

CRM erobert den Mittelstand

WICE 2.0 - mehr als CRM

Die Komplettlösung für CRM: webbasiert. kundenorientiert. sicher.

Mit :merlix wird WICE mobil

Technologiepartnerschaft :mobileview AG und WICE GmbH



Kunden berichten

Erfahrungen mit WICE im Einsatz

Der Kunde ist Ihr Partner

CRM erobert den Mittelstand



Softwarelösungen des Customer Relationship Managements wurden bisher überwiegend in großen Unternehmen realisiert. Doch die Nachfrage im Mittelstand steigt. Allerdings stellt der Mittelstand auch klare Anforderungen: Die Software muss schnell einsatzbereit, intuitiv bedienbar und der Kostenaufwand überschaubar sein.

Wettbewerbsfähigkeit ausbauen

Gerade für mittelständische Unternehmen bietet Customer Relationship Management gute Chancen, ihre Wettbewerbsfähigkeit auszubauen. Aber hier gelten teilweise andere Gesetze als für Großunternehmen.

Viele Großunternehmen haben das Potenzial bereits erkannt, das ihnen eine Unterstützung durch Software für Customer Relationship Management bietet. Erst durch eine systematisch strukturierte Kundendatenbank sind große Firmen in der Lage, ihre Kundenbeziehungen ideal zu managen.

Der Vorteil des Mittelstands liegt aber gerade in der relativ niedrigen Hierarchisierung und den damit verbundenen schnelleren Entscheidungswegen und kürzeren Reaktionszeiten.

Um diesen Wettbewerbsvorteil auch zukünftig aufrecht zu erhalten, bzw. weiter auszubauen, sind bei mittelständischen Unternehmen Aktivitäten im Bereich des Customer Relationship Managements unverzichtbar.

Alle Kundendaten auf einen Blick - immer und überall!

Aufgrund der im Vergleich zu Großunternehmen geringeren finanziellen Ressourcen treffen Fehlentscheidungen bei der Auswahl und Einführung von CRM-Systemen mittelständische Unternehmen oft härter. Hier kommt der sorgfältigen Ausrichtung von Vertriebs- und Serviceprozessen und ihrer parallelen Unterstützung durch sinnvolle Softwarefunktionen eine besondere Bedeutung zu.

WICE, das Web Integrated Corporate Environment, ist eine besonders auf die Bedürfnisse von kleinen und

mittelständischen Unternehmen zugeschnittene CRM-Lösung. Angelegt als rein webbasierte Lösung bietet WICE insbesondere Unternehmen mit mehreren Niederlassungen und Firmen mit Außendienstmitarbeitern eine ideale Plattform, um Kundenbeziehungen optimal in den Griff zu bekommen.



Was ist eigentlich CRM?

- ▶ CRM ist eine Abkürzung und steht für 'Customer Relationship Management'
- ▶ CRM ist eine Managementphilosophie. Das Ziel ist es, die Organisation eines Unternehmens an der Zufriedenheit der Kunden zu orientieren. JEDER im Unternehmen erkennt den Kundenwert und handelt in seinem Tagesgeschäft so, dass ein Maximum an Kundenzufriedenheit erreicht wird.
- ▶ CRM-Systeme sind Softwarelösungen, mit denen Kundenbeziehungen organisiert werden können.
- ▶ Die wichtigsten Funktionen von CRM-Systemen ist das Vertriebsmanagement (CAS = Computer Aided Selling) und die Abbildung einer Kundenhistorie.

Was macht Ihr Außendienst gerade?

Chancen für den Vertrieb

Vertrieb und Marketing funktionieren in jedem Unternehmen anders. Deshalb ist es wichtig, Ihr Unternehmen zu verstehen und das Werkzeug an Ihre Strukturen anzupassen und dafür zu sorgen, dass Sie die Software in jeder Phase des Verkaufs optimal unterstützt.

Ihre Mitarbeiter sollen dort unterstützt werden, wo Sie es brauchen - nämlich überall!

Auch vor Ort beim Kunden.

Um diese Unterstützung für alle Ihre Mitarbeiter zu gewährleisten ist ein ständiger Austausch von Informationen, bei Unabhängigkeit vom Standort, unabdingbar. Die geeignete Kommunikationsplattform stellt hierbei eine Vertriebssteuerungssoftware der modernsten Generation, wie WICE, zur Verfügung.

