

# CRM: Mobil & Kollaborativ

2006-06-29

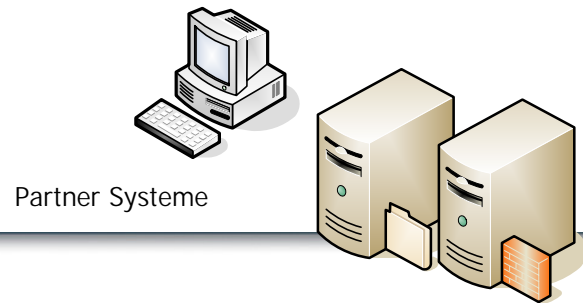
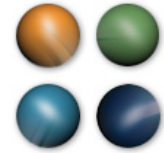
Thomas Freudenberg



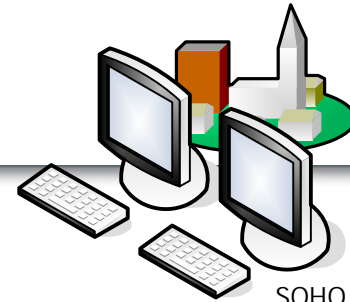
# CRM: Mobil

- Grenzenlose Kommunikation
- Unterschiedliche Endgeräte
- Unterschiedliche Anforderung der Bedienung
- Zugangsgeschwindigkeit
- Infrastruktur





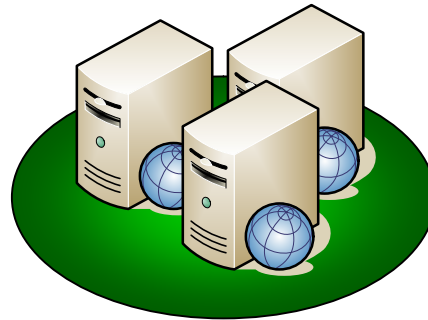
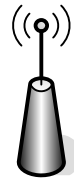
Partner Systeme



SOHO, Internet Cafe



GSM  
UMTS  
WLAN



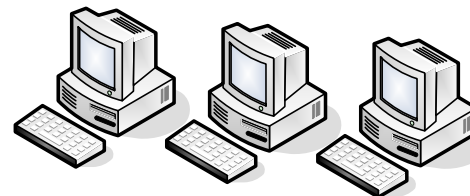
Internet



Mobiler Zugang



Firmennetzwerk





# CRM: Kollaborativ

---

- Im Fokus steht die kommunikative Kraft von Teams
- Unterstützung durch die neuen Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnologien
- Teams können neue Formen der Interaktion und der Zusammenarbeit nutzen
- E-Collaboration steht für mehr als nur für eine technologische Ersetzung der traditionellen „Face to Face“ Zusammenarbeit!



# CRM: Kollaborativ

---

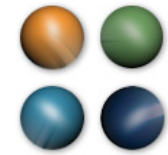
- Gemeinsame Ablagesysteme
  - Forum
  - Öffentlicher Ordner
  - Gemieteter WebSpace
  - Wiki
  - etc.



# CRM: Kollaborativ

---

- Wichtige Anforderungen
  - Grenzenloser und barrierefreier Zugang
  - Wahrung einer Identität
  - Zugriff- und Datensicherheit
  - Berechtigungskonzept
  - Integration von Firmenübergreifenden Prozessen
  - Bildung virtueller Teams
    - Integration von Partnern, Kunden und ext. Mitarbeitern



# CRM: Kollaborativ

---

- Kollaboration ist mehr ein Prozess und eine Vereinbarung für das Miteinander als eine Software oder eine Technologie
- Kollaboration verbindet, was sinnvoll zusammen gehört
- Kollaboration beschleunigt Prozesse und schafft Zufriedenheit
- Kollaboration ist offen und tauscht aus



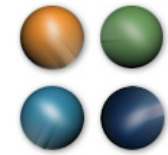
# Was ist CRM?

