



GEDYS INTRAWARE 8

CRM-Komplettlösung für Vertrieb, Marketing und Service



CRM

**SCHÄRFEN SIE IHR
KUNDENMANAGEMENT**



BEEINDRUCKEND
IN DER EFFIZIENZ.
KOMFORTABEL
IM HANDLING.

Mit der Entscheidung für das 360° Kundenmanagement der GEDYS IntraWare arbeiten Sie optimal im Team – unternehmensweit im Vertrieb, Marketing und Service.

Scharf!

Sie bieten professionelle Dienstleistungen.
Unsere Software liefert Ihnen zufriedene Kunden.

Schön, wenn eine Unternehmenslösung so funktionell, produktiv und auch flexibel sein kann, dass am Ende alle davon profitieren – Sie, Ihre Kunden, Geschäftspartner, Lieferanten und Mitarbeiter. Unabhängig von der Branche, Betriebsgröße oder dem geografischen Standort: Schnell und sicher an wichtige, top aktuelle Informationen zu gelangen, ist die solide Basis relevanter Entscheidungen.

Sichern Sie schon heute Ihren Unternehmenserfolg durch effiziente Kundenpflege in allen Abteilungen. Ob im Vertrieb, Außendienst, Marketing oder Service – das kollaborative CRM 360° von GEDYS IntraWare vereint individuelle Ansprüche mit geregelter Informationsfluss, rundum gelungener Teamarbeit und intuitiver Bedienungsweise zu einer Einheitlichkeit in der Kundenpflege, die Sie nicht mehr missen möchten. Begeistern Sie Ihr Team – im Büro, Home Office, mobil unterwegs, in der Cloud und im Web.

Ihr CRM für wirklich zufriedene Kunden

Neue Arbeitsweisen lassen die Anforderungen der Abteilungen an die IT wachsen. Es sollen immer mehr Plattformen unterstützt werden, verschiedene Mailsysteme und das Web, Tablets und Smartphones. Für die Bereiche Vertrieb, Marketing und Service gibt es nur eine Lösung, die alle Plattformen unterstützt und bei der Sie die Plattformen beliebig kombinieren und wechseln können: [GEDYS IntraWare 8](#).

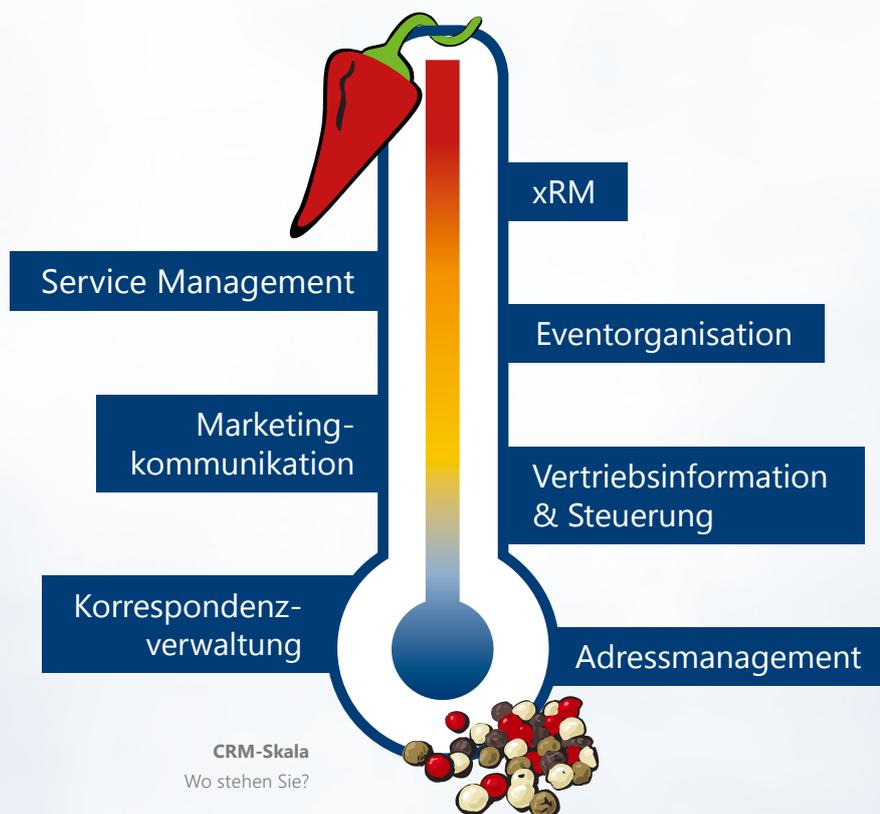
Mit den [GEDYS IntraWare 8](#) Modulen stellen Sie sich Ihr individuelles CRM-System zusammen. Dabei unterstützt [GEDYS IntraWare 8](#) kleine Installationen, den individuellen, bedarfsgerechten Ausbau, aber auch die Ansprüche eines skalierten internationalen Systems mit vielen hundert Anwendern.

Sie erhalten ein einheitliches CRM-System, das sich in verschiedene E-Mailsysteme und in jede bestehende IT-Welt integriert.

Wo stehen Sie heute im Kundenmanagement?

- Sie wollen Ihre Adressen besser verwalten?
- Die gesamte Korrespondenz mit Kunden greifbar machen?
- Die Kommunikation in Projekten verbessern?
- Den Vertrieb schärfen?
- Professionelles E-Mail Marketing aufbauen?
- Die Zusammenarbeit von Vertrieb und Marketing optimieren?
- Veranstaltungen perfekt organisieren?
- Ein strukturiertes Service Management zur Bearbeitung von Service-Anfragen schaffen?
- Oder das xRM-Konzept im Unternehmen erreichen?

Bei der Erreichung jeder dieser Stufen unterstützt [GEDYS IntraWare 8](#) Sie optimal mit maßgeschneiderten Lösungen. Bauen Sie Ihr Kundenmanagement strategisch aus.



» Rezept für den produktiven Arbeitstag auf Dienstreisen «

Im Außendienst benötigen Sie überall aktuelle Informationen und Kontaktdaten. Sie müssen Aufgaben bearbeiten, abschließen und neue Vorgänge erstellen, um auch auf der Dienstreise produktiv den Arbeitstag zu gestalten. Dafür stellt GEDYS IntraWare 8 Adressen, Vorgänge, Termine und Aufgaben sowie Verkaufschancen und Tickets inkl. GoogleMaps-Integration für Smartphones und Tablet PCs bereit.

