

# CRM in allen Sprachen

Gute Kundenbeziehungen – weltweit und multilingual – auf bewährter Basissoftware.

**JA, YES, OUI, SI ...** sagen 300 Benutzer des internationalen Siebdruckfarbenherstellers Sericol zum Notes-Domino-basierten Customer-Relationship-Management-System iExtensions CRM. Sprachbarrieren werden dank der Software kleiner, aktive Zusammenarbeit und Informationsverteilung werden erleichtert. Die bewährte Notes/Domino-Stärke, Applikationen über eine komplexe internationale Firmenstruktur sicher zu replizieren, wurde mit einer perfekten Sprachintegration optimiert.

## Welches CRM ist geeignet?

In einer Welt, in der Produkte und Dienstleistungen immer ähnlicher werden, sind diejenigen Unternehmen am erfolgreichsten, die die Zufriedenheit der Kunden in den Mittelpunkt der Geschäftsstrategie stellen. Der Schlüssel dazu sind Customer Relationship Management Systeme (CRM). Eine Vielzahl von Firmen bietet eine nahezu unerschöpfliche Palette von CRM-Applikationen an. Welches sind die entschei-

denden Punkte, die bei der Produktevaluation zu beachten sind? Wie setzt ein Unternehmen CRM sinnvoll ein?

Bei der Suche nach einem geeigneten CRM-System steht oft die Frage der leichten Integration und Anpassung an individuelle Bedürfnisse im Mittelpunkt.

## Die ideale CRM-Plattform!

Für Unternehmen, die bereits Lotus Notes/Domino als Kommunikationsplattform für e-Mail und Groupware-Anwendungen einsetzen, kann Notes/Domino in idealer Weise als CRM-Plattform eingebunden werden. Die Vorteile sind:

- Integration und Nutzung bestehender Infrastruktur
  - Mail, Kalender, Fax
  - Notes-Client als zentraler Client (Zugriff, Replikation, Schulung)
- Ermöglicht kollaboratives CRM
  - Aufgabenteilung und Workflow
  - Unterstützung unstrukturierter Daten und Ad-hoc-Aktivitäten
- Einbindung vieler Kanäle (e-Mail, Brief, Fax, Web, CTI, ERP)

- Replikation, Sicherheit, Zugriffsschutz, Webzugriff, offline verfügbar

## Fallbeispiel: viele Sprachen, ein CRM

Sericol, der weltweit größte Hersteller von Farben für die Siebdruckindustrie mit Vertretungen in weit über 80 Ländern der Welt, produziert in Fabriken auf vier Kontinenten der Erde. Für Sericol war es entscheidend, lokalen Vertretern in verschiedenen Ländern ein CRM-System in ihrer eigenen Sprache bereitzustellen.

Normalerweise benötigt jede Sprachversion ihre eigene Softwareinstallation, eine separate Konfiguration und eine eigene Administration. Sericol suchte daher nach einem System, mit dem der Aufwand für die Implementierung und den späteren Support der Lösung minimal gehalten werden kann.

Die Wahl fiel auf iExtensions CRM. Zusammen mit Notes/Domino 6 ermöglicht es, die Benutzeroberfläche in beliebig vielen Sprachen verfügbar zu machen und benötigt dabei nur eine einzige, konsistente Code-Basis. Es ist damit nicht notwendig, für verschiedene Sprachen die Applikation in unterschiedlichen Formaten zur Verfügung zu stellen.

Jacqueline Cox, European IT Director bei Sericol, forcierte daher den Upgrade auf Domino 6 trotz ihrer Vorbehalte, die sie normalerweise gegen die Installation brandneuer Releases hegt: „Die Vorteile von iExtensions CRM waren so überzeugend, dass wir den Schritt gewagt haben. Unsere Technologieinvestitionen sind immer durch Business-Anforderungen gerechtfertigt, wir führen nichts nur aufgrund einer neuen Technologie ein.“

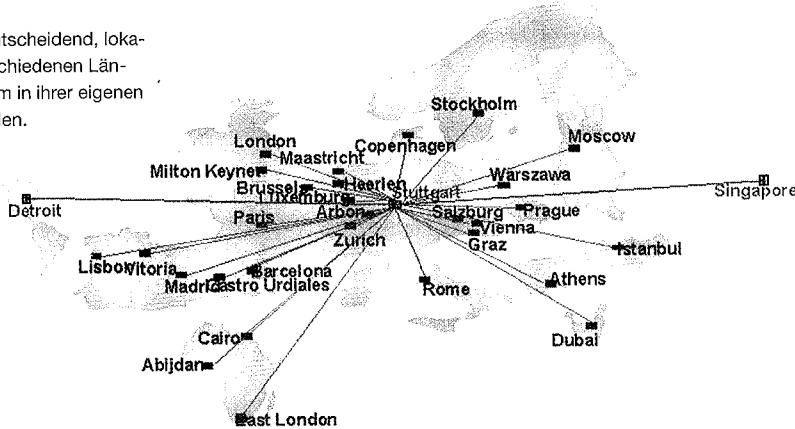
## Einheitliche Code-Basis

Bei iExtensions sind in einer einzigen, konsistenten Code-Basis (Applikationscode) beliebig viele Sprachdefinitionen enthalten. So können alle Feldbezeichnungen, Aktionen, Buttons, Meldungen usw. über eine Konfigurationsmaske definiert oder angepasst werden. Jeder CRM-Benutzer kann seine persönliche Spracheinstellung festlegen, ohne dabei ein spezielles Design zu benötigen.

iExtensions CRM stellt mittels der Formel „@languagepreference“ die persönliche Spracheinstellung des Benutzers im Notes-Client fest. Über diese wird die entsprechende Übersetzung für alle Felder, Formulare, Dokumente, Ansichten,

Das Portal gibt eine übersichtliche Darstellung.

