



## **Der Mittelstand braucht CRM**

Wettbewerbsvorteile durch Kundenbindung

## **Chancen für den Vertrieb**

Aktuelle Daten im direkten Zugriff für Aussendienst

## **Investitionssicherheit**

Maximale Unabhängigkeit durch Open Source

## **WICE 3.0**

Dann klappt es auch mit dem Kunden

## Der Mittelstand braucht CRM

Die Märkte befinden sich zur Zeit in einem starken Wandel vom Verkäufermarkt zum Käufermarkt. Das Internet verstärkt diesen Trend. Die Konkurrenz ist nur einen Klick weiter. Der Euro steigert die Transparenz des Wettbewerbs. Dies führt dazu, dass Unternehmen, die in Zukunft wettbewerbsfähig sein wollen, ihre Kundenbindung ausbauen müssen.

### Kundenbindung ausbauen

Zum Ausbau der Kundenbindung bedarf es der Entwicklung neuer Konzepte und Instrumente. Eines dieser Konzepte ist das Customer Relationship Management (CRM). CRM bedeutet, die gesamte Organisation eines Unternehmens an der Zufriedenheit der Kunden zu orientieren. Jeder im Unternehmen erkennt den Wert eines Kunden und handelt in seinem Tagesgeschäft so, dass ein Maximum an Kundenzufriedenheit erreicht wird. Zur Unterstützung dienen CRM-Systeme. Sie ermöglichen eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden.

### Mitarbeiter mitnehmen

Viele CRM-Projekte scheitern in der Einführungsphase. Bei der Einführung von CRM-Systemen kommt es vor allem darauf an, die Mitarbeiter mitzunehmen. Wichtig für eine schnelle Akzeptanz eines CRM-Systems ist, dass sie einfach und intuitiv bedient werden kann. Beim Funktionsumfang gilt: Einfachheit vor Komplexität. Die Effizienzsteigerung bei der täglichen Arbeit bringt den schnellsten Nutzen. Dies merkt der Vertriebsmitarbeiter in steigenden Verkaufszahlen und der Service-Mitarbeiter in einer höheren Kundenzufriedenheit.

### Ein Schritt nach dem anderen

Die Einführung sollte erst in ausgewählten Abteilungen beginnen. Den größte Nutzen verspricht die Einführung im Vertrieb. CRM-Systeme unterstützen jede Phase des Verkaufs optimal und das Zusammenspiel von Aussen- und Innendienst wird verbessert. Die neueste Generation von CRM-Systemem spielt hier ihre Stärken besonders aus. Sie sind webbasiert und werden über einen Internetbrowser bedient. Das komplizierte und fehlerträchtige Replizieren von Daten entfällt, denn alle Mitarbeiter arbeiten auf einem einzigen System.

Der nächste Schritt erfolgt durch die Zusammenführung des Vertriebs mit dem Service und Backoffice. Im Service ist es wichtig, sämtliche Kundenkontakte in das System einzupflegen. Dadurch erfüllt sich der Wunsch des ganzheitlichen Blicks auf den Kunden. Hierdurch erhält jeder Mitarbeiter einen Einblick in die Kundenhistorie. Der Service arbeitet effizienter und kann besser auf den Kunden eingehen.

### Zum Handeln gezwungen

Viele Großunternehmen haben das Potenzial bereits erkannt, das ihnen eine Unterstützung durch Software für Customer Relationship Management bietet. Sie reagieren damit auf die veränderten Rahmenbedingungen. Erst durch eine systematisch strukturierte Kundendatenbank sind große Firmen in der Lage, ihre Kundenbeziehungen ideal zu managen. Der Vorteil des Mittelstandes, die niedrigere Hierarchisierung und die kürzeren Entscheidungswege bei schnelleren Reaktionszeiten, droht zu schwinden. Deshalb sind bei mittelständischen Unternehmen Aktivitäten im Bereich des Customer Relationship Management unverzichtbar, wollen diese ihren Wettbewerbsvorteil künftig aufrechterhalten.