Die kompakte Startseite zeigt Ihre „heutigen“ Termine, die auf der darunterliegenden Karte mit weiteren Informationen abgebildet werden. Das Ganze wird ergänzt um Schnellaktionen wie Suche per Spracheingabe, neue Aufgabe eintragen, neue Adresse anlegen inkl. Visitenkartenscanner und Umkreissuche zum aktuellen Standort.

Für den schnellen Start der Anwendung hinterlegen Sie Ihre Login-Daten geschützt in der goMobile-App, die Sie sich im AppStore und Google Play Store herunterladen können. Damit starten Sie das mobile CRM im Handumdrehen z.B. über eine PIN.

Mit dem Zugriff über das Web bietet sich Ihnen die Möglichkeit, die seit vielen Jahren bewährte und permanent weiterentwickelte Software in der Cloud oder auf der eigenen IT Infrastruktur (On Premise) über den Browser zu nutzen.

Egal ob im Homeoffice, in Ihrer Firma oder unterwegs beim Kunden – Sie nutzen Ihr CRM jederzeit und überall.

IBM HABEN
WIR BEREITS
ÜBERZEUGT

Mehrfach ausgezeichnet mit
IBM Awards u.a. als
beste mobile Lösung
weltweit.



» Mit der richtigen Würze: CRM 360° «

CRM beginnt bereits in Ihrer Mailbox

E-Mails sind heutzutage das Kommunikationsmittel Nr. 1. Mit **Business Mail** integrieren Sie CRM in Ihren E-Mail-Client. Sie sehen bereits beim Eingang einer E-Mail, ob der Absender in Ihrem CRM-System vorhanden ist inkl. der Kontaktdaten, Vorgänge, Verkaufschancen, Tickets, Event-Teilnahmen, Projekte – Ein 360°-Blick direkt in der Mailbox. Neue Firmen, neue Kontakte und auch die eingegangene E-Mail dokumentieren Sie mit einem Klick inkl. Dublettenüberprüfung. Und z.B. auch Transaktionen aus Ihrem SAP-System zum Absender haben Sie mit **Business Mail** im direkten Zugriff. Ob Sie strategisch auf IBM Notes setzen, mit MS Outlook/Exchange arbeiten oder andere E-Mailsysteme im Web bevorzugen: Sie werden diese schnelle und einzigartige Arbeitsweise nicht mehr missen wollen.

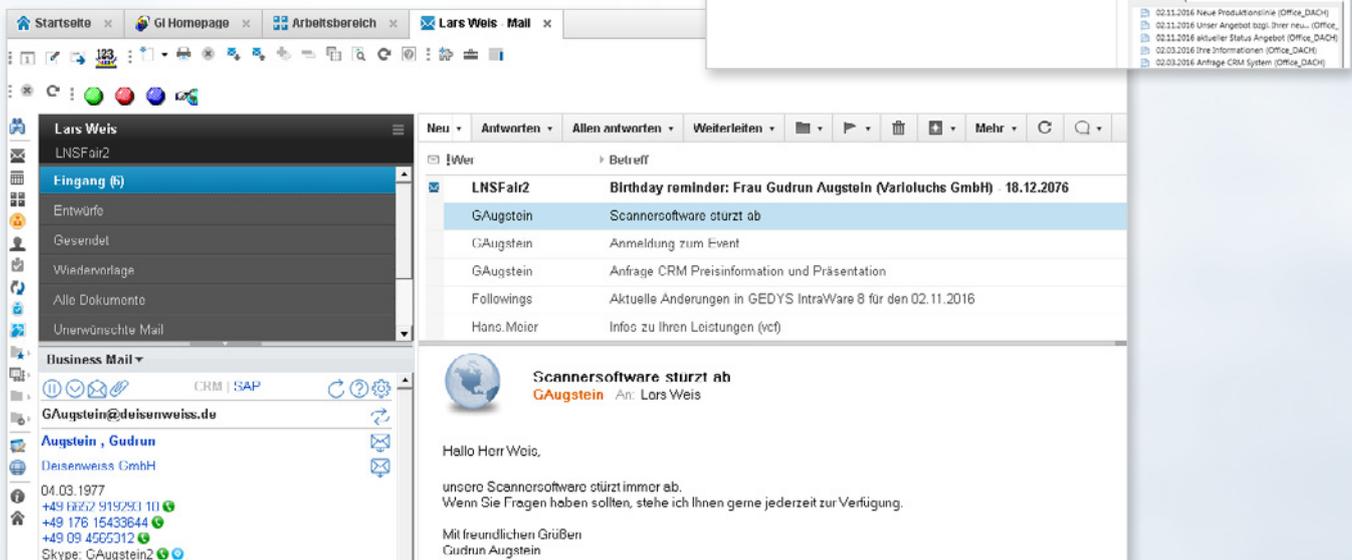
Einheitliche Adress- und Stammdaten in Ihrem Unternehmen

Einzelne Adresslisten, die Mitarbeiter bislang separat gepflegt haben, sind passé. Mit dem Modul **Contacts** vereinheitlichen Sie die Kommunikationsprozesse und schaffen eine unternehmensweite Transparenz zu sämtlichen Kontaktdaten u.a. mit rechtskonformer und Social Media Kommunikation. Mit der Schnellerfassung übernehmen Sie neue Adressen mittels VCF-Datei, Visitenkartenscan oder aus der Zwischenablage – beispielsweise die Kopie eines Internet-Impressums – in Ihr CRM-System. Das System erkennt automatisch die richtigen Felder für die Daten. Der zuständige Vertriebsbeauftragte wird nach Unternehmensvorgaben automatisch berechnet – einfacher geht es nicht.

Mehr Datenqualität in Ihrem CRM

Der integrierte Dublettencheck warnt Sie bereits bei der Dateneingabe und verhindert so die Entstehung von Dubletten und den damit verbundenen Ärger wie Mehrkosten für Porto, Lettershop oder auch verfälschte Auswertungen. Identifizierte Dubletten werden von Ihnen mittels eines Assistenten zur Dublettenbereinigung bearbeitet, gelöscht und ggf. mit dem Hauptdokument zusammengeführt inklusive der Übernahme von Vorgängen und Dokumenten, Kampagnen-, Mailing- und Eventteilnahmen.