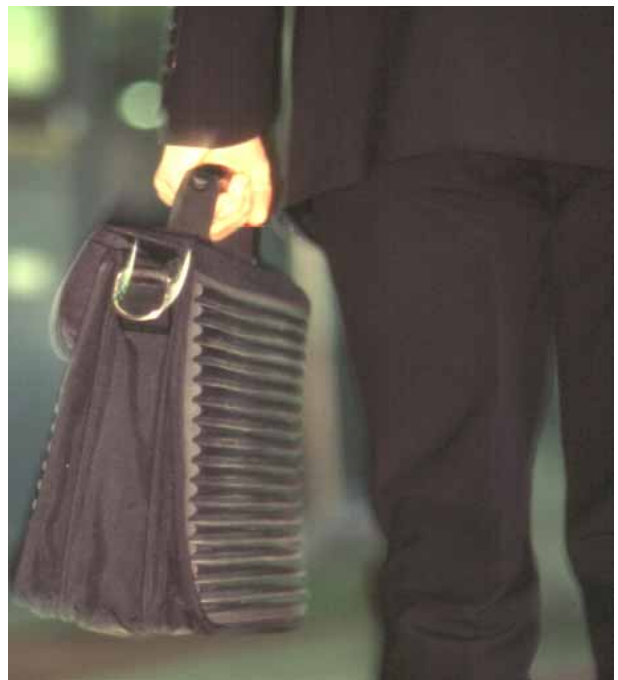
Aktuelle Daten als Schlüssel

Die Basis erfolgreicher Vertriebsaktivitäten sind aktuelle Daten, wie Adressen, Ansprechpartner und Kontakte. Dies in Verbindung mit allen zu einem Kunden relevanten Dokumenten und Vorgängen, sind die Basis für einen effektiven Einsatz Ihrer Mitarbeiter im Außendienst. Diese Daten müssen für jeden Mitarbeiter, der mit Kunden Kontakt hat, verfügbar sein. Sie müssen einfach und schnell zu aktualisieren sein, um dann sofort wieder allen anderen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt zu werden. Alle dieser Informationen können mit WICE an jedem Ort jederzeit abgerufen werden. Ein Computer oder Organizer oder auch ein WAP-Handy und eine Internetverbindung, machen das schon möglich.

Kritische Situationen erkennen

Eine ergebnisorientierte Vertriebskonzeption kann nur über eine klare Definition der Arbeitsabläufe erreicht werden. WICE ermöglicht durch die Verknüpfung von Vorgängen und Aktionen, in Verbindung mit den Terminen und Projekten, nicht nur eine lückenlose Darstellung dieser Arbeitsabläufe für alle Mitarbeiter, sondern darüber hinaus auch eine deutliche Entlastung des Einzelnen. Dies erhöht die Effizienz der Vertriebsaktivitäten des gesamten Teams.

Damit entfällt das leidige Berichtswesen, da der Vertriebsleiter, trotz Arbeitsteilung, immer auf dem gleichen Wissensstand ist wie seine Mitarbeiter vor Ort. Somit gibt es kein unangenehmes „auf die Finger schauen“ mehr. WICE ermöglicht es gerade deshalb, kritische Vertriebs- und Projektsituationen sofort zu erkennen und bei Abweichungen einzugreifen. WICE bietet dafür die perfekten Kommunikationstools, so dass Sie jederzeit mit Ihren Mitarbeitern oder dem ganzen Team in Kontakt treten können und das auch in WICE automatisch dokumentiert werden kann.



Einfache Bedienbarkeit = hohe Akzeptanz!

Die Akzeptanz Ihrer Mitarbeiter bei der Einführung einer neuen Software entscheidet über den Erfolg der Aktion.

Ist eine neue Software zum einen einfach zu bedienen und der konkrete Nutzen bei der täglichen Arbeit sofort für alle Mitarbeiter nachvollziehbar, dann wird die Einführung garantiert erfolgreich verlaufen. Ist dagegen die Software zu kompliziert und umständlich bedienbar, dann wird Sie nur schwer Ihre Akzeptanz bei den Mitarbeitern finden, speziell wenn es sich um Ihre Außendienstler handelt, die nach einer Schulung bei der Anwendung meist auf sich allein gestellt sind.

WICE ist, trotz seiner umfangreichen Funktionen, sehr einfach und intuitiv zu bedienen. Damit erhöht sich die Akzeptanz bei den Mitarbeitern schon beim ersten Umgang mit der neuen Software. WICE ist sofort verständlich und so effektiv für die Arbeit, ob nun im Büro oder vor Ort beim Kunden einsetzbar.

So wissen Sie nicht nur genau was Ihre Außendienstmitarbeiter gerade machen, sondern Sie können Ihnen mit WICE jederzeit die nötige Unterstützung gewährleisten, um geplante Umsatzziele zu erreichen.

:merlix macht WICE mobil



Mobile Anwendungen helfen Unternehmen flexibler zu werden. Die :mobileview AG und die WICE GmbH sind hierfür eine technologische und vertriebliche Partnerschaft eingegangen.

Die :mobileview AG ist spezialisiert auf Technologien und Lösungen zur mobilen Nutzung von Informationen. Das hierzu entwickelte Produkt :merlix ist die führende Basistechnologie zur Entwicklung und zum Betrieb von hochpersonalisierbaren mobilen Applikationen in allen Mobilfunknetzen.

WICE und :merlix passen technologisch wie die Faust aufs Auge. Inhalte und Daten werden von WICE via XML an :merlix geliefert, das sich dann um die mobile Verfügbarkeit und optimale Darstellung für die unterschiedlichen mobilen Endgeräte kümmert.