### Was ist 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 sind das Vertriebsmanagement (CAS = Computer Aided Selling) und die Abbildung einer Kundenhistorie.



## Was macht Ihr Aussendienst gerade?

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 - dort, 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.



## WICE geht in die dritte Runde

Die tägliche Arbeit mit dem neuen Release WICE 3.0 wird durch die vielen neuen Funktionen erleichtert und macht WICE zu einem unverzichtbaren Werkzeug in jedem Unternehmen.



Der gesamte Programmcode und die Datenbankstruktur von WICE wurden mit dem Release 3.0 komplett überarbeitet. Dies schlägt sich insbesondere in einem deutlichen Performancegewinn nieder. Der neue WICE-Installer ermöglicht das einfache Installieren von WICE sowie das Durchführen von Updates. Die erweiterten Gruppenrechte ermöglichen eine äußerst flexible und effiziente Rechteverwaltung nach dem Rollenkonzept.

Die wesentlichen neuen Funktionen von WICE 3.0 in den jeweiligen Bereichen sind:

### Adressdatenbank

- ▶ Erweiterte Suche über sämtliche Felder und Kategorien.
- ▶ Eigene Übersicht für Ansprechpartner mit Suche über Felder und Kategorien.
- ▶ Freies Anlegen von Adressbeziehungen untereinander.
- ▶ Vergabe von Zugriffsrechten für Benutzergruppen für jede Adresse.
- ▶ Erweiterten Selektions- / Segmentierungsmöglichkeiten von Mailinglisten.

### Terminkalender

- ▶ Verknüpfung eines Termins mit einer Adresse mit Terminhistorie bei der Adresse.
- ▶ Vergabe von Zugriffsrechten für Benutzergruppen für jeden Termin.
- ▶ Dynamischer PDF-Druck von Monats-, Wochen- und Tages-Terminansichten.
- ▶ Schnellauswahl von Gruppenterminen.
- ▶ Erweiterte Mitarbeiter-Auswahlmöglichkeiten in den Terminansichten.

### Vorgänge

- ▶ Neben Wiedervorlage jetzt auch direkte Terminerstellung aus einer Aktion.
- ▶ Zeiterfassung für Aktionen.
- ▶ Direktes Verschicken einer Email aus einem Vorgang mit automatischer Ablage im Vorgang.
- ▶ Direktes Erstellen eines RTF-Dokuments bei automatischer Adressübernahme und freien Eingabefeldern mit automatischer Ablage im Vorgang.
- ▶ Vergabe von Zugriffsrechten für Benutzergruppen für jeden Vorgang.
- ▶ Grafische Auswertung von Vorgangstatistiken.

### Vertrieb

- ▶ Erweiterte Ansicht Sales Forecast um Vergleich Chancen <-> realisierter Umsatz.
- ▶ Direkte Erstellung eines Angebots oder einer Rechnung aus einer Vertriebschance.

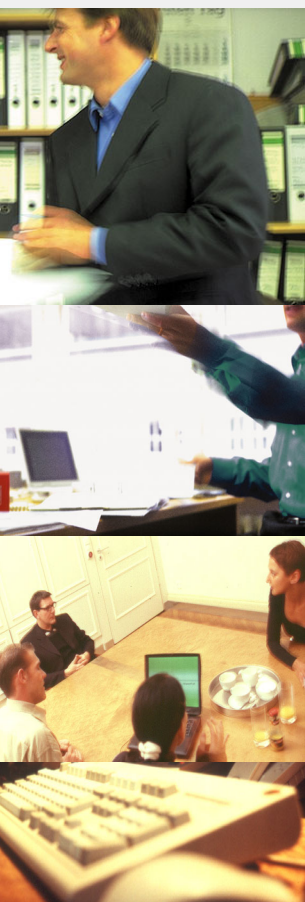
### Projekte

- ▶ Erweiterte Projektkategorien.
- ▶ Überarbeitetes Look&Feel der Projekt-Hauptansicht mit erweiterter Suchfunktion.
- ▶ Anlegen von Projekt-Kopien als Projektvorlagen.
- ▶ Verschieben eines gesamten Projekts.
- ▶ Ersetzen von Mitarbeitern in einem Projekt.
- ▶ Dateianhänge jetzt auch an Aufgabenrückmeldungen möglich.
- ▶ Emailbasiertes Eskalationssystem.