Überall wo Adressen angelegt werden – im Warenwirtschaftssystem, Newsletteranwendungen, Internetplattformen, CRM und in der Leadgenerierung – prüft der Data Quality Server von Omikron auf Dubletten. Damit realisieren wir für Sie professionelle anwendungsübergreifende Data-Quality-Projekte.



Sie sparen viel Zeit bei Ihren Telefonaktionen

Kein Vertippen mehr: Mit **Call Control** telefonieren Sie mit einem Klick auf die Telefonnummer direkt aus dem CRM-System (Kontakt Daten, Dokumente, E-Mails) heraus. Bei eingehenden Telefonaten zeigt Ihnen der Computer den Anrufer inkl. Kontaktinformationen. Auf Wunsch öffnet sich sofort eine Vorlage zur Telefonnotiz. Und Anrufe in Abwesenheit werden selbstverständlich dokumentiert und Ihnen als Rückrufliste zusammengestellt.

Die elektronische CRM-Akte

Durch Zusammenarbeit der Module **Contacts** und **Office** zeigt Ihnen die elektronische Akte alle Dokumente, Vorgänge, Informationen, Termine und Aufgaben zu Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern.

Mit Hilfe der Bewertungsmatrixen im CRM lassen sich Projekte, aber auch Kunden, Leads, Lieferanten etc. nach individuellen Vorgaben systematisch bewerten. Denken Sie nur an das Beispiel Lieferanten Scoring.

Die strukturierte Abbildung Ihrer Organisation, inklusive individueller Formulare und Vorlagen im Firmendesign, erlaubt es Ihnen, Unternehmenswissen zentral abzulegen, dezentral von einzelnen Mitarbeitern bearbeiten zu lassen und schnell wiederzufinden.

Außerdem bietet das Modul **Office** Ihnen individuelle Ablagestrukturen für Ihr Dokumentenmanagementsystem. Mit einem Klick übernehmen Sie Ihre Dokumente vom File-Server ebenfalls strukturiert in die Office-Datenbank.

Auf Wunsch archivieren Sie rechtsicher Anhänge und Inhalte der Dokumente mit **GEDYS IntraWare 8 CRM Archive**.

DIESE MODULE
UNTERSTÜTZEN
SIE IM BÜRO

Contacts, Office,
Workflow, Schedule,
Call Control und Travel

Was gibt es Neues zum Kunden?

Abonnieren Sie Firmen, Kontakte, Dokumente und verpassen Sie keine Aktion. Eine neue Telefonnotiz, eine neue Anfrage, ein neues Protokoll vom Servicetechniker oder eine Änderung im verfolgten Dokument? Sie werden automatisch über jedes Update informiert und können bei Bedarf sofort aktiv werden.

Formulare, Vorgänge und Anwendungen effizient steuern

Workflow realisiert Ihre individuelle Lösung zur Optimierung der wichtigsten Informations-, Prüfungs- und Genehmigungsprozesse sowie Mahnsperren und Vertreterregelungen. Sie reduzieren so die Durchlaufzeiten und die manuelle Bearbeitung auf ein Minimum.

Workflow goes mobile: Workflow-Entscheidungen lassen sich mit **GEDYS IntraWare 8** komfortabel unterwegs und mit Einbindung von externen Zulieferern/Zuarbeitern treffen.

Ihre aktive Termin- und Aufgabenplanung für Personen und Gruppen

Mit **Schedule** wissen Sie jederzeit, wo sich die Kollegen befinden und welche Aufgaben sie haben. Sie koordinieren so Kundentermine, Besprechungen, Service-Einsätze etc. und erstellen entsprechende Kalendereinträge und Aufgaben für Ihre Kollegen – egal ob Notes oder Outlook oder beide E-Mailsystem im Einsatz sind.

Sparen Sie Zeit mit automatischen Aufgaben!

Sie definieren die Regeln. Das Modul **Schedule** erzeugt einmalig oder periodisch die Aufgaben, zum Beispiel für die Folgearbeit zu Besuchsberichten, zur Pflege von fälligen Verkaufschancen, etc.

Social Software Integration

Sie nutzen IBM Connections für den Austausch im Unternehmen? Verbinden Sie die Social Aktivitäten mit **GEDYS IntraWare 8** im Web und teilen Sie mit Ihren Kollegen Informationen und Neuigkeiten aus Communitys, Statusänderungen oder Profilen sowie zu Kunden, Lieferanten, Partnern, Projekten. Inkl. Verlinkung zu den Dokumenten und Vorgängen in **GEDYS IntraWare 8 CRM**.

The screenshot displays the GEDYS IntraWare 8 CRM interface. At the top, there's a navigation bar with 'CRM GEDYS INTRAWARE 8' and user information. Below this, a customer profile for 'Augstein, Gudrun' is shown, including contact details and a photo. The main area is divided into several sections: 'Marketing' with various campaign and communication status options; 'Google Maps' and 'Neuigkeiten zu Dokumenten, denen Sie folgen'; and a large 'Vorgänge (33)' section. This section contains a list of activities with columns for 'Datum' and 'Thema'. The table lists various events such as 'Neue Produktionslinie', 'Anfrage CRM System', and 'Wartung CRM Office (EUR)'. The interface is clean and professional, typical of a business CRM system.

» Die richtige Schärfe für Ihren Vertrieb «

Effektive Vertriebsunterstützung mit Lead, Verkaufschance, Forecast und Angebotsmanagement

Machen Sie Ihren Kollegen die Pflege der Pipeline leicht und freuen Sie sich als Vertriebsleiter über einen belastbaren Forecast. Denn nur so können Sie für Ihr Unternehmen erfolgreich Ressourcen und Liquidität planen.

Mit dem Modul **Sales** qualifizieren Sie Leads, erstellen und verwalten übersichtlich Verkaufschancen, Kalkulationen und Angebote mittels integrierter Artikel, Rabatte und Preislisten. Der einzigartige Angebotseditor führt Sie in nur vier Schritten zum professionellen Angebot – ob als Word oder PDF-Datei – aber immer im Unternehmensdesign. Für die kaufmännische Korrespondenz wandeln Sie gewonnene Angebote per Klick in Auftragsbestätigungen, Rechnungen, Lieferscheine oder Gutschriften um.

