



ARS CRM

Anwendung

- Das ARS CRM ist eine auf Lotus Notes ab Version 6.0 basierende Anwendung zur Unterstützung eines optimalen Managements von Kontakten, Vorgängen, Schriftverkehr und Aussendungen.

1. Dokumente

Kontakte

- Zentralisierung aller Kontakte im Unternehmen in einer Datenbank
- Mit dem ARS CRM gehören Inkonsistenzen verteilter und mehrfach vorhandener Datenbestände der Vergangenheit an.
- Die Datenbank des ARS CRM kann von Lotus Notes ohne Umwege direkt als Notes-Adressbuch verwendet werden.
- Erfassung von Kontakten mittels Visitenkartenscanner.
- Einfache Migration bestehender Notes Adressbücher.
- Telefonieunterstützung für TAPI integriert.
- Anruferidentifikation für TAPI integriert.
- Wesentliche Kontaktinformationen über Blackberry-Handhelds abrufbar.
- Kontakte speichern bis zu drei Adressen, die bevorzugte Sprache und die persönliche Anrede einschließlich Titel etc.
- Kategorisierung der Kontakte nach vorgegebenen oder dynamischen Merkmalen wie Ressort oder Interessen.
- Kontakte können in eine oder mehrere Verteilerlisten aufgenommen werden.
- Komfortable Suchfunktion zur Erstellung von Selektionen.

Vorgänge

- Vorgänge sind einem Kontakt untergeordnet und dienen zur Abbildung einzelner Projekte oder Aktivitäten bei diesem Kontakt.
- Vorgänge gruppieren zusammengehörende Dokumente wie Gesprächsnotizen, E-Mails und Briefe.
- Vorgänge werden einem Verantwortlichen zugewiesen und unterstützen einen Workflow an nachfolgende Bearbeiter.
- In Vorgängen kann der Fortschritt von Arbeiten mit Zeitstempel dokumentiert werden.
- Automatische Erinnerung an Ablauftermine von Vorgängen und Wiederholungsterminen.
- Übernahme von eingehenden E-Mails aus persönlichen Mailboxen, automatische oder manuelle Zuordnung zu vorhandenen Kontakten.

E-Mails und Briefe

- Briefe können als Notes-Dokumente oder Word-Dokumente erstellt werden und übernehmen automatisch Anschrift und Anrede aus dem zugehörigen Kontaktdokument.

Customer Relationship Management

Contact Relationship Management

Kontakt

- ARS Computer und Consulting GmbH
Ridlerstraße 55
80339 München
- Telefon 089/32468-190
Telefax 089/32468-288
- info@ars.de
www.ars.de

Ready for

IBM Lotus.

Domino software

IBM

Premier
Business
Partner



ARS CRM

- E-Mails werden direkt im ARS CRM als Notes-E-Mails erstellt und übernehmen automatisch E-Mail-Adresse und Anrede aus dem zugehörigen Kontaktdokument.
- E-Mails und Briefe werden automatisch beim zugehörigen Kontakt bzw. Vorgang abgelegt.

Notizen

- Verwendbar als Telefonnotiz, Gesprächsnotiz zu Kundenterminen oder für interne Aufzeichnungen.
- Container zur Ablage von Office-Dokumenten.

2. Funktionen

Zentralisierung aller Dokumente zu Kontakten und Vorgängen in einer Datenbank

- E-Mails und Briefe ruhen nicht mehr in persönlichen Mailboxen und Verzeichnissen sondern sind im ARS CRM über Kontakte und Vorgänge für alle involvierten Benutzer verfügbar.
- Wurden Informationen bislang speicherplatzintensiv per E-Mail an mehrere Personen (via CC) verteilt, liegt nunmehr jedes Dokument genau einmal im ARS CRM. Dies reduziert signifikant den notwendigen Speicherplatz und vermeidet Inkonsistenzen zwischen den Versionen von Dokumenten bei verschiedenen Benutzern.
- Eine Historie je Dokument listet die letzten Bearbeiter und Bearbeitungszeitpunkte auf.
- Dokumente werden beim Löschen automatisch in einer Archivdatenbank gesichert und können von dort restauriert werden.