### WICE Plug-Ins

Durch das neue Plug-In-Konzept von WICE können problemlos Erweiterungen und Schnittstellen hinzugefügt werden, ohne dass der Kern des Produktes angefasst werden muss. Folgende Plug-Ins sind bisher für WICE verfügbar:

- ▶ **WICE Contact:** Hiermit können Sie beliebige Web-Fomulare erzeugen, deren Inhalte direkt in WICE mit Vorgangsanlage überführt werden.
- ▶ **WICE CMS:** ist ein komplettes und sehr flexibles Online-Redaktionssystem, mit dem Sie Ihre Website komfortabel aktualisieren und pflegen können.
- ▶ **WICE Newsletter-Manager** für das effiziente Handling von Newslettern nach den Regeln des Permissionmarketing.



**Customer Relationship Management** *Vertriebssteuerung*  
*Projektmanagement* **Workflow Groupware Intranet**  
*knowledge base* **Dokumentenmanagement Exchange**  
**Adressmanagement** *Vorgänge email fax sms wap* **Campaigning**  
*... eine ganzheitliche, integrierte Organisationssoftware*

### K-Base

- ▶ Userbasierter Filesharing-Bereich in Knowledge-Base integriert.

### CommCenter

- ▶ Neuer Webmail-Client mit Filterfunktionen für Ordner und Spam.
- ▶ Automatische Adresserkennung eingehender Emails mit Ablageoption bei der Adresse bzw. in einem Vorgang.
- ▶ Separates Herunterladen der Emailheader ermöglicht frühzeitige Spam-Virenerkennung.
- ▶ Emails können nun als PDF ausgedruckt werden.
- ▶ FAX-Funktionalität mit Absendererkennung und Adresszuordnung.
- ▶ SMS-Verschickung über Browser.

### Ressourcen

- ▶ Ressourcenbereich basiert nun auf der Termindatenbank mit optimierter Verknüpfungsmöglichkeit.

### Profil

- ▶ Erweiterte Individualisierungsmöglichkeiten durch Vorauswahl von Standardeinstellungen.
- ▶ Automatisierte SMS-Terminbenachrichtigung mit individuell konfigurierbarem SMS-Abo.



## Investitionssicherheit

### open standards open source

Eine der wichtigsten Kriterien bei der Entscheidung für ein CRM-System ist die Frage nach der Investitionssicherheit. Wer hier nur nach großen Namen geht, kann schnell in eine Abhängigkeit vom Hersteller geraten, die zukünftige Entscheidungsfreiräume einengt und viel Geld kosten kann.

Fünf Aspekte, auf die Sie achten sollten:

1. Wie zukunftsfähig ist die Software?
2. Werden in der Software offene oder proprietäre (herstellerabhängige) Standards benutzt?
3. Sind die Schnittstellen zum System offen? Mit welchem Aufwand kann das System mit anderen konnektiert bzw. integriert werden?
4. Steht Ihnen der Quellcode zur Verfügung, um eventuell eigene Anpassungen selbst oder durch Dritte vornehmen zu lassen?
5. Wie kann der Support gewährleistet werden? Sind Sie beim Support von einem Hersteller oder Systemhaus abhängig? Wie gut wird das Produkt gepflegt?

WICE ist ein Produkt der neuen web-basierten Software-Generation. Alle Komponenten beruhen auf offenen Standards und stehen Ihnen im Quellcode zur Verfügung. Mit der Open-Source-Single-Licence für WICE haben Sie eine maximale Investitionssicherheit.