Nutzen Sie Ihre Webseite als wichtigen Vertriebskanal. Mit dem praktischen Lead-Formular für Ihre Webseite werden neue Kontakte direkt und automatisiert im CRM-System angelegt.

Und bei Bedarf unterstützen Sie Ihr Verkaufsteam mit individuell konfigurierter Verkaufsmethodik und steuern es zum Erfolg. Nach individuellen Vorgaben lassen sich Verkaufschancen systematisch bewerten. Flexible Analysen stützen und validieren Ihre Planung.

Definition von Vertriebszielen

Sie legen die Vertriebsziele der Vertriebsbeauftragten pro Monat, Quartal oder Jahr im Sales-Modul fest. Eine Analyse und zugriffsgeschützte Ansichten vergleichen das Volumen der Verkaufschancen mit den Zielvorgaben. Und mit dem Dashboard von **IntelliPRINT** realisieren Sie die ansprechende grafisch Darstellung.

Mehr Automation für Ihre Kundenbesuche

Für eine gute Kundenbeziehung sind regelmäßiger Kontakt und Kundenbesuche unentbehrlich. Das Modul **Contacts** schlägt Ihnen eine Besuchliste zu Firmen vor, die Sie aufgrund Ihrer Vorgaben zum individuellen besuchen wollen.

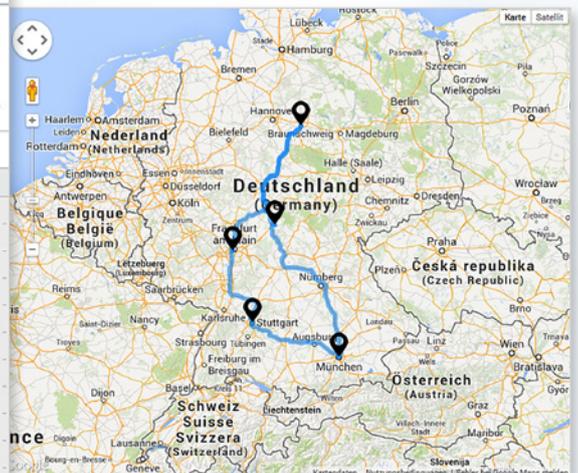
Nutzen Sie Besuchsvorschläge oder Ihre individuelle Auswahl für eine schnelle Routenplanung. Sie wählen die gewünschten Adressen, wichtige Verkaufschancen, Service-Tickets etc. und planen mit Google Maps die optimale Route.

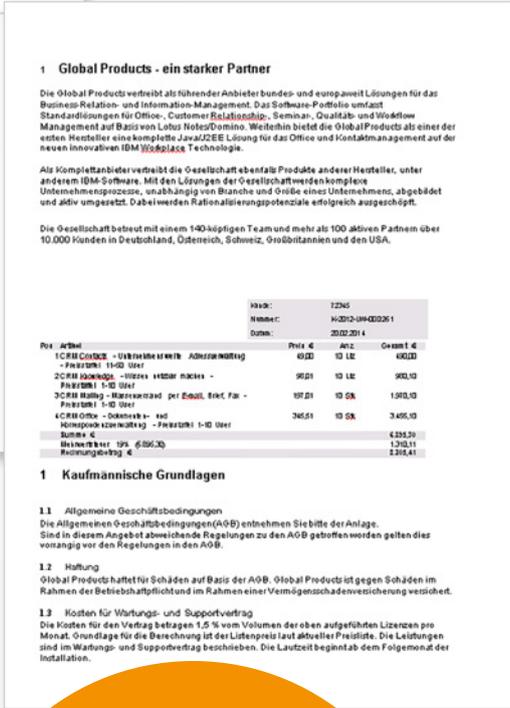
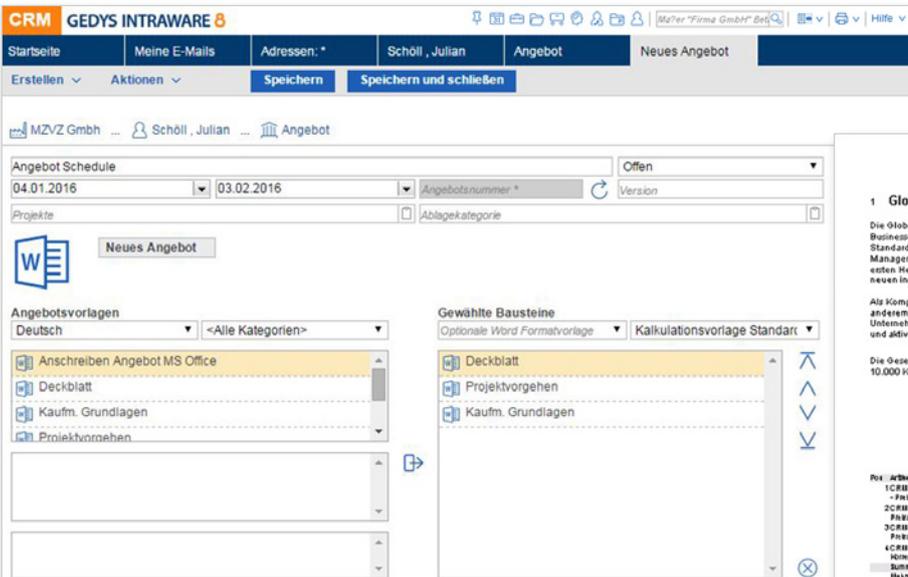
Sie wollen wissen, wer noch im Umkreis zu erreichen ist?

Die Umkreissuche zeigt Ihnen alle Firmen und Kontakte im gewünschten Kreis, die Sie in Ihre Routenplanung mit aufnehmen.