Glaut man neuesten Marktstudien, so wird sich die mobile Nutzung des Internets auch hier zu Lande durchsetzen. Allein der Xonio Mobilfunkreport schätzt, dass im Jahr 2005 über 40 % der Verbraucher mobile Datendienste einsetzen. Von diesen rund 29 Millionen Menschen werden immerhin 5,3 Millionen ein UMTS-Handy benutzen, die anderen ein GPRS-kompatibles Gerät.



Abseits von den großen Schauplätzen des Wireless Internets und des M-Commerce entsteht ein Marktsegment, das für mittelständische Unternehmen wichtige Vorteile bietet: das Mobile Business.

Tatsächlich schöpfen die klassischen Serviceleistungen wie Telefonie, SMS oder E-Mail das Spektrum moderner M-Business-Lösungen nicht annähernd aus. Gerade mittel-

ständige Unternehmen wollen von den neuen technologischen Möglichkeiten profitieren und Ihren Außendienstmitarbeitern ein mobiles Office mit Zugriffsmöglichkeiten auf sämtliche auftrags- bzw. kundenkritischen Daten zur Verfügung stellen. Ziel der Unternehmen ist die Ausdehnung des Intranets in Richtung mobiler Endgeräte wie PDA und Handys.



Besonders für Unternehmen mit großen Außendienstorganisationen oder Logistikunternehmen zeichnen sich schon heute, das heißt auch ohne GPRS und UMTS, Vorteile beim flexiblen Umgang mit dem Kunden ab.

Selbst die mit 9600 bit/s geringen Übertragungsraten des aktuellen WAP-Standards erlauben den sinnvollen Betrieb individueller M-Business-Lösungen - vorausgesetzt, diese

arbeiten zeichenorientiert und verzichten weitestgehend auf voluminöse Grafiken. Aber auch ohne die höheren Übertragungsraten zukünftiger Netze wie GPRS und UMTS lassen sich schnellere und leistungsfähigere Anwendungen realisieren.

Möglich wird die Steigerung der Übertragungsrate durch Einsatz des aus Japan stammenden WAP-Pendants „I-Mode“. Spätestens seit der Kooperation des Telefongiganten NTT Docomo mit E-plus dürfte der weiteren Verbreitung des neuen Standards auch in Deutschland der Weg geebnet sein.

Dennoch: Das größte Hindernis bei der flächendeckenden Nutzung mobiler Services ist und bleibt das recht kleine Display der heutigen Handygeneration. Die Ablösung dieser Gerätegeneration durch neue Geräte mit größeren Displays und alltagstauglichen Tastaturen könnte dem Markt für Mobile Solutions den entscheidenden Impuls geben.

Produktiver im HomeOffice

Vier von fünf deutschen Führungskräften wünschen sich mobile Arbeitsformen.

Eine aktuelle Studie von Infratest Burke hat ergeben, dass deutsche Führungskräfte sich zunehmend für mobile Arbeitsformen interessieren. Von dezentralen und mobilen Arbeitsformen versprechen sich die Manager gesteigerte Produktivität (78 Prozent), Kostensenkungen sowie höhere Arbeitsmoral und effektivere Kommunikation.

Die Einrichtung eines externen Zugriffs auf Firmendaten wird mit 21,4 Prozent am dringlichsten gewünscht. Der Bedarf an Mietsoftware (Application Service Providing) liegt dabei mit 22 Prozent knapp vor dem



Wunsch nach einem internet-basiertem Firmennetzwerk (21 Prozent).

Knapp die Hälfte der Befragten erwartet keine Veränderungen für das Familienleben oder die sozialen Kontakte. 46 Prozent versprechen sich in diesem Punkt sogar eine Verbesserung, lediglich 5,4 Prozent befürchten negative Folgen.

Die Mehrheit derjenigen, die bereits heute im HomeOffice arbeiten, glaubt, dass sie zu Hause produktiver arbeiten können als im Betrieb. Zu diesem Ergebnis kommt eine Langzeitstudie der Universität Trier. Die Autoren Michael Jäckel und Christoph Rövenkamp hatten innerhalb von zweieinhalb Jahren 277 Beschäftigte, davon 68 Prozent Frauen und 32 Prozent Männer, aus 70 Unternehmen befragt.

Mobiler Zugriff, HomeOffice und WICE ist das ideale Gespann. Ob nun als ASP-Lösung oder WICE-Box. Mit WICE sind Sie immer mit Ihrer Firma verbunden. Egal wo und egal wann. In Kombination mit merlix wird der mobile Zugriff auf Unternehmensdaten perfekt. Egal ob über Notebook, den PC zuhause oder über PDAs, Wap-, GPRS- oder UMTS-Handy. Der Einsatz von WICE ist eine sichere Investition in die Zukunft.

Netzwerk

Testbericht über WICE 1.0

Deutschlands größte Learning-Community www.akademie.de mit über 13.000 Teilnehmern aus über 11.000 Firmen hat einen umfangreichen Testbericht über WICE 1.0 veröffentlicht.