## WICE Case Study **ilas** Logistic Intelligence

Trotz oder gerade in konjunkturell schwierigen Zeiten nimmt die Beschäftigung mit dem Thema CRM bei vielen Firmen aktuell einen hohen Stellenwert ein. Dabei geht gerade im Mittelstand das Schreckgespenst der hohen Projektkosten um. Mit der CRM-Groupware WICE muss das nicht sein. Im Gegenteil: Kosten werden gesenkt. Schnell.

Mittelständler müssen eine Balance zwischen Kundenorientierung einerseits und drückender Kostenorientierung andererseits finden. Vielerorts herrscht das Missverständnis, die Einführung einer CRM-Software sei vor allem mit hohen Projektkosten verbunden.

### Keine teuren Beraterleistungen

Die WICE GmbH geht bei der Einführung ihrer CRM-Lösung einen anderen Weg. "Wir setzen bei der Projektabwicklung auf eine schnelle Einführung und bringen dem Kunden einen sofortigen Mehrwert", so Jürgen Schüssler, Geschäftsführer der WICE GmbH, "Wir zeigen, dass CRM ohne lange Projektvorlaufzeiten und teuren Beratungsstunden verbunden ist".

Die ilas GmbH zählt zu den führenden Anbieter von Logistiklösungen in Westeuropa. Sie optimiert und steuert ihre Vertriebs- und Customer Service-Organisationen mit WICE. Die webbasierte CRM-Groupware der WICE GmbH verbindet alle acht Standorte der ilas GmbH. "Ziel war es, ein System für die Steuerung der gesamten Kunden- und Interessenten-Kommunikation zu realisieren", erläutert der Vertriebsleiter der ilas GmbH Thorsten Schmalenberg.

Die Vertriebssteuerung, das Direct-Marketing und der Kundenservice werden heute mit WICE realisiert. 85 User arbeiten bei der ilas GmbH an den verschiedenen Standorten und Projektbüros.

### Webbasierte Server-Appliance als Kostenkiller

Die WICE-Lösung ist eine Server-Appliance. Das heißt, die Software wird in Verbindung mit Hardware ausgeliefert. Sie läßt sich einfach über einen Webbrowser administrieren und wird an das interne Netzwerk oder an das Internet angeschlossen. Dadurch kann es sofort von den Mitarbeitern benutzt werden. In dem intuitiven Web-Frontend finden sich diese schnell zurecht.

Die Anbindung über das Internet kam der verteilten Struktur der ilas GmbH entgegen. Sämtliche Niederlassungen und Außendienstmitarbeiter haben nun Zugriff auf einen zentral gepflegten Adressdatenstamm. Dies gewährleistet den ständigen Austausch von Informationen.

Die laufenden Kosten, die sogenannten Total Cost of Ownership, sind bei webbasierten Systemen weitaus geringer, da hier nur ein zentraler Server gewartet werden muss. Kostenträchtige Arbeiten, wie z. B. die Administration, das Einspielen neuer Versionen oder das Ausstatten neuer Arbeitsplätze entfallen hier.

"Dies war ein Vorteil, den uns die WICE GmbH nicht lange erklären brauchte. Gerade wir Mittelständler müssen immer die Kosten im Auge behalten."

### CRM als Kostenoptimierung verstehen

"Wir setzen bei der Projektabwicklung auf eine schnelle Einführung und bringen dem Kunden einen sofortigen Mehrwert", so Jürgen Schüssler, Geschäftsführer der WICE GmbH



Die Einführung geschah in zwei Schritten. Im ersten Schritt wurde in einer Pilotphase der Vertrieb mit der CRM-Software ausgestattet. Parallel wurden in zwei Workshops die Erfahrungen ausgewertet. Im zweiten Schritt wurden dann die weiteren Abteilungen mit WICE verbunden.

Im Mittelpunkt stand nicht nur die Zusammenfassung der Kommunikationsschnittstellen und der Kundendaten in einer zentralen Datenbank. Gleichzeitig wurde nach Möglichkeiten gesucht, sämtliche internen Abläufe und Kontaktkanäle zu harmonisieren und zu optimieren. Die Anpaßbarkeit der WICE CRM-Lösung kam der ilas GmbH dabei entgegen. Das Web-Frontend und die dahinterliegende Datenbank konnten immer sehr schnell an neue Anforderungen angepaßt und erweitert werden.