The screenshot shows a CRM interface with a search bar and filters. The search criteria are set to 'Firmen' and 'Verantwortlicher VB' with the value 'Lars Weis'. The results table is as follows:

Ergebnisse 45 (1-20) 4 ausgewählt	Firma	Hinweis	Adresse	PLZ
<input checked="" type="checkbox"/>	Meckbach OHG		Kirschstraße 44	
<input checked="" type="checkbox"/>	Deisenweiss GmbH (Standort: Vertriebsbüro		Platzl 9	80331
<input checked="" type="checkbox"/>	Varioluchs GmbH (Standort: Vertriebsstando		Immenstädter Straße 10	87534
<input checked="" type="checkbox"/>	Varioluchs GmbH		Ebertstr. 12a	10117
<input checked="" type="checkbox"/>	Schulte und Partner GmbH		Auf der Eller 16	36100
<input type="checkbox"/>	Jahu GmbH & Co. Kg		Bahnhofstr. 10	73033
<input type="checkbox"/>	Greulich GmbH		Schrachplatz 1	36100
<input type="checkbox"/>	Hahner GmbH	IOP	Sandacker 28	36100
<input type="checkbox"/>	Hahner GmbH (Standort: Vertriebsbüro West		Schlegel 12	53117
<input type="checkbox"/>	Schulte und Partner GmbH (Abteilung: Vertrie		Auf der Eller 16	36100
<input type="checkbox"/>	Meckbach OHG		Kirschstraße 44	
<input type="checkbox"/>	Meckbach OHG		Kirschstraße 44	





Zusammenführung der Daten aus CRM- und SAP / ERP-Systemen

Professionelles Kundenmanagement ist heute ohne Verbindung von ERP- und CRM-Systemen kaum mehr realisierbar. Schon allein die Automatisierung des Prozesses „Interessant wird zum Kunden“ erhöht die Effizienz in Ihrem Unternehmen beträchtlich.

Mit dem Modul **Master Data** gleichen Sie standardisiert Daten zu Firmen, Niederlassungen, Kontakten und Artikeln zwischen bspw. Ihrem Warenwirtschaftssystem und CRM-System von GEDYS IntraWare ab. Neue, geänderte und angereicherte Daten werden über diese Standard-Schnittstelle automatisiert für alle angebotenen Systeme bereitgestellt.

Mit **GEDYS IntraWare 8 Web** erhält Ihr Vertrieb dank JDBC- oder SAP-Schnittstelle in der Kundenakte Zugriff auf Lieferscheine, Rechnungen oder offene Posten.

Terminabsprachen leicht gemacht

Nutzen Sie die Terminumfrage über das Web für die Organisation von Besprechungen mit mehreren Teilnehmern – ob intern oder extern. Schlagen Sie verschiedene Termine vor. Die Eingeladenen bekommen eine E-Mail mit Link zur Terminabstimmung. Sie werden über Rückmeldungen informiert und sehen dann, welcher Termin am besten passt und verschicken diesen automatisiert als Einladung.

Projektzentriertes Arbeiten

Sie erstellen zukünftig Ihre Vertriebsprojekte inkl. Phasenkonzept anhand individueller Vorlagen und ordnen ihnen alle projektspezifischen Informationen wie z.B. Verteilerlisten, externe und interne Teilnehmer sowie Korrespondenzen, Formulare und Verkaufschancen zu. Die Workflow-Integration mit Vertretungsregelung unterstützt das themen- und zeitbezogene Arbeiten an Ihren Projekten. Mit dieser Projektkarte haben Sie auch komplexe Projekte mit vielen Beteiligten im Überblick.



» Mehr Schärfe im Marketing «

Kampagnen, die Ergebnisse erzielen

Mit dem Modul **Marketing** konzipieren Sie nicht nur Ihre Kampagnen – Sie übergeben automatisiert dem Vertrieb Leadlisten zur weiteren Bearbeitung mit allen notwendigen Informationen und Vorlagen als kompakten Aktionsschreibtisch. Kein Lead geht verloren. Für die vollständige Budget und Erfolgskontrolle sind Kostenkalkulation und Kampagnenbewertung inkl. Exportfunktion nach Excel integriert.

Das Modul **Mailing** stellt erweiterte Funktionen für die automatische Bearbeitung von Dauerkampagnen zur Verfügung. Ob Sie Briefe, Faxe oder E-Mails (auch als HTML) versenden, mit **Mailing** koordinieren Sie die Selektion, den Versand und die Integration der Antworten ins CRM-System.

Veranstaltungen planen, organisieren und durchführen

Mit dem **Event Manager** verringern Sie Ihren Zeitaufwand bei der Veranstaltungsorganisation deutlich. Funktionen zur Termin- und Ressourcenplanung, Aufgaben- und Teilnehmerverwaltung, individuelle Vorlagen und strukturierte Ablage zur Korrespondenz mit Teilnehmern und Servicepartnern, automatisierte Kosten- und Preisberechnung inkl. der Gegenüberstellung von Gesamtkosten und Einnahmen und ein Veranstaltungskalender im Web inklusive Anmeldeformular unterstützen Ihren gesamten Prozess zu Veranstaltungen, Schulungen etc.

Sie können Teilnehmer frei eingeben, aus einer Excel-Datei importieren oder aus einer Contacts-, SQL- oder andere Datenbank übernehmen. Auf Wunsch enthalten die Teilnahmebestätigungen einen automatisch erstellten QR-Code. Das Scannen des QR-Codes am Veranstaltungsort automatisiert Ihren Check-in.

Eine Schnittstelle zum WordPress ermöglicht, in Verbindung mit den Plug-ins: The Events Calendar Pro, Event Tickets Plus und WooCommerce, die professionelle Abwicklung kommerzieller Events.

The screenshot displays the CRM GEDYS INTRAWARE 8 interface. The main section shows event details for 'Strategie Roadshow Fulda', including dates (12.12.2016 09:00 to 17:00), participant limits (5-20), and a 'Bestätigt/Aktiv' status. A summary table on the right shows 5 participants, 15 still free, 20 max capacity, and 0 waitlist. Below this is a table of participant statuses: 'Eingeladen' (1), 'Angemeldet' (2), 'Bestätigt' (3), 'Erfolgreich' (9), 'Nicht beendet/Nicht ersc...' (5), and 'Storniert' (15). A 'Budget' section shows 0,00 EUR. A 'Webkatalog Eingang' window is open, showing a list of tasks and messages, including 'Task summary - Lars Weis' and 'Anfrage CRM Preisinformation und Prt'.

