse dienen Ihnen als Grundlage zur Planung zukünftiger Aktivitäten und Aktionen.

Neue Kampagne erstellen

Suche :

Kampagne		Erfasser
Windows 10, Webdesign, Updates	Kampagne bearbeiten	Olivia Schne
Neue Webseite itacom CRM	Kampagne bearbeiten	Olivia Schne
Themenvorschau 2017	Kampagne bearbeiten	Olivia Schne

## 2.5 Zentrale Projektüberwachung, Projektcontrolling

- Übersicht über alle Projekte
- Projekte sind mit Kosten, Verantwortlichkeiten und Informationen aufgelistet
- einfache Such- und Filterfunktionen: einzelne Projekte rausfiltern, sodass Sie sich einen Überblick über den aktuellen Stand, offene und abgeschlossene Teilprojekte und ob ggf. Projekte abgerechnet werden können, verschaffen

<input type="checkbox"/>	5-2	offen	Dirk Geschäfts...	10.08.2016 16:16:50	itacom GmbH	itacom CRM	Notiz	E-Mail	Flyer an Kunden per Kampagne versenden
<input type="checkbox"/>	26-2	erledigt	Matthias Support	27.02.2017 08:49:18	itacom GmbH Firma	itacom CRM			Test
<input type="checkbox"/>	12-4	erledigt	Max Mustermann	10.02.2017 10:40:31	itacom GmbH Firma	itacom CRM	Funktionstest	Inhausaufgabe	CRM Tests
<input type="checkbox"/>	27-1	in Arbeit	Olivia Vertrieb	27.02.2017 12:04:51	itacom GmbH Firma	Webseite	Planung	Inhausaufgabe	Auswertung Präsi

## 2.6 Adressen aus dem MS Excel übernehmen

Haben Sie eine bestehende Adressdatenbank oder Ihre Adressen in einer Excel-Tabelle, werden diese in das itacom CRM übernommen und müssen nicht händisch eingepflegt werden. Eine Spezifikation der jeweiligen Adressen erfolgt anhand von Ihren unternehmensinternen Vorgaben.

## 2.7 Volltextsuche

Diverse Such- und Sortiermöglichkeiten sorgen für ein unverzügliches Auffinden der gewünschten Informationen sowie der zugehörigen Aktivitäten. So haben Sie jederzeit einen aktuellen Überblick über offene sowie abgeschlossene Vorgänge einer Abteilung oder der Kollegen. Auch eine Volltextsuche über alle Vorgänge und Dokumente ist integriert.

Beispiel für die Suche einer Adresse:

**Adresssuche**

Adressfelder  Erweitert

Suche in

Selektion auf alle Adressen anwenden

Admr	Name	Vorname	Strasse
100000	itacom GmbH	Firma	Bahnhofstraße

## 2.8 Versions- bzw. Änderungshistorie

Unsere Kontakthistorie ermöglicht Ihnen das Erfassen aller spezifischen Informationen.

- Ablage von Dokumenten beim gewünschten Kontakt
- direkte Zuweisung sämtlicher Aktivitäten

- Vernetzen Sie Ihre Kontakte einfach mit aktuellen Projekten und Aufgaben
- Ordnen Sie E-Mails, Anrufe und Termine direkt in die Historie ein.
- Vergeben Sie eine Versionsnummer bei der Erstellung von Dokumenten. Jede Änderung in einer neuen Version wird strukturiert abgelegt.

## 2.9 Benutzergruppen bzw. -rechteverwaltung





Im itacom CRM Manager können Regeln und Rechte für jeden Mitarbeiter vergeben werden, z.B. sollte nur der Administrator/ Chef dazu berechtigt sein, Vorgänge/ Projekte/ Aufgaben zu löschen, um eine Vollständigkeit des Kommunikations-, Projekt- oder Vorgangsverlauf immer zu garantieren. Richten Sie Ihre Mitarbeiter flexibel ein, vergeben Sie Rechte und definieren Sie freie Tabs für Ihre individuellen Anforderungen.

## 2.10 Tätigkeiten mit Zusatzinformationen, jeweiligen Terminen, Intervallen etc. hinterlegen

Die Terminplanung, inkl. der Ressourcenverwaltung (Kollegen, Autos, Räume, Geräte, Sonstiges) ist ein wichtiges Planungswerkzeug. Es dient zur schnellen Übersicht, wer anwesend ist. Es können für jeden Kollegen einzeln alle Abwesenheiten gespeichert werden, d. h. die sogenannte TimeLine dient gleichzeitig als Urlaubs-, Weiterbildungs- oder Unternehmensausflugsplaner. Auch wird die Kontakthistorie zu einem Mitarbeiter grafisch angezeigt.

19.09.2016 09:25	Montag 19.9	Dienstag 20.9	Mittwoch 21.9	Donnerstag 22.9
Alle	[Blue hatched bars representing activity]			
Technik	[Blue hatched bars representing activity]			
Support	[Blue hatched bars representing activity]			
Matthias Pollmer	[Yellow, Blue, Green bars]	[Yellow, Blue, Green bars]	[Yellow, Blue, Green bars]	[Yellow, Blue, Green bars]
		[Zeiterfassu]	[GlobeFo]	[David i]
Max Wahrig	[itacom Gm]	[WOO]	[Wartun]	[itacom] [WOOD]

## 2.11 Zuordnung der aus- und eingehenden E-Mails mit dem jeweiligen Geschäftspartner

-  Neues Ticket im CRM
-  gehe zu Adresse in CRM
-  gehe zu Ticket in CRM
-  Archivieren zu CRM

Binden Sie Ihren E-Mail Client an das itacom CRM an und übernehmen Sie alle relevanten ein- sowie ausgehenden E-Mails in einem Kommunikationsverlauf. Profitieren Sie dabei von den flexiblen Einstellungs- und Kategorisierungsmöglichkeiten. Eine Zuordnung der E-Mail erfolgt in einem logischen Ablauf.