---

- auch nur ein Beschreibung für:

Ich möchte meine Kunden, Interessenten etc. besser verstehen und integrieren und sie davon überzeugen, dass ich der richtige Partner bin.





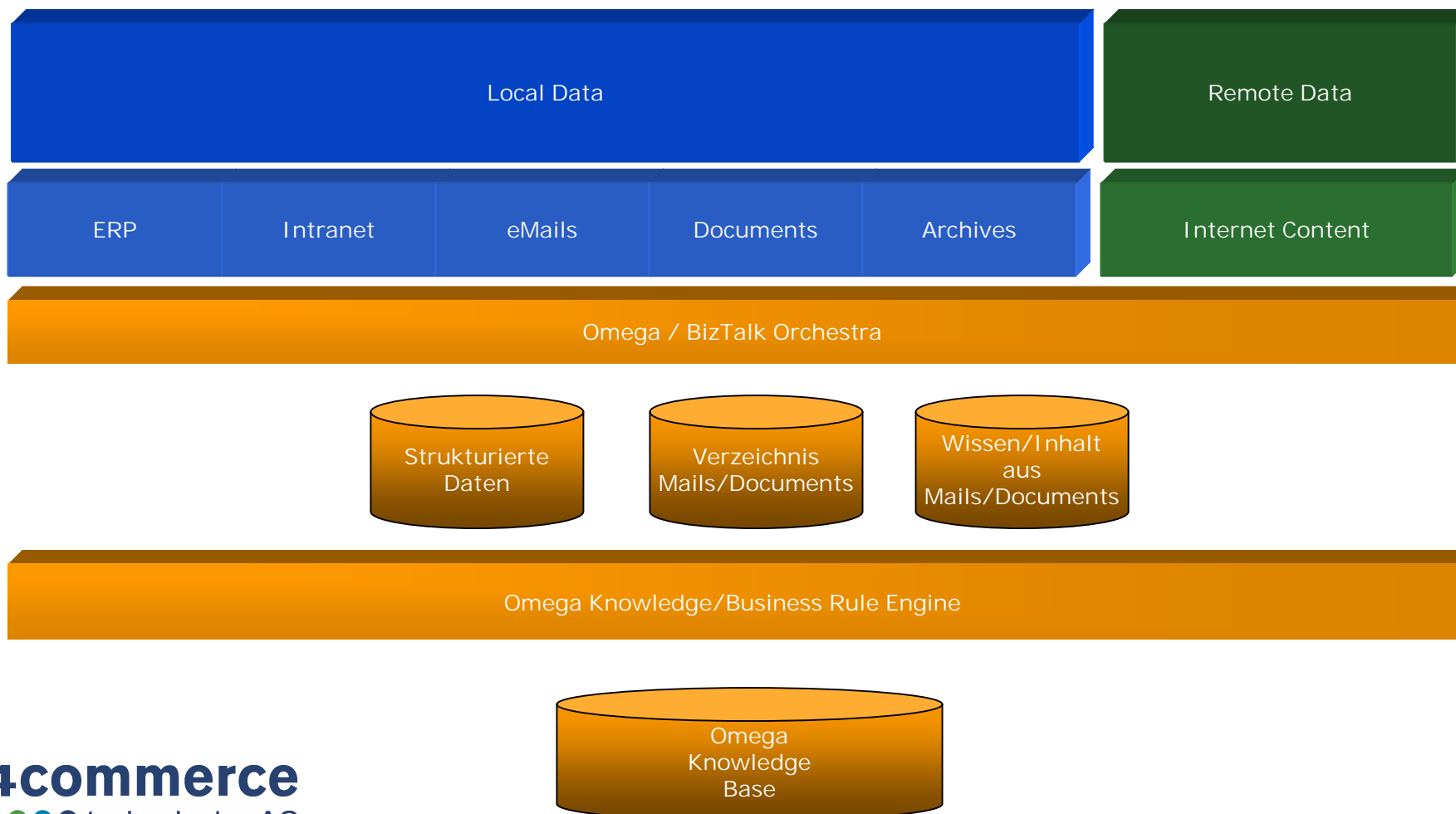
# von CRM zu ECM

---

- CRM/BRM (Customer/Business Relationship Mgmt)
- ECM (Enterprise Content Management)
- WEB 2.0
- Enterprise 2.0
- Webservices
  
- ???