Teilnahme	Teilnametyp	Teilnahmestatus	Datum
1	Referent	Bestätigt	03.03.2015
1	Kunde	Eingeladen	21.02.2013
1	Kunde	Angemeldet	15.05.2015
1	Kunde	Vorgemerkt	05.03.2015
1	Kunde	Vorgemerkt	05.03.2015
1	Kunde	Vorgemerkt	05.03.2015
1	Kunde	Vorgemerkt	05.03.2015
1	Kunde	Vorgemerkt	05.03.2015
1	Kunde	Vorgemerkt	05.03.2015
1	Kunde	Vorgemerkt	05.03.2015
1	Referent	Bestätigt	06.03.2015

Messbare Erfolge Ihrer E-Mailings

GEDYS IntraWare 8 verfügt über eine Standardschnittstelle zu CleverReach, einer leistungsstarken E-Mail-Marketing-Software, mit der Sie professionelle E-Mails und Newsletter online erstellen, sicher versenden und Erfolge messen.

Und so einfach ist es: Sie definieren im Modul **Contacts**, welche Kontakte Sie über CleverReach anschreiben wollen. Die Selektionen, HTML-Vorlagenerstellung und der Versand erfolgen über CleverReach. Den Erfolg Ihrer E-Mailkampagnen messen Sie über CleverReach und direkt im GEDYS IntraWare 8 CRM.

Wer hat die aktuelle E-Mail gelesen? Wer hat sich weitergehend informiert – Vertrieb und Marketing haben immer den Überblick. Abmeldungen werden automatisch im Kommunikationsstatus des Kontaktes gepflegt. Nicht zustellbare E-Mailadressen (Bounces) landen auf Wunsch automatisch in einer Kampagne zur Adresspflege im Modul **Marketing**.



DIESE MODULE UNTERSTÜTZEN SIE IM MARKETING

Contacts, Office, Marketing, Mailing, Event Manager, Schedule und Call Control

Adresse auswählen

Sortieren nach **Firma**

Carlo Hoppe-Dentallechnik GmbH (Mohseni , Sonja)	Gewinnung Wartungskunden
Hans-Peter Ekdner Desktop GmbH (Progast , Boris)	Kunden für den Abschluss eines Wartungsvertrages
Heritz Hotel-Ketten GmbH (Schuster , Marion)	
Privatbank Osthaus (Müller , Martin)	Privatbank Osthaus
	Müller , Martin
	Neumühlen 17
	22177 Hamburg
	040-608211745
Aus dem Pool holen	Martin.Mueller@Privatbank-Osthaus.de

Müller , Martin (Privatbank Osthaus): Anschreiben Vorteile Wartung (Wiedervorlage: 07.04.2014 / Enddatum: 21.04.2014)

Kunden ohne Wartungsvertrag erhalten ein Schreiben über die Vorteile eines Wartungsvertrages.

[Kontakt wechseln](#) Wiedervorlagendatum setzen 27.02.2014 16:14:00

[Definierte Aktion ausführen](#) Neuen Bearbeiter setzen

[Neues Dokument](#) Kosten hinzufügen

[Mailübernahme...](#) Aktion abschließen

[Kampagnenadr. einsehen](#)

Vertriebsorganisation Adressbuch Pool

5,00 EUR Versandkosten

Antwort mit Interesse an Wartungsvertrag ----> Kampagnenziel erreicht

[Ausführen und zur Nächsten](#)

Dokumente

Vorgänge [Neu](#) [Bearbeiten](#) [Löschen](#)

05.04.2014 14:56:46 Anschreiben Vorteile Wartung

[Korrespondenzen anzeigen](#)

[Mailings anzeigen](#)

[Verkaufschancen anzeigen](#)

[Tickets anzeigen](#)

[Termine anzeigen](#)

Anzeige des Inhaltes

» Schärfer als die Polizei erlaubt: neue Qualität im Service «

Optimaler Einsatz

Ob Reklamations- und Beschwerdemanagement oder Service-Support über Telefon, Fax, E-Mail oder Internet – mit dem Modul **Service** verringern Sie die Antwort- und Reaktionszeiten. Klar definierte Prozesse mit Eskalationsmanagement, die automatische Expertensuche und Analysen unterstützen bei der Qualitätsverbesserung. Vertrags- und Inventarverwaltung sowie eine Wissensdatenbank sind integriert.

Self Service für Ihre Kunden

Übers Internet erfassen Ihre Kunden Anliegen (Tickets) und erhalten per E-Mail eine Eingangsbestätigung inkl. einer Nummer zur Nachverfolgung. Nach erfolgter Anmeldung zeigt das **Ticket Tracking** Ihren Kunden alle Tickets zur Firma inklusive des aktuellen Bearbeitungsstandes bzw. dem Lösungsvorschlag. Darüber hinaus ist auch eine Know-how-Suche über das Internet möglich.

Change Management nach ITIL

Veränderungen an Ihrer Infrastruktur sollen strukturiert, kostengünstig und mit minimalem Risiko durchgeführt werden.

Das Modul **Service** unterstützt den gesamten Prozess des Change Managements von der Planung, Genehmigung, Durchführung, Kontrolle bis zur Dokumentation.

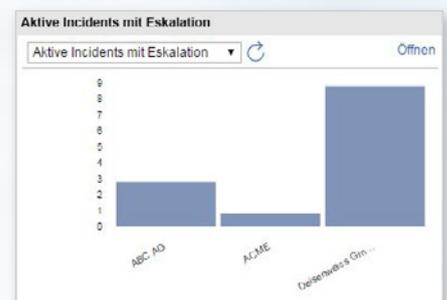
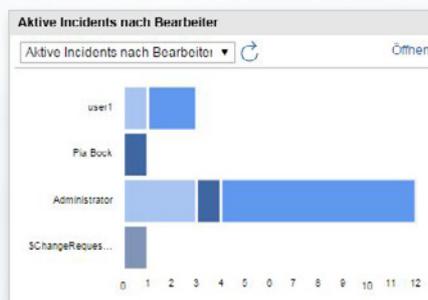
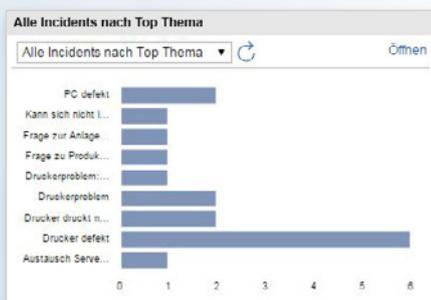
Im Dokument Change Request halten Sie alle wichtige Informationen wie Auswirkung, Priorität, Verantwortlichkeit, Zeitplanung, Budgetplanung, Backout-Plan, Testergebnisse und Reviews fest. Ebenfalls alle zugehörigen Aktivitäten wie Aufgaben, Termine oder Besprechungsnotizen.