Für Sericol war es entscheidend, lokalen Vertretern in verschiedenen Ländern ein CRM-System in ihrer eigenen Sprache bereitzustellen.



Menüs und Benutzerabfragen aus der Konfigurationsdatenbank ausgelesen. Ein Caching der Übersetzungen ermöglicht einen schnellen Aufbau aller Formulare und Ansichten.

Das System erlaubt, beliebige Sprachen zu integrieren. Die Übersetzungen können entweder direkt über Notes-Masken vorgenommen werden oder als Microsoft-Excel-Tabellen exportiert und nach erfolgter Übersetzung wieder eingelesen werden.

### Reduzierung der Kosten

„Wir konnten die Anwendung in einem einheitlichen Design mit mehrsprachigem Format zur Verfügung stellen. Dies reduziert die Total Cost of Ownership (TCO) wesentlich“, so John Carini, Software Architekt bei iEnterprises, dem Hersteller von iExtensions.

Das macht iExtensions zu einer sehr guten Lösung für international tätige Unternehmen. Die Code-Basis muss lediglich auf einem zentralen Server installiert und konfiguriert werden. Die Datenbanken können dann mittels Replikation an alle Standorte verteilt werden – durch die verbesserten Replikationsmechanismen in Domino 6 wird beispielsweise die Komprimierung sogar noch schneller als bisher. Dies reduziert die Kosten für die Implementierung und den Support. Updates können genauso installiert und verteilt werden. Alle Benutzer haben unternehmensweit jeweils den aktuellsten Stand.

„Es war entscheidend für uns, eine Lösung zu finden, die robust, leicht zu benutzen und replizierbar ist“, sagt Jacqueline Cox, European IT Director bei Sericol.

Die Möglichkeit, die Anwendung jedem Benutzer in seiner eigenen Sprache zu präsentieren, reduziert auch den Schulungsaufwand und erhöht die Akzeptanz.

Es können beispielsweise die Begriffe verwendet werden, die bereits genutzt werden und bekannt sind.

### Domino 6 und iExtensions ergänzen sich

Neben den Sprachvarianten nutzt iExtensions CRM weitere Vorteile von Domino 6:

- Benutzer können Ansichten selbst anlegen und anpassen. Über Assistenten lassen sich Felder und Spalten auswählen, ohne dass dazu das Entwicklungsprogramm Designer benötigt wird.
- Software-Assistenten erlauben die Einrichtung von Konnektoren, um auf externe Datenquellen wie zum Beispiel SQL zuzugreifen.
- Die neue Replikation verbesserte den Austausch der Daten zwischen Servern weltweit und auf Notebooks.
- Die neuen, farblich anpassbaren Ansichten in Domino 6 zeigen Daten übersichtlicher an.

### Tagesaktuelle Wechselkurse auf Mausclick

Eine weitere Anforderung international tätiger Unternehmen ist es, Angebote und Opportunities in verschiedenen Währungen erstellen und verwalten zu können. Das Forecasting sollte jedoch in einer einheitlichen Währung ersichtlich sein. In iExtensions CRM werden daher Angebote und Opportunities für die Anzeige und Auswertung in Forecasts und Statistiken in eine definierbare Basiswährung umgerechnet. Die dazu verwendeten Wechselkurse können für beliebige Umrechnungen und Gültigkeitsdauern angelegt werden.

Der Clou: Über einen Web-Service lassen sich die Wechselkurse mit einem Mausclick automatisch auf tagesaktuel-

le Werte bringen. Das System fragt dazu über XML den Service einer Bank ab und aktualisiert die Wechselkurse im CRM.

### Automatische Übersetzung per Mausclick

Die optionale Integration in Websphere Translation Server erlaubt es, beliebige Dokumente im CRM automatisch in andere Sprachen übersetzen zu lassen. So können beispielsweise Besuchsberichte ausländischer Kollegen in der eigenen Sprache angezeigt werden. Der Benutzer sendet das Dokument dazu per Mausclick an den Übersetzungsdienst, wählt die Zielsprache aus und bekommt das übersetzte Dokument in der gewünschten Sprache angezeigt. Diese Funktion erleichtert die Zusammenarbeit in internationalen Unternehmen erheblich.

Anlässlich der Lotusphere 2003 wurde iExtensions mit dem „Best of Lotusphere Showcase“ Beacon Award ausgezeichnet.

URL: [www.CRM-extensions.de](http://www.CRM-extensions.de)

### Die Vorteile von iExtensions CRM im Überblick

- Leichte Navigation und benutzerfreundliches Look & Feel
- Unterstützt beliebig vielen Sprachen.
- Alle Sprach- und Konfigurationseinstellungen sind zentral verwaltbar.
- automatische Dokumentübersetzungen per Mausclick
- tagesaktuelle Wechselkurse und automatische Konsolidierung über alle weltweiten Opportunities
- Mehr als 500 benutzerdefinierbare Felder erlauben es, genau die Informationen zu erfassen, die für das Unternehmen von Bedeutung sind.
- direkte Integration von Microsoft Office ohne Add-ons und integriertes Dokumentenmanagement
- Korrespondenz wie e-Mail, Briefe und Faxe können auf Mausclick von Vorlagen erstellt werden
- Für umfangreiche Reports können alle Daten in Microsoft Excel und Charts übernommen werden.
- Individuelle Zugriffsrechte auf alle Elemente gewähren Sicherheit und Vertraulichkeit.
- Zugriff auch über Webbrowser
- Verzahnung mit Notes Mail, Kalender und Aufgaben sowie Sametime und Quickplace