"Bei der Entscheidung für WICE können wir schon nach 3 Monaten von einem Return on Investment in unserem Unternehmen sprechen. CRM hat uns Transparenz und Wertschöpfung gebracht. In unserem hart umkämpften Markt geht es um Wettbewerbsvorteile. CRM ist ein klarer Wettbewerbsvorteil.", kommentiert Thorsten Schmalenberg seine Erfahrungen aus der Einführungsphase.



„Bei der Entscheidung für WICE können wir schon nach drei Monaten von einem Return on Investment in unserem Unternehmen sprechen,“ Thorsten Schmalenberg, Vertriebsleiter ilas GmbH

## Return on Investment bei der Einführung von CRM

Ein Return on Investment (RoI) lässt sich bei der Einführung von CRM-Systemen nicht so einfach berechnen wie z.B. der Bau einer Produktionsstätte. Wie wird der Wert eines Kunden gemessen? Mit welchen Effekten kann ich bei der Kundenbindung und -neugewinnung rechnen? Welche Kosten und welcher Mehrwert verbergen sich hinter der Veränderung von Arbeitsprozessen? Es gibt kluge Berater, die solche Berechnungen durchführen können - mit nicht unerheblichem Aufwand.

Wir können Ihnen sagen, wie sich die **CRM-Groupware WICE 3.0** positiv auf Ihren RoI auswirkt:

1. Schnelle Systeminstallation - Plug & Work in 10 Minuten
2. Schneller Mehrwert durch ausgereifte Standardsoftware - sofort loslegen.
3. Schnelle Einführung mit niedrigem Schulungsaufwand
4. Hohe Akzeptanz durch intuitive Bedienung
5. Geringe Total Cost of Ownership dank webbasierter Software

Unser Tip für alle CRM-Systeme: Einfachheit vor Funktionskomplexität!

# Software everywhere

Mobile Anwendungen helfen Unternehmen flexibler zu werden. WICE macht Unternehmen mobil.



Durch die web-basierte Technologie ist WICE ideal für jede Art von mobiler Anwendung gerüstet.

Im Standard können Sie z.B. über WAP Ihre Emails abrufen und auf alle Adressen in WICE zugreifen.

Oder lassen Sie sich doch ihre Termine von WICE per SMS schicken.

Glauvt man zahlreichen 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 mittelständische 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.

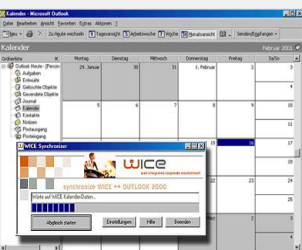
Besonders für Unternehmen mit großen Außendienstorganisationen oder Logistikunternehmen zeichnen sich schon heute, das heißt auch ohne GPRS und UMTS, Vorteile beim flexiblen Umgang mit dem Kunden ab.

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.

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. Mit WICE 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.



Mit den WICE-Synchronizern für Palm und Outlook ist auch Ihr PDA immer auf dem Laufenden







# 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.

## Total Cost of Ownership

# TCO

Mit der Einführung von CRM in einem Unternehmen entstehen ein Vielzahl von Kosten für Lizenzen, Hardware, Beratung, Projektierung, Anpassungen, Schulung etc. Doch was passiert danach?

In die TCO-Rechnung fließen auch alle Betriebskosten ein. Hierin müssen auch die Wartung des Systems, Installation von Updates, Anpassungen oder Upgrades berücksichtigt werden. Auch aufzuwendende Eigenleistungen und Ausfallzeiten müssen hier eingerechnet werden.