Workflows steuern den internen Freigabeprozess durch den Change Manager, das Change Advisory Board oder den IT-Service Manager.

Ein integrierter Kalender hilft Ihnen bei der Terminplanung, die die gegenseitige Behinderung der unterschiedlichen Veränderungsprojekte ausschließt.

The screenshot shows the CRM GEDYS INTRAWARE 8 interface. At the top, there's a navigation bar with 'Startseite', 'Service', and 'Widgets'. Below that, a search bar and filters for 'Aktiv', 'Alle Eskalatio', 'Alle Typen', and 'Bearbeiter' are visible. The main area displays a table of tickets with columns for 'Nummer', 'Beginn', 'Firma', 'Kontakt', 'Thema', 'Status', 'Bearbeiter', and 'K'. A 'Ticket Eingang' summary on the right shows 6 tickets with details like 'Fragen zum Drucker OG 1 Gebäude 3' and 'Problem with textilmachine TM510'.

Nummer	Beginn	Firma	Kontakt	Thema	Status	Bearbeiter	K
Ma712625	16.11.2015	Deisenweiss GmbH	Augstein, Gudrun	Fragen zur Adminis	Offen	Lars Weis	C
Ma712626	01.03.2016	Privatbank Osthaus	Albert, Adalbert	Fragen zum CRM	Offen	Ulrich Vegas	C
P-2007-0000	10.10.2007			Bilte an den Vertrie	Offen	Lars Weis	C
P-2007-0000	10.10.2007			Habe Probleme be	Offen	Lars Weis	C
P-2007-0000	04.10.2007			Probleme nach der	Offen	Lars Weis	C
P-2007-0000	10.10.2007			Bitte Konfiguration	Offen	Lars Weis	C
Ma712622	05.03.2015	Deisenweiss GmbH		Fehlercode 4711	Offen	Frank Wild	
Ma712621	05.03.2015	Deisenweiss GmbH	Augstein, Gudrun	4711	Offen	Christian Kaufma	z
P-2015-0000	04.03.2015	Deisenweiss GmbH	Augstein, Gudrun	Maschinenteile sin	Offen	Gabine Wild	
	27.02.2014	Deisenweiss GmbH	Augstein, Gudrun	Webzugang einrich	Offen	Ulrich Vegas	C
Ma712614	04.03.2014	Augstein	Gudrun	C:RM Adresserfass	Offen	Ulrich Vegas	



Projekte erstklassig managen

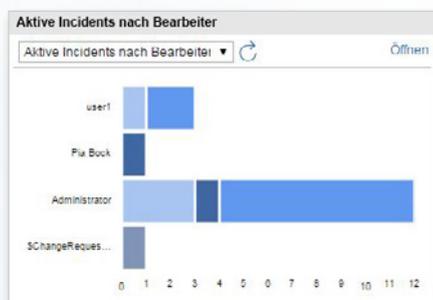
Von der Initiierung über die Durchführung bis zum Review – die Software **Project** integriert sich nahtlos in GEDYS IntraWare Gesamtlösungen für das Customer Relationship Management, Total Quality Management sowie Prozess- und Workflowmanagement.

GEDYS IntraWare Project besticht durch das Anlegen auch komplexer Projekte in wenigen Minuten, Projekt-Cockpit, automatische Reportings, Gantt-Diagramm inkl. Schnittstelle zu MS Project sowie Ressourcen-Planung und -Steuerung, schnelle Aufwandserfassung und Projektdokumentation mit Genehmigungen über vordefinierte Workflows.

Moderne Software für Dienstleister

Mit **Tach'les** optimieren Sie Ihre Dienstleistungsprozesse und verknüpfen alle Phasen miteinander: von der Angebotserstellung, über das Projekt, Ressourcen- und Aufgabenmanagement, bis zur Aufwandserfassung, Faktura und Projektcontrolling und selbstredend das Einkaufsmanagement sowie Analysen und Reporting.

Für den erhöhten Kommunikationsbedarf in der Teamarbeit rufen Sie jederzeit in allen Phasen umfangreiche Informationen zum Kunden und zu den Kundenaufträgen ab. Damit profitieren von **Tach'les** der Projectservice, der Projektleiter, das Controlling und Management sowie der Vertrieb gleichermaßen.



CRM GEDYS INTRAWARE 8

Startseite | Neu: Incident

Erstellen | Aktionen | Speichern | Speichern und schließen

Deisenweiss GmbH | Augstein, Gudrun

Frage zum Verteilermanagement

Deisenweiss GmbH | Nächste Aktion: Ergebnis erstellt

Frau Gudrun Augstein | Verantwortlicher: Lars Weis

gaugstein@deisenweiss.ag | +49 0531 123 868 432 | Dringlichkeit: Niedrig

Vertrag | Auswirkung: Niedrig

Inventar | Priorität: Niedrig

Betroffener Service: Software \ CRM

Hinweis zum Ticket hinzufügen

Basis: Vorgänge (0) | Termine (0) | Aufgaben (0)

