

# Seminar zur Wirtschaftsinformatik II

## SS 2005

### Integration einer Kampagnensteuerung mit Preview- und Power Dialing-Modus auf Basis der PAVONE Sales

Markus Maiworm

University of Paderborn  
Business Computing 2 – Information Management & Office Systems  
Faculty of Business Administration, Business Computing & Economics  
Prof. Dr. Ludwig Nastansky  
Warburger Str. 100, D-33098 Paderborn  
Tel.: +49--5251--60-3368  
<http://gcc.upb.de>

## Agenda

- Kurze Einführung CRM
- Marketingkampagnen
- Anforderungen an CRM-Software
- Vergleich mit PAVONE Sales
- Live-Demo Prototyp
- Fragen

## Kurze Einführung CRM

### Table of Contents

#### Kurze Einführung CRM

Marketing-  
kampagnen

Anforderungen an  
CRM-Software

Vergleich mit  
PAVONE Sales

Live-Demo  
Prototyp

Fragen

- **Wandel der Managementpraxis im letzten Jh.**
  - Industrialisierung
  - Änderung vom Verkäufer- zum Käufermarkt
- **Strategiewandel erforderlich**
- **Kunde rückt in den Mittelpunkt**
- **Ziele**
  - Profitabilität
  - Differenzierung
  - Langfristigkeit
  - Integration

## Marketingkampagnen

- **Kundennähe erfordert Kommunikation mit dem Kunden**
- **Kommunikation durch Marketingkampagne**
- **Formen**
  - Seminar
  - Messe
  - Serienbrief
  - Email-Newsletter
  - Telefonkampagne
- **Durchführung?**
- **Unterstützende Software für das CRM**



### Table of Contents

Kurze  
Einführung CRM

**Marketing-  
kampagnen**

Anforderungen an  
CRM-Software

Vergleich mit  
PAVONE Sales

Live-Demo  
Prototyp

Fragen

## Anforderungen an CRM-Software

- **CRM ist keine technische Anschaffung**
- **Ganzheitliche Einführung im Unternehmen**
  - muss "gelebt werden"
- **Anforderungen**
  - Software muss mit dem Unternehmen wachsen können
  - Software muss eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden ermöglichen
  - Bereitstellung aller Kommunikationskanäle



### Table of Contents

Kurze  
Einführung CRM

Marketing-  
kampagnen

**Anforderungen an  
CRM-Software**

Vergleich mit  
PAVONE Sales

Live-Demo  
Prototyp

Fragen

## Vergleich mit PAVONE Sales

→ **Lotus Notes basierende, branchenunabhängige CRM Lösung für prozessorientiertes Kundenmanagement**

→ **Erfüllung der Anforderungen (I)**

- Optimale Integration in bestehende Lotus/Notes Domino Systeme
- Systemintegration durch Data Connections (z.B. ODBC)
- Durch Domino Designer individuell an das Unternehmen anpassbar



### Table of Contents

Kurze  
Einführung CRM

Marketing-  
kampagnen

Anforderungen an  
CRM-Software

**Vergleich mit  
PAVONE Sales**

Live-Demo  
Prototyp

Fragen

## Vergleich mit PAVONE Sales

### → Erfüllung der Anforderungen (II)

- Kundenmanagement ermöglicht ganzheitliche Sicht auf Kunden
  - Email
  - "Eingangsdokumente"
  - Telefon
    - Möglichkeiten zur Datenaufnahme vorhanden **aber**
    - **nicht automatisiert**

### → Möglichkeiten der Automatisierung

- Preview Dialing
- Power Dialer
- Predictive Dialer



#### Table of Contents

Kurze  
Einführung CRM

Marketing-  
kampagnen

Anforderungen an  
CRM-Software

**Vergleich mit  
PAVONE Sales**

Live-Demo  
Prototyp

Fragen



## Table of Contents

Kurze  
Einführung CRM

Marketing-  
kampagnen

Anforderungen an  
CRM-Software

Vergleich mit  
PAVONE Sales

**Live-Demo  
Prototyp**

Fragen

# Live Demonstration des Prototyps





## Table of Contents

- Kurze Einführung CRM
- Marketing-kampagnen
- Anforderungen an CRM-Software
- Vergleich mit PAVONE Sales
- Live-Demo Prototyp
- Fragen**

## Gibt es offene Fragen?





Table of Contents

**Vielen Dank  
für Eure Aufmerksamkeit!**