Positiv bemerkt wurde, dass die „...einmalige Einrichtung eines Mandanten sowie die Registrierung des ersten Nutzers schnell und reibungslos funktioniert. Die mächtige, ausschließlich browsergestützte Arbeitsumgebung steht innerhalb von zwei Minuten für neue Anwender bereit...Die Administration wie auch die Handhabung der vielfältigen Funktionen für das Kontakt- und Projektmanagement ist trotz ihrer Komplexität recht einfach und erschließt sich weitgehend intuitiv“

Dass unsere Aussage über die Optimierung der Betriebsabläufe kein Marketinggerede ist bestätigt der Autor: „Zusammen mit den nützlichen Abstimmungs- und Benachrichtigungsfunktionen kann WICE damit wirklich das versprochene Workflow-Sprungbrett für optimale Betriebsabläufe sein.“

<http://www.akademie.de/news/langtext.html?id=8972>

Kundenbeziehungen - dann klappt's auch mit dem Kunden

Unter www.kundenbeziehungen.com erfährt man viele hilfreiche Tipps um seine Kundenbeziehungen auszubauen.

Kundenbeziehungen hat jedes Unternehmen. Mehr oder weniger gute, mehr oder weniger erfolgreiche.

Damit aus den wenigen mehr und aus den erfolglosen erfolgreiche werden, hat das Team um Christa Klickermann den Markplatz Kundenbeziehungen aufgebaut.

Monatlich aktuell, informieren und sensibilisieren Sie ihre Leser mit nützlichem Praxis-Know-how, kreativen Ideen, bewährtem Methodenwissen und wertvollen Arbeitshilfen für die tägliche Arbeit mit Kunden. Mit dem Ziel, erfolgreiche Beziehungen zu Ihren Kunden aufzubauen.

www.kundenbeziehungen.com

Arbeiten mit WICE

Am Beispiel eines Vertriebsleiters

Namen und Handlung sind frei erfunden. Ähnlichkeiten mit lebenden Personen oder Firmen wären rein zufällig. WICE ist allerdings absolut real.

Peter Kranich., Vertriebsleiter bei einem Maschinenbauunternehmen in Wiesbaden, beginnt seinen Tag um 8 Uhr im Homeoffice in der Nähe von Frankfurt.

„Erstmal meinen Rechner einschalten, Internetverbindung aufbauen, dann einloggen in WICE. Dank der Terminübersicht und meinen Wiedervorlagen, bin ich sofort wieder im Bild.

Für meinen 10 Uhr Termin bei Gründgens in Darmstadt sollte ich noch das neue Angebot vorbereiten, wie ich sofort in meiner persönlichen Todo-Liste sehen kann. Also an die Arbeit, sonst wird das knapp auf der Autobahn am Montag! Dazu muss ich nur in die Adresse zu Firma Gründgens gehen und dann in der Aktion zum

The screenshot shows the WICE web interface for user Peter Kranich. It features a navigation menu on the left with options like Home, Adressen, Vorgänge, and Termine. The main area displays a calendar for 'Guten Tag Peter Kranich' with tasks for today and tomorrow. A table lists tasks with columns for 'Aufgabe', 'Datum', and 'Priorität'. A sidebar on the right contains a 'Wice 2.0' update notice and a 'Neuer Mitarbeiter' announcement.

Pris	erfolgr.	Uszr	Datum	Text/Ansprech.	Wiederv./Edit	Datst	weiterz. als
5		pkranich	30.08.2001	Neues Angebot erstellt. Ich werde es Herrn Bosch zum heutigen Termin vorlegen. Herr Manfred Bosch 06150 33 44 22 11	EDIT	angebot-gründg...	Kranich, Peter
5		pkranich	29.08.2001	Herr Bosch hat angerufen und um Ergänzungen für das Angebot gebeten. Ich werde es nochmal aktualisieren. Herr Manfred Bosch 06150 33 44 22 11 (Telefonat)	EDIT		Kranich, Peter
5	✓	pkranich	29.08.2001	Angebot fertig. Ich werde es Herrn Bosch zum morgigen Termin mitnehmen. Herr Manfred Bosch 06150 33 44 22 11	EDIT	angebot-gründg...	Kranich, Peter
5	✓	pkranich	25.08.2001	Angebot für Herrn Bosch über Pumpensystem 2205 mit Wärmetauscher 1311a vorbereiten. Herr Manfred Bosch 06150 33 44 22 11 (Brief)	EDIT		Kranich, Peter

Vorgang meine letzte Version des Angebots öffnen, und dann kann ich es ganz bequem in meiner Textverarbeitung bearbeiten. Fertig, jetzt muss es aber losgehen, sonst droht der Stau auf der A 67!

14 Uhr ist Peter Kranich dann wieder in seinem Büro in Wiesbaden:
„Mal sehen was es so neues bei meinen Vertrieblern gibt.