# Kollaboration = Wert = Menschen + Software + Systeme





# Kollaboration

---

Besonders wichtig

- Informationszugang
- Vollständigkeit der Informationen
- Suchen und Finden
- Darstellung und Visualisierung der Informationen
- Austausch von Ergebnissen

Mozilla Firefox

Di. 7. März 2006, 16:33 Kerstin Schröder

**Schnellsuche**

**Geschäftspartner**

**Kunde**

**Kunden-Liste**

Nummer	Typ	Firma	Straße	Ort	PLZ	Staat
600234	Kunde	WHITEHALL-MUCH	Schleibrückenkamp 15	MUENSTER	48159	DE
600235	Kunde	MEDINA LIMITED	Jireh - Triq Il Bies	SAN GWANN SG		
600236	Kunde	HAUSER LIMITED	Chester Road	MANCHESTER M		
600237	Kunde	SYNTEC	Industriepark Wolfen-Thalheim	WOLFEN		
600238	Kunde	4COMMERCE	Gasstraße 2, Haus 1	HAMBURG		
600239	Kunde	MINERVA	Pongrac 101	GRIZE		
600240	Kunde	L-3 COMMUNICATIO	Neufeldstraße	KIEL		
600241	Kunde	FROEBEL GMBH	Schulstr. 35	BLAUFELDEN		
600242	Kunde	GK-SYSTEM GMBH	Ewige Weide 13	AHRENSBURG		

**Kunde: 600238, 4COMMERCE**

Suchbegriff: 600

Name: \_\_\_\_\_

PLZ: \_\_\_\_\_

Ort: \_\_\_\_\_

Suchen

Interessant anlegen  
Report Kunden  
Lieferant  
Mitarbeiter  
Geschäftspartner  
Geschäftskaktionen  
Artikel  
Unternehmen  
Offline  
Knowledge Mgmt  
Content Mgmt  
Bibliothek  
Administration

Fertig

http://www.google.de - 4COMMERCE - Google-Suche - Mozilla Firefox

Google

Web Bilder Groups Verzeichnis News Froogle Mehr »

4COMMERCE

Suche

Erweiterte Suche  
Einstellungen

Suche:  Das Web  Seiten auf Deutsch  Seiten aus Deutschland

Web Ergebnisse 1 - 10 von ungefähr 19.400 für 4COMMERCE. (0,18 Sekunden)

[4commerce.de - Welcome to 4commerce technologies AG Network](#)  
(mehr). Anfang | zurück | 1 2 | weiter | Ende. Anmelden. Username, Passwort. © 2004-2006 - 4commerce technologies AG / Impressum.  
[www.4commerce.de/ - 13k - Im Cache - Ähnliche Seiten](#)

[4commerce.de - Impressum](#)  
sip: info@4commerce.de mail: info@4commerce.de. Vorstand: Alexander Kloss, Thomas Freudenberg ... 2004-2006 - 4commerce technologies AG / Impressum.  
[www.4commerce.de/article.php?story=20040904224126661 - 9k -](#)

http://10.2.2.29 - Map24 Routing - Mozilla Firefox

map24 Deutschland

Startauswahl:  
Straße: Gasstr.,  
PLZ Ort: 22761 Hamburg  
Stadtteil: Bahrenfeld  
Land: de

Zielauswahl:  
Straße: Kajen  
PLZ Ort: 20459 Hamburg  
Stadtteil: Altstadt  
Land: de