Weitere Adressen

Funktion | Adresse

» Schärfen Sie Ihre Sinne: Effiziente Datenanalysen «

Effiziente Datenanalysen, Reports und CRM Data Warehouse

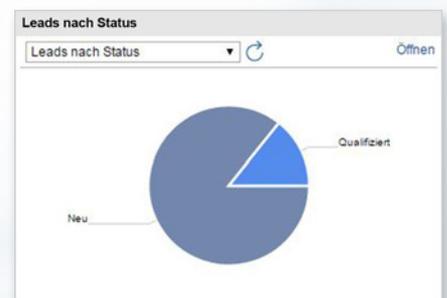
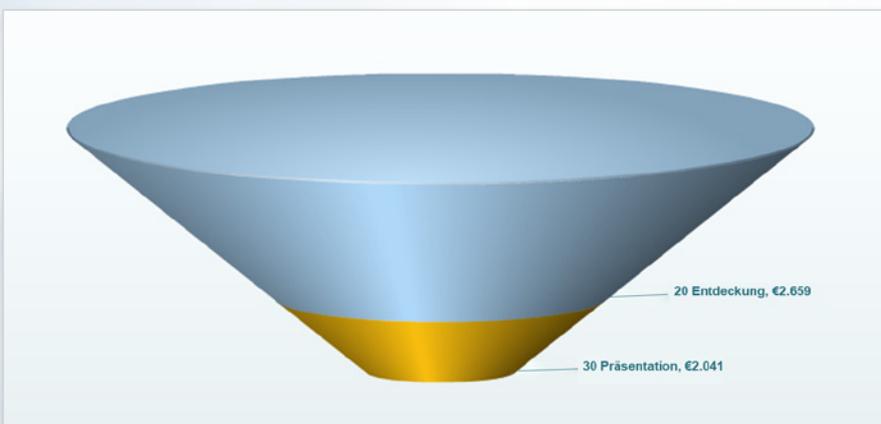
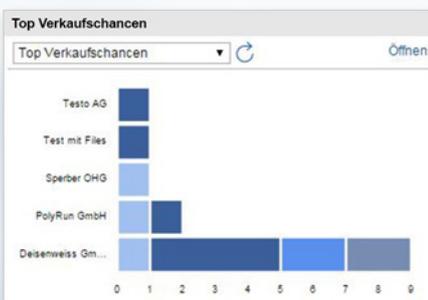
Sie sammeln wichtige Daten zu Kunden, Partnern und Lieferanten im CRM-System. Für Ihre tägliche Arbeit benötigen Sie neben einfachen Selektionen z.B. für Mailings, Kampagnen, Excel-Exporte etc. auch die Visualisierung komplexer Datenmengen.

Mit **GEDYS IntraWare 8** ist eine optimale Anbindung an **IntelliPRINT** Analysen und Dashboards realisiert, die Ihnen erlaubt, beliebige Ansichten in ein interaktives Analyse-Modell zu wandeln sowie Echtzeitdaten zu analysieren und grafisch darzustellen.

Individuelle Dashboards inkl. intervalisierter Datenaktualisierung machen den Status und Fortschritt zu Prozessen sichtbar.

Datenrecherche, spontane Berichte, tiefgehende Analysen in Sekunden

Das Modul **Analyzer** integriert ideal InfoZoom in **GEDYS IntraWare 8**. Das am Fraunhofer Institut entwickelte Verfahren in InfoZoom macht beliebig viele Daten auf einen Blick verständlich. Sie erhalten Ihre Daten komprimiert auf den Bildschirm, setzen mit wenigen Klicks Filter über unterschiedliche Merkmale und erhalten so präzise Aussagen über Inhalte und Verteilung.



Geschäftsanalysen, Datenintegration und Big Data-Projekte

Als Entscheidungsgrundlage für das operative CRM bereitet das universelle Modul **Analytix** alle Daten zu Kunden, Transaktionen und Produkten zur Analyse vor. Es stehen Ihnen vordefinierte Sets von Reports und Datenwürfeln (Cubes) zur Verfügung – wichtig sind hier gerade die Auswertungen mit historischer Betrachtung und Einbeziehung weiterer Datenquellen (z.B. ERP-Systeme).

Wenn Sie bereits ein BI-Werkzeug im Einsatz haben, stellt Ihnen das Modul **Exporter** die CRM-Daten aus den GEDYS IntraWare Modulen **Contacts**, **Office**, **Sales** und **Service** in der SQL-Datenstruktur bereit, um sie anschließend beispielsweise mit Cognos, Pentaho, Data Mining Manager etc. zu analysieren.

Charting Widgets: Diagramme in Echtzeit

GEDYS IntraWare 8 Web bietet Ihnen grafische Charts zu diversen Fragestellungen. Sie analysieren Ihre aktuellen Umsatzchancen, den Status und die Quellen Ihrer Leads, den Bearbeitungsstand Ihrer Servicefälle und viele weitere Daten. Einmal definiert, erstellt das Charting Widget aus Echtzeit-Daten automatisch für Sie aktuelle Diagramme. Auf Wunsch fügen Sie Ihre Charting Widgets zu individuellen Cockpits zusammen.

DIESE MODULE
UNTERSTÜTZEN SIE
BEI ANALYSEN

IntelliPRINT, Analyzer,
Analytics und Web



Ihre Alternative: CRM Hosting

Profitieren Sie von CRM2Host, unserem exzellenten, kostengünstigen Hostingangebot mit

- schnellem ROI durch das monatliche Mietmodell
- Datensicherheit eines ISO 27001 zertifizierten Rechenzentrums in Deutschland
- schnellem Roll-out und hoher Nutzer-Akzeptanz
- Flexibilität & Funktionsvielfalt von **GEDYS IntraWare 8 Web**
- Datenzugriff unabhängig von Betriebssystem, Endgerät und Ort

CRM2Host kostenlos testen: www.crm2host.de



CRM ZUM ANSEHEN

Jetzt bei YouTube:

www.youtube.com/user/GEDYSIntraWareGmbH

Alle Dienstleistungen rund ums CRM-Projekt

Best Practice sowie Tipps und Tricks aus über 25 Jahren Praxiserfahrung. Unsere erfahrenen CRM-Berater unterstützen Sie:

- mit kompetenter Beratung im Vorfeld des Projektes
- bei der Durchführung von Workshops
- bei der Implementierung und Umsetzung individueller Anpassungen (Customizing)
- bei der Integration von ERP- oder anderen Systemen
- bei der erfolgreichen Einführung und dem kontinuierlichen Betrieb des CRM-Systems
- mit der Durchführung von CRM-Audits zur Steigerung der CRM-Effizienz
- mit regelmäßigen Reviews und Management Jour Fixes



Hauptsitz Petersberg

Brückenmühle 93
36100 Petersberg

☎ +49 661 9642 - 0
☎ +49 661 9642 - 99

info@gedys-intraware.de
www.gedys-intraware.de

Braunschweig

Lange Straße 61
38100 Braunschweig

☎ +49 531 123868 - 0

Osnabrück

Lengericher Landstraße 11b
49078 Osnabrück

☎ +49 541 970504 - 0

Bei Stuttgart

Neue Weilheimerstraße 14
73230 Kirchheim/Teck

☎ +49 7021 5036 - 0