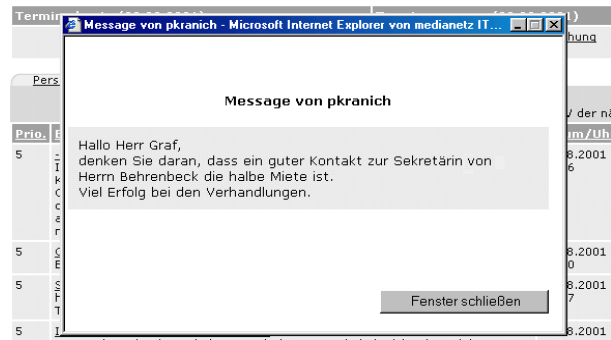
Artikel	Eingetragen	VK	EK	Chance	Geplant für
EDIT Pumpe 22 34 S Angebot Pumpensystem mit Wärmetauscher	30.08.2001 Kranich, Peter	16.000,00 DM	4.000,00 DM	60%	8 / 2001
EDIT WT 1511p Für Pumpensystem	30.08.2001 Kranich, Peter	6.200,00 DM	0,00 DM	60%	8 / 2001
EDIT WTS 4561 Optional zum Pumpensystem	30.08.2001 Kranich, Peter	12.000,00 DM	2.000,00 DM	60%	8 / 2001
EDIT Pumpe 45xi Filterpumpe für 2234s	30.08.2001 Kranich, Peter	13.500,00 DM	4.000,00 DM	60%	8 / 2001

Ob wir die Umsatzplanung für August nicht doch noch übertreffen können? Für den Termin mit Gründgens, der ja recht positiv war, muss ich noch die Vertriebschance dafür anlegen. Also, wieder in den dazugehörigen Vorgang und eine neue Chance angelegt, alles in allem sind das immerhin knapp EUR 20.000 und das mit einer Chance von 60%, da stehen wir doch ganz gut da. Jetzt kommt es natürlich darauf an, wie mein gesamtes Vertriebsteams sich denn so schlägt. Im Vertriebsmodul die Vertriebschancenliste für alle Mitarbeiter aufgerufen, wobei ich gleich noch mal schauen muss, ob Herr Graf auch seine Zahlen erreicht, unser Junior-Verkäufer. Ja, wenn wir das mit den Zahlen so umsetzen können, dann

Status	Vorgang	Artikel	Umsatz geplant	Chance	Mitarbeiter
EDIT Bringend	Karstadt AG: Interesse an Komplettsystem für Neubau.	Individuallsystem P11	85.000,00	40%	Gatzke, Stefan
EDIT Offen	Gründgens GmbH: Angebot für Pumpensystem	Pumpe 22 34 S Angebot Pumpensystem mit Wärmetauscher	16.000,00	60%	Kranich, Peter
		Pumpe 45xi Filterpumpe für 2234s	13.500,00	60%	Kranich, Peter
EDIT Offen	Behrenbeck & Sohn: Interesse an Pumpensystem	Pumpe 22 34 S Systemerneuerung	32.000,00	80%	Graf, Markus
		Pumpe 2211 Optional zu 2232	8.000,00	80%	Graf, Markus
EDIT Wichtig	UFA-Theater GmbH & Co. KG: Interesse an Komplettsystem	Komplettsystem P3x	260.000,00	25%	Schneider, Björn
			DM 414.500,00	DM 148.700,00	

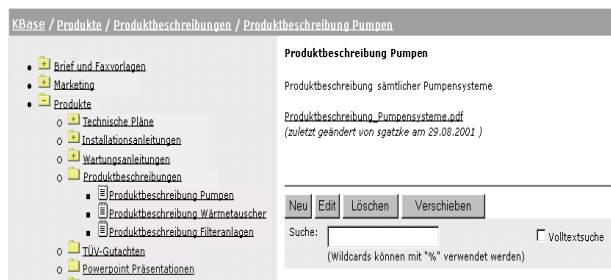
stehen wir diesen Monat sehr gut da. Ich will besser dem Graf noch einen Tip geben, wie er bei Behrenbeck & Sohn schneller zum Abschluss kommen kann, denn da geht der Weg immer über die Sekretärin. Mal schauen ob Herr Graf gerade in WICE ist und dann schnell über das interne Messaging eine Nachricht geschickt, das ist ein einfacher und zuverlässiger Weg, selbst wenn die Mitarbeiter nicht online sind, dann erhalten sie meine Nachricht beim nächsten Log-In. Und schon wieder drängt die Zeit, wenn ich pünktlich in Frankfurt sein will

Guten Tag Markus Graf



bei meinem nächsten Termin...“

16.15 Uhr Herr Kranich beim Kunden in Frankfurt : „Nicht nur zu spät, sondern auch noch die neue Produktbeschreibung vergessen. Genau so wünscht man sich einen Termin nicht. Als ich dann beim Kunden eintreffe, kann ich mich über einen PC mit WICE verbinden. Schnell lade ich aus der Knowledge-Base die neuen Produktbeschreibungen für die Präsentation herunter. Ohne WICE hätte ich jetzt ganz schön alt ausgesehen.