Gerade die TCO-Rechnung zeigt die unschlagbaren Vorteile web-basierter Software:

- ➔ Anwender arbeiten mit Standard-Internet-Browser, keine weiteren Client-Installationen, -Updates und -Upgrades notwendig
- ➔ Ausschließliche Serverwartung
- ➔ Zentrale Datenbank dezentral verfügbar, optimale Anbindung dezentraler Einheiten
- ➔ Keine Datenredundanzen, alle arbeiten auf einer Datenbank.
- ➔ Als Inhouse- oder ASP-Lösung einsetzbar (Outsourcing-Option)

Mit der Option, jederzeit vom Einsatz über Application Service Providing (ASP) in eine Inhouse-Lösung (oder umgekehrt) wechseln zu können, lassen sich die TCO auch im nachhinein ändern.

# am Beispiel eines Vertriebsleiters

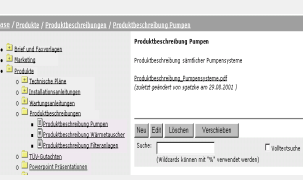
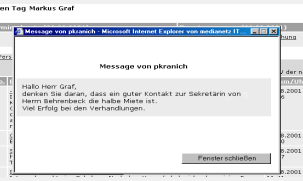
Peter Kranich, Vertriebsleiter bei einem Maschinenbauunternehmen in Wiesbaden, beginnt seinen Tag um 8 Uhr im Homeoffice in der Nähe von Frankfurt.

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



Screenshot of a sales management dashboard titled 'Vertriebs - Forecast'. It displays a table with columns for 'Kategorie', 'Produkt', 'Umsatz', and 'Umsatzanteil'. The data shows various product categories and their respective sales forecasts.

Screenshot of a sales management dashboard titled 'Umsatzplanungen'. It displays a table with columns for 'Kategorie', 'Produkt', 'Umsatz', and 'Umsatzanteil'. The data shows various product categories and their respective sales plans.



„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. 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 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. 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 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 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 Wiedervorlage 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.“

## aus Sicht eines Freelancers



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.



Die **Berliner Recycling Service GmbH (brs)** hat sich zum Management ihrer Kundenbeziehungen WICE entschieden. Die brs entwickelt für Ihre mehr als 40.000 Kunden individuelle Lösungen rund um das Abfallmanagement. Die Kunden der brs werden von über 300 Mitarbeitern im Innen- und Aussendienst betreut. Beim Einsatz von WICE profitieren die Mitarbeiter der brs von der browserbasierten Oberfläche. Sie ermöglicht einen schnellen und einfachen Zugriff auf sämtliche Kundendaten und dies auch von unterwegs.



Das traditionsreiche Hamburger Unternehmen **a. hartrodt gmbH** ist auf See- und Luftfrachttransporte spezialisiert. In mehr als 50 Niederlassungen in 22 Ländern arbeiten 1.000 Mitarbeiter. Nach dem deutschlandweiten Rollout im März 2003 mit 280 Anwendern soll WICE im 2. Quartal 2003 auch weltweit zum Einsatz kommen. Dank der Skalierbarkeit und der Mehrsprachfähigkeit von WICE kein Problem. Für das dezentral organisierte Unternehmen ist WICE die ideale Plattform für integriertes CRM.



Peter Böhling ist Geschäftsführer in der dritten Generation der **Böhling Rohrleistungs- und Apparatebau GmbH**. Der Hamburger Spezialist für industriellen Rohrleitungsbau beschäftigt 120 Mitarbeiter. In der Entscheidung für WICE hatte vor allem die Vielseitigkeit und Leistungsfähigkeit des Adressmanagements sowie die OpenSource-Lizenzpolitik mit Linux als Betriebssystem überzeugt



Der Logistikdienstleister **Erwin Steinle Internationale Spedition GmbH & Co. KG** hat sich in einem ersten Piloteinsatz im Bereich Logistic Design mit 14 Mitarbeitern für WICE ASP entschieden. Nun wird ein weiterer Ausbau als Inhouse-Lösung



Der **Arbeiter-Samariter-Bund Hamburg** setzt das Usermanagement von WICE in Kombination mit dem WICE PlugIn CMS (Content Management System) als Redaktionssystem für Ihre Website ein. So kann die fast komplett dynamische Website dezentral von den jeweiligen regionalen und fachlich gegliederten Weinrichtungen gepflegt und aktualisiert werden.