## 2.12 Einsatzmöglichkeit intern und auch für den Außendienst mit mobilen Devices



Die Informationen und Daten zu den Kunden, egal ob Kontakte, Korrespondenzen, Verkaufschancen, Tickets, Termine, Wiedervorlagen, Fälligkeiten, Leads, Aufgaben oder Projekte, stehen für Apple und Android mit einer mobilen App zur Verfügung. Eine schnelle, einfache und intuitive Verwaltung und Organisation von unternehmensinternen sowie -externen Kommunikationen von unterwegs.

## 2.13 Mandantenfähig

Sofern mehrere Mandanten die Software itacom CRM nutzen möchten, ist das mit dem Modul "itacom CRM Adressimporter" realisierbar. Sie können mehrere Adressdatenstämme in das CRM übernehmen. Mit Vergabe der entsprechenden Mandantenummer haben Sie einen schnellen Überblick.

## 2.14 Weitere Ausschreibungs-Anforderungen, die mit dem itacom CRM flexDB umgesetzt werden

- komplette Veranstaltungsplanung (u.a. Kurse, Kursinhalte, Teilnehmer, Warteliste, Dokumente zur Veranstaltung, Zertifikate, Erinnerungen, ...)
- Rechnungsstellung
- tägliche allgemeine Verwaltungsaufgaben
- Strukturierung von Daten und strukturierte Herausgabe von Daten nach möglichst flexiblen, frei wählbaren Kriterien
- Auswertung der Kundendaten (wann erfolgte letzte Bestellung / Lieferung)
- Serienbrief für Marketingmaßnahmen
- Routenplanung
- Erfassung von Terminen durch ein Wiedervorlagesystem
- Dokumentation der Kontaktaufnahme, jeweils mit Datum, Art der Kontaktaufnahme und Notizen
- Dienstplanung/ Schichtplanung
- Teilnehmer-Verwaltung
- Raumbelugung
- Schnittstelle zu MS Outlook

## 3 Erfolgreiche Einführung itacom CRM

Ein erfolgreiches itacom CRM Projekt besteht aus drei Phasen, die durch ein übergeordnetes Projektmanagement gesteuert werden. In einem ersten Schritt geht es darum, die Anforderungen an



die Software zu bestimmen. Dazu werden Interviews mit den Verantwortlichen durchgeführt, um die Anforderungen zu bestimmen.

Die Basis der erfolgreichen CRM-Einführung ist die flexible Anpassung der, an den Unternehmenszielen ausgerichteten, CRM-Software. Dazu kann anhand definierter Kriterien bestimmt werden, welche gezielten Marketing- und Vertriebsaktivitäten des Unternehmens abzubilden sind. Eine weitere Teilaufgabe ist es, die Geschäftsprozesse der Kunden und Interessenten zu verstehen und zu analysieren. Im CRM sollen auf Grundlage dieser Erkenntnisse eigene Prozesse definiert werden, die sich an den Geschäftsprozessen des Kunden und des Interessenten orientieren. Im Zuge der CRM-Prozessentwicklung wird entschieden, welche Geschäftsprozesse im CRM durch das Softwarewerkzeug unterstützt werden sollen.

Die CRM-relevanten Geschäftsprozesse werden anschließend in einem Lastenheft beschrieben und daraus funktionale Anforderungen an das itacom CRM abgeleitet. Dabei wird explizit zwischen Ist-Prozessen und abzubildenden Soll-Prozessen unterschieden.

Die wesentliche Aufgabe der CRM-System-Einführung ist die Umsetzung der definierten Prozesse. Es sollte Ihnen daher bewusst sein, dass die organisatorische Änderung eine höhere Bedeutung haben wird, als die IT-Implementierung.

## 4 Hersteller und Programmierung

Der Hersteller dieser CRM-Software ist die itacom GmbH, Bahnhofstraße 6, 04758 Oschatz. Die erste öffentliche Version des itacom CRM kam 2010 auf den Markt, aber schon seit dem Jahr 2000 wird die Software im Eigeneinsatz der itacom GmbH verwendet.

Die Datenbank basiert auf Microsoft SQL und unterstützt die Betriebssysteme ab Windows 7. Auch die Betriebssysteme iOS und Android sind berücksichtigt. Der Datenbankserver wird mit einem definierten Administrator-Anmeldepasswort geschützt.

Optionale Anbindungen erfolgen an die E-Mail-Systeme Tobit David oder Microsoft Outlook sowie vorhandene Datenbanken mit Adressbeständen.

## 5 Kosten

Nach langjähriger Recherche zu der Entwicklung des CRM-Marktes bieten wir Ihnen eine umfangreiche Softwarelösung zu einem fairen Preis an. Je nach Anforderung können die Kosten zu den Dienstleistungen (Programmierung, Support, Beratung, Schulung, Workshop, Inbetriebnahme) variieren. Die Software ist als 5 User Startversion sowie 5 User Erweiterung erhältlich. Nach einem ersten Gespräch und einer kostenlosen Online-Präsentation erstellen wir Ihnen ein entsprechendes Angebot.

## 6 Kontakt

itacom GmbH  
Bahnhofstraße 6  
04758 Oschatz

Tel.: 03435 66 670  
Fax: 03435 66 67 77  
E-Mail: [info@itacom.de](mailto:info@itacom.de)  
[www.crmtodo.de](http://www.crmtodo.de)

Wir werden uns in der nächsten Zeit mit Ihnen telefonisch in Verbindung setzen, um uns ein Feedback einzuholen.

Ihr C-Team der itacom GmbH