18.00 Uhr wieder zu Hause, nochmal an den Rechner um den Tag abzuschliessen:

„Damit alle im Team über WICE gleich wieder auf dem aktuellsten Stand sind, trage ich gleich noch Herrn Holm als unseren neuen Ansprechpartner bei Bollhaus in Frankfurt ein. Dann muss ich noch schnell eine Wieder-vorlage für Herrn Pape aus der Buchhaltung anlegen, damit er nicht vergisst, Herrn Holm zu kontaktieren, wegen der noch ausstehenden Rechnung vom letzten Monat. Zur Vorbereitung unserer Hausmesse, muss ich jetzt noch ein Anschreiben für die Einladungen entwerfen. Mit WICE geht das sehr einfach und komfortabel, da ich in meiner Textverarbeitung nur eine Vorlage erstellen muss, mit den gewünschten Adressdaten und den Rest macht das Mailinglistenmodul für mich. Es setzt sogar die richtige Anrede unserer Kunden und das aktuelle Datum für mich ein. Damit kann ich morgen im Büro alle Einladungen sofort ausdrucken und versenden und an jeden Kunden wird das Mailing automatisch archiviert. Das ganze geht natürlich auch per Email.

Jetzt macht auch mein Homeoffice langsam Feierabend, doch lieber dank WICE schon zu Hause sein, als jetzt noch aus der Firma nach Hause fahren müssen.“

Projektarbeit mit WICE aus Sicht eines Freelancer



Mein Name ist Gudrun Wilhelm und ich arbeite als freie Mitarbeiterin oder, wie man heute sagt, als Freelancer bei einer Werbe- und Multimediaagentur.

Es ist für mich unerlässlich, dass ich von überall auf meine Projekte zugreifen kann. Ein webbasiertes System wie WICE ist dabei die optimale Voraussetzung, um auch von zu Hause oder unterwegs arbeiten zu können. Ich erhalte über das Projektmanagement meine Aufgaben vom jeweiligen Projektleiter, mit den genauen Angaben und vorgegebenen Sollzeiten, die mir für die termingerechte Umsetzung zur Verfügung stehen. Es können zu den Tasks auch Dateien hinterlegt werden, die dann entweder als Vorlage dienen oder die Ideen des Kunden für mich noch mal detailliert beschreiben. Briefing online. Das Tolle dabei ist, dass durch die Online-Rückmeldungen im System alle Projektbeteiligten jederzeit sehen, ob der Zeitplan zur Fertigstellung eines Projektes noch sicher ist. Wenn es darum geht, wieviele Stunden ich im Monat so geleistet habe, so kann WICE auch das dem Projektleiter zur Verfügung stellen. In einer detaillierten Ansicht für jeden Mitarbeiter, kann er sofort erkennen, wie viele Stunden zu jedem Projekt an den einzelnen Tagen und im ganzen Monat geleistet habe.

Damit man nicht immer im Büro sein muss, bietet mir WICE die Möglichkeit, mich mit meinem Projektteam zu einem virtuellen Meeting im Netz zu verabreden. Für die Online-Kommunikation gibt es Chatrooms, die entweder nur den Projektteams zugänglich sind oder auch allgemeine Chatrooms, die allen Mitarbeitern offen stehen. Ich muss nur eine Einladung versenden und schon kann das Meeting beginnen. Und damit keiner sagen kann, dass es sich nur um ein Kaffeekränzchen handelt, kann man alles, was in einem Chat besprochen wurde, auch archivieren. Zusätzlich gibt es auch noch Diskussionsforen, in denen man strukturiert Probleme diskutieren kann und Antworten zu eventuell auftretenden Schwierigkeiten im Projektverlauf finden kann.

In der Projektansicht bin ich jedoch stets auf dem Laufenden, da mir Milestones und wichtige Termine angezeigt werden und wenn es denn mal der Fall ist und ich an einem solchen Termin teilnehmen muss, dann erhalte ich dazu von WICE automatisch eine Benachrichtigung per Email oder optional per SMS.

Mit WICE habe ich alle nötigen Information, die ich für meine Arbeit brauche mit WICE überall zur Verfügung. Obwohl ich von zu Hause aus arbeite, bin ich mit WICE immer irgendwie mit einem Auge und Ohr im Büro bin.

Kunden berichten

Erfahrungen mit WICE im Einsatz



ilas AG steuert das Kundenmanagement mit WICE

Die ilas AG, einer der führenden Anbieter von Logistiklösungen in Westeuropa, optimiert und steuert ihre Vertriebs- und Customer Service-Organisation mit WICE.

Im Rahmen einer strategischen Partnerschaft mit der WICE GmbH hat die ilas AG alle acht Standorte der Stuttgarter Softwareschmiede mit WICE für das effiziente Customer Relationship Management miteinander verbunden.

„Ziel war es, ein integriertes und webbasiertes System für die Steuerung der gesamten Kunden- und Interessenten-Kommunikation zu realisieren“, erläutert der Vertriebsleiter Thorsten Schmalenberg.

„Der Vorteil der WICE-Applikation lag von Anfang an für uns auf der Hand:

- ▶ Keine administrativen Aufwände für die Daten-Synchronisation der verschiedenen Standorte und Büros
- ▶ online Information über die Projektsituationen an allen Standorten
- ▶ einheitliches Dokumentenmanagement
- ▶ Bedienbarkeit der Applikation von jedem Ort der Welt durch das Web
- ▶ 7x24 Forecast- und Management-Informationen online

Von der Vertriebssteuerung über das Direct-Marketing bis hin zum Kundenservice wird heute mit WICE realisiert. 85 User arbeiten bei der ilas AG an den verschiedenen Standorten und Projektbüros in Stuttgart, Frankfurt und Münster über die WEB-Applikation.