Mit 20 User setzt die **Warner Music Group Germany** WICE als Projektmanagementsystem zur Pflege und Erstellung ihrer diversen Künstlerwebsites ein. Dank WICE sind hierdurch die Website von Phil Collins, Cher, Westernhagen etc. stets aktuell. Für den sicheren Betrieb von WICE hat sich Warner für eine ASP-Lösung mit eigenem Server in einem leistungsfähigen Rechenzentrum entschieden. Bei Bedarf soll der Server später inhouse untergebracht werden können.



Für die **SPD-Fraktion im Deutschen Bundestag** war die sehr flexible Rechteverwaltung von WICE ein entscheidendes Kriterium. Nach der Einführung des Termin- und Adressmanagements für 50 User im Büro des Fraktionsvorsitzenden und der Pressestelle sollen schrittweise weitere Benutzergruppen und Funktionen aufgenommen werden.



Die **Integra Internet Management GmbH** ist WICE-Kunde und -Partner der ersten Stunde. Integra betreut als Systemintegrator auch eigene WICE-Kunden.



Bei der Werbeagentur **Land in Sicht AG** ist der Name Programm. Die Kreativ-Köpfe aus Sulzburg begreifen sich als Weltendecker in den Meeren von Werbung und e-business. Zur sicheren Navigation setzen sie hierbei auf WICE.

## weitere Referenzen:

- ▶ Angelink AG
- ▶ Concept 2 GmbH
- ▶ Global Linxs GmbH
- ▶ Hammerstein + Partner
- ▶ IfaD GmbH
- ▶ Ilas GmbH
- ▶ MyOvis GmbH
- ▶ SPD-Bürgerschaftsfraktion Hamburg
- ▶ Veloton GmbH

und über 900 Mandanten WICE for free auf [www.mywice.de](http://www.mywice.de)

## 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.

The screenshot shows the WICE website interface. At the top, there's a navigation bar with links for 'english', 'Referenzen', 'Partner', 'Kontakt', 'Unternehmen', and 'Produkte'. The main content area features the WICE logo and the tagline 'software everywhere'. Below this, there's a section titled 'Die webbasierte CRM-Lösung' with a description of the CRM solution. To the left, there's a login form with fields for 'Mandant', 'Name', and 'Passwort', along with a 'Login' button. Below the login form, there are links for 'Passwort vergessen?', 'Empfehlen Sie WICE!', 'Hilfe', and 'Impressum'. On the right side, there's a section for 'WICE Server Appliances Plug & Work' and a news item dated 'Oktober 2002' about Christian Hahn. At the bottom, there are three columns: 'Wice for free', 'Wice inhouse', and 'info-center', each with a list of links and descriptions.

### Zahl der WICE-User wächst

Bereits mehr als 1.200 User nutzen WICE in über 900 Mandanten. Seit dem Release von WICE 1.0 im Januar 2001 wurde über drei Million mal auf die Seiten unter [www.mywice.de](http://www.mywice.de) zugegriffen. Die täglichen Zugriffe liegen deutlich über 5.000 mit steigender Tendenz.

### Ob zur Miete ...

Application Service Providing unter [www.wice.de](http://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 ...

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.

**Deutschlands größte Learning-Community [www.akademie.de](http://www.akademie.de) mit über 13.000 Teilnehmern aus über 11.000 Firmen hat myWICE getestet.**

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“

# 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.

„Die Wunder der New Economy sind vorbei. Das ändert nichts daran, dass Internet-technologie 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 Funktio-

nalität 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:

„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.“

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.



**Jürgen Schüssler**  
Geschäftsführer WICE GmbH



**Christian Hahn**  
Geschäftsführer WICE GmbH

**WICE**  
software everyware

webbasiert. kundenorientiert. sicher.

**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