Schnelle und universale Verfügbarkeit

- Schneller Zugriff auf alle Informationen durch Replikation der Datenbank an mehrere Server/Standorte des Unternehmens, auf Notebooks und an Heimarbeitsplätze.
- Nutzung beispielsweise auf Notebooks auch offline (ohne Netzwerkverbindung) möglich.
- Volle CRM-Funktionalität für alle Benutzer, auch offline und an Heimarbeitsplätzen.
- Unterstützung bei der Konfliktauflösung (bei gleichzeitiger Bearbeitung von einzelnen Dokumenten an mehreren Standorten).

Benachrichtigungssystem

- Jedes Dokument enthält eine Liste der über die Erstellung des Dokuments oder Änderungen am Dokument zu benachrichtigenden Personen.
- Hierzu können im Kontaktdokument die für diesen Kontakt zuständigen Benutzer eingetragen werden.

Kontakt

- ARS Computer und Consulting GmbH
Ridlerstraße 55
80339 München
- Telefon 089/32468-190
Telefax 089/32468-288
- info@ars.de
www.ars.de



ARS CRM

- Diese Liste wird zunächst automatisch an Vorgänge oder Schriftstücke weitervererbt, die zu diesem Kontakt erstellt werden, und kann danach beliebig erweitert oder verkleinert werden.
- Benutzer erhalten die für sie relevanten veränderten Dokumente in persönlichen Ordnern im ARS CRM zugeordnet, aus dem sie nach Ansicht und ggf. Bearbeitung per Mausklick wieder entfernt werden können.

Rechtesystem

- Das ARS CRM nutzt die Mechanismen von Lotus Notes zur Zuordnung von Benutzern zu Gruppen.
- Jedes Dokument enthält eine Liste der zulässigen Leser und Bearbeiter des Dokumentes.
- Diese Liste wird automatisch von Kontakten auf Vorgänge und Schriftstücke vererbt und kann danach in jedem Dokument individuell angepasst werden.

Flexible Ansichten

- Verschiedene Ansichten erlauben direkten Zugriff auf alle Dokumente nach verschiedenen Kriterien.
- Zu Kontakten oder Vorgängen gehörender Schriftverkehr und Notizen sind direkt verfügbar.
- Alle Ansichten im ARS CRM sind nach Ihren Wünschen frei gestaltbar, z.B. Sortierung nach Namen statt nach Firma.
- Zusätzliche Ansichten nach Ihren Wünschen sind möglich.

Aussendungen

- Die Kontakte für Aussendungen können nach Merkmalen, Verteilern oder vergangenen Aussendungen ausgewählt werden.
- Selektionen für Aussendungen können um zusätzliche Kontakte ergänzt werden.
- Erfolgte Aussendungen werden in den Kontakten vermerkt.
- Aussendungen sind per Brief oder per E-Mail möglich.
- Die Serienbrieffunktion nutzt individuelle Dokumentvorlagen und steuert Microsoft Word 2000/XP/2003.
- Kontakte mit Versandsperrern werden nicht in der Aussendung berücksichtigt.

Bedienung

- Einfache Bedienung durch gewohntes Look-and-Feel einer Notes-Anwendung.
- Umfassende Suchfunktion durch Volltextsuche über alle Dokumente.
- Neue Funktionen können auf Wunsch individuell implementiert werden.

Weitere Informationen zu den Leistungen der ARS finden Sie unter www.ars.de.

Kontakt

- ARS Computer und Consulting GmbH
Ridlerstraße 55
80339 München
- Telefon 089/32468-190
Telefax 089/32468-288
- info@ars.de
www.ars.de

Ready for

IBM Lotus.

Domino software