„Bei der Entscheidung für WICE können wir schon nach 3 Monaten von einem Return of Investment in unserem Unternehmen sprechen. Der Einsatz von WICE hat uns Transparenz und Wertschöpfung gebracht – kein Geld gekostet.

Für uns ist dieses Projekt ein wichtiger Meilenstein auf unserem Wachstumskurs und bestätigt uns die Kommunikation mit unseren Interessenten und Kunden am Markt nachhaltig zu verbessern. In unserem hart umkämpften Markt geht es um Wettbewerbsvorteile. WICE ist ein Wettbewerbsvorteil“, kommentiert Schmalenberg.



mjm produziert Ideen, just-in-time und immer frisch - organized by WICE

Zeit ist Geld, besonders für Produzenten guter Ideen. Das alles ist hoch komplex und will organisiert sein. Und zwar möglichst einfach. Wir überlassen nichts dem Zufall. Dabei hilft uns WICE,“ so Joachim Kirschstein, Geschäftsführer von mjm. „Unser Zeit- und Office-Management wäre ohne WICE nicht mehr denkbar.“

Am Anfang ist die Idee. Dann kommt die Umsetzung. Beides, die Konzept- und die Servicekomponente, gehören zum Tätigkeitsfeld von mjm und sind bestimmend für das Erfolgsprofil der Agentur. 35 Mitarbeiter gewährleisten eine perfekte Performance. Zu den Hauptzielgruppen gehören die Unternehmen der Musik-, NewMedia- und Entertainment-Branche.

mjm wurde vor fünf Jahren gegründet und ist Teil eines Netzwerks. Dazu gehören u.a. NHB mit seinen Video- und Tonstudios. Flint- und Flame-Compositing, 3-D-Animationen, Kompositionen und die Entwicklung von Sound-Designs markieren das Tätigkeitsfeld von NHB. Wella, BMW oder die Deutsche Bahn gehören zum Kundenkreis von NHB. Mit Beginn des Jahres 2000 sind die bis dahin in ganz Hamburg verstreuten Teile des Netzwerks in ein Haus gezogen. Kurze Wege senken die Kosten und erhöhen die Effektivität. Damit aus den Teilen wirklich ein Ganzes wird, mußte auch eine gemeinsame Management-Software her. Die gab es bis dahin bei mjm/NHB nicht.

„Wir hatten von Anfang an großes Vertrauen zur WICE GmbH,“ resümiert Joachim Kirschstein. „Das ist durch die erfolgreiche Zusammenarbeit in vielen Projekten gewachsen. Man entschied gemeinsam, WICE schrittweise einzuführen, zunächst als webbasiertes Buchungssystem für die NHB-Studios. Dafür wird ein spezielles Tool eingesetzt. Nun folgen die nächsten Bestandteile: die Adressverwaltung, die Vorgangsbearbeitung und das Mail-System.

Alle 35 Mitarbeiter haben sofort Zugriff auf die entscheidenden Informationen. Keine unnötigen Zeitverluste und noch einmal mehr kurze Wege,“ so Joachim Kirschstein. „Der unmittelbare Zugriff auf alle Infos beflügelt die Kreativität unserer Mitarbeiter. Besser geht's nicht.“

Testen Sie WICE. Sie können sofort loslegen.

Im WICE-Portal können Sie sofort loslegen. Die Registrierung erfolgt automatisch. In fünf Minuten haben Sie Ihren eigenen WICE-Mandanten freigeschaltet. Sie zahlen erst ab dem dritten User.

Zahl der WICE-User wächst

Bereits mehr als 700 User nutzen WICE in über 380 Mandanten. Seit dem Release von WICE 1.0 im Januar 2001 wurde über eine Million mal auf die Seiten unter www.wice.de zugegriffen. Die täglichen Zugriffe liegen deutlich über 5.000 mit steigender Tendenz.

Ob zur Miete ...

Application Service Providing unter www.wice.de hat den großen Vorteil, dass keinerlei Anfangsinvestitionen entstehen. Die Nutzung eines Mandanten mit bis zu drei Usern ist kostenlos. Erst ab dem vierten User muss eine monatliche Miete gezahlt werden. Somit kann WICE hervorragend auch von kleinen Unternehmen genutzt werden. Und der Ausbau ist nach oben offen.

... oder als WICE Box ...



Kostenlos zum Download stehen Ihnen unsere Synchronizer zur Verfügung für den

Palm HandHeld ...

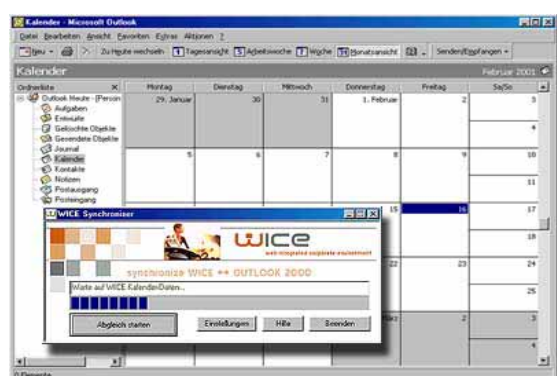


WICE passt sich Ihren Ansprüchen an und wächst mit Ihnen. Mit der WICE Box können Sie Ihr WICE inhouse im eigenen LAN betreiben, oder Sie stellen Ihre Box in ein Rechenzentrum um eine optimal Anbindung und Sicherheit zu gewährleisten

... oder als komplette Portal-Server-Software.

Wenn Sie Ihren Kunden auf Ihrem Portal WICE als Mehrwert anbieten wollen - vieles ist möglich.

... und Outlook2000.



WICE GmbH

auf gute Partnerschaft

Die WICE GmbH ist Ihr kompetenter Ansprechpartner wenn es um innovative Applikationen für das Internet geht. Seit 1997 haben die Firmengründer Christian Hahn und Jürgen Schüssler ein hoch motiviertes Team aus Entwicklern und Consultants geformt.

Von Beginn an hat die WICE GmbH auf webbasierte E-Business Lösungen gesetzt. Software die ausschließlich über einen Webbrowser verwendet wird, zeichnet sich durch geringe Unterhaltskosten und sofortige Verfügbarkeit aus.



*Jürgen Schüssler
Geschäftsführer
WICE GmbH*

„Die Wunder der New Economy sind vorbei. Das ändert nichts daran, dass Internettechnologie die Geschäftsprozesse der Old Economy revolutionieren wird. Unser Ziel ist es, unseren Kunden unkomplizierte und dabei wertvolle Instrumente an die Hand zu geben, um produktiver und erfolgreicher die Herausforderungen des E-Business zu meistern. Unsere Kunden wachsen durch unsere Produkte und werden so zu unseren Partnern,“ so Jürgen Schüssler, Geschäftsführer der WICE GmbH.

Das Team der WICE GmbH verfügt über Erfahrungen aus der Realisierung zahlreicher Projekte aus den Bereichen Multimedia und E-Commerce. Neben WICE, dem Kernprodukt des Unternehmens, gehören ebenso das Content Management System ContentOffice sowie die Shopsysteme MediaShop und Shop2000 zum Portfolio.

Ob Sie als kleines Unternehmen Adress- und Kontaktmanagementsoftware benötigen oder als mittleres bis großes Unternehmen des Mittelstandes ein leistungsfähiges CRM-System für modernes und effektives Kundenbeziehungsmanagement einführen wollen, die WICE GmbH ist Ihr Partner an Ihrer Seite.

Für die meisten Unternehmen sind die Standardlösungen von WICE in der Funktionalität völlig ausreichend. Es können jedoch auch nahezu beliebige Anpassungen vorgenommen werden. Gemeinsam entwickeln wir die zu

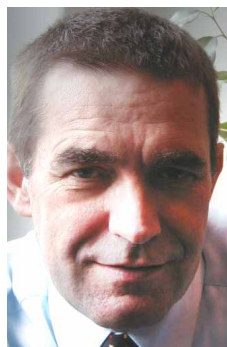
Ihnen passende Lösung. Sicherheit, Stabilität und intuitive Bedienbarkeit stehen bei der Entwicklung an oberster Stelle. Besonders die Sicherheit liegt Christian Hahn, Geschäftsführer und Leiter der Entwicklung sehr am Herzen:



*Christian Hahn
Geschäftsführer
WICE GmbH*

„Es ist wahrscheinlich einfacher, in Ihr Büro einzubrechen als WICE zu knacken. Wir setzen bei der Entwicklung ausschließlich auf offene Standards. Kein Hersteller kann offene Standards eigenmächtig ändern. Deshalb setzen wir bei unseren Entwicklungen keine proprietären Standards ein. Dies sorgt für die Zukunftsfähigkeit der Produkte und sichert Ihre Investitionen. Software lebt von der Akzeptanz der Benutzer, sie muss sich durch eine sichere und einfache

Benutzerführung und Zuverlässigkeit auszeichnen.“



*Jochen Sturm
Vertriebsleiter, Prokurist
WICE GmbH*

Webbasierte Software ist auf jedem Betriebssystem einsetzbar. Der Benutzer bleibt dabei in seiner gewohnten Browser-Umgebung, ohne sich erst die Eigenheiten einer neuen Bedienoberfläche anzulernen. Die webbasierte Software der WICE GmbH ist sofort Application Service Providing (ASP) fähig. Gehostet in einem professionellen Data Center senkt dies die sogenannte Total Cost of Ownership. Sie entledigen sich so der kompletten Administrationskosten und erhöhen gleichzeitig die Sicherheit Ihrer sensiblen Daten.

Kontakt:
WICE GmbH
Hoheluftchaussee 108
D-20253 Hamburg

fon +49 40 413035-0
fax +49 40 413035-10
www.wice-gmbh.de
info@wice-gmbh.de

wice
software everywhere

webbasiert. kundenorientiert. sicher.