Zurück Neue Route Wegbeschreibung

2 km

map24 © 2005 MapSource, Tele Atlas

Fertig





Kunde : 601090, BEIERSDORF



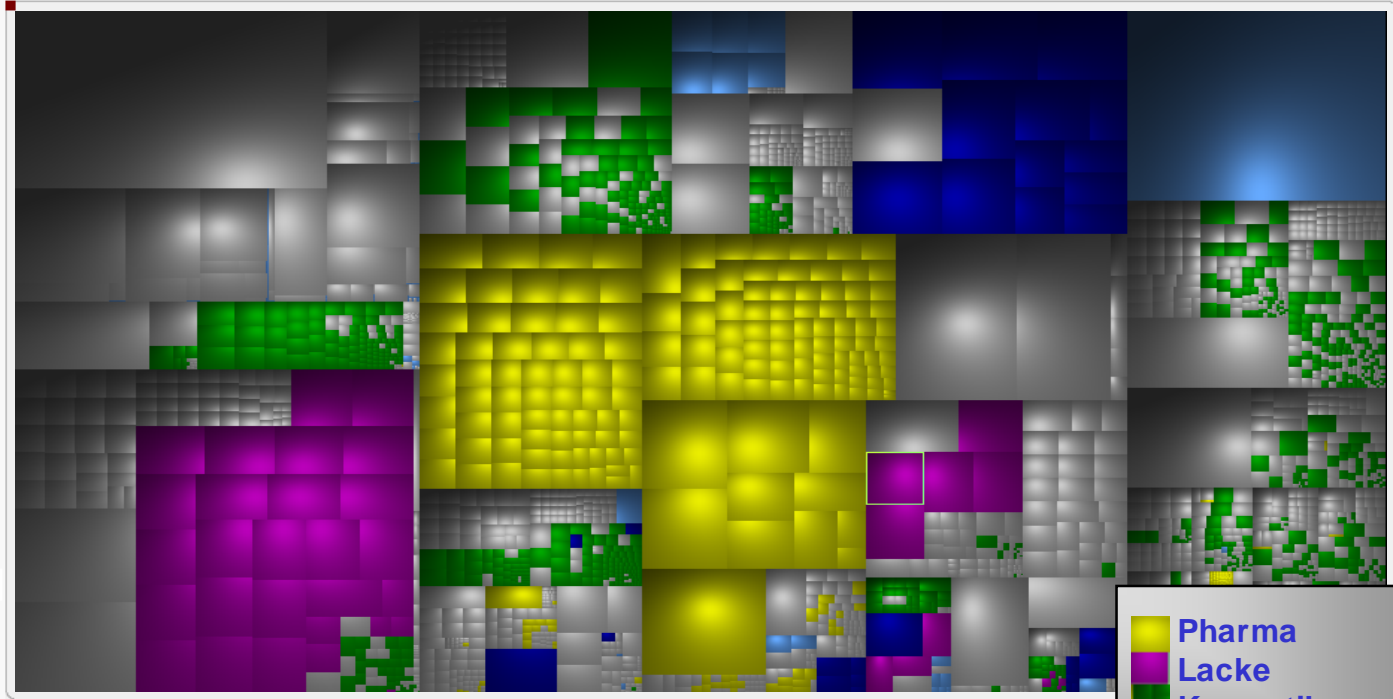
**Achtung Datensatzbeschränkung!**

Rechnungstyp	Rg.Nr.	Rg.Datum	Abt.	Auftrag	Auftr.Datum	Verk.K	Fällig	Mahnstufe	Rg.Betrag	Währung	Saldo	Bezahlt
VK-Rechnung	146647	12.05.2006	40	645403	04.05.2006	FS	11.06.2006	0	6.143,07	EUR	6.143,07	-
VK-Rechnung	146500	10.05.2006	40	645386	04.05.2006	ASC	09.06.2006	0	3.970,27	EUR	3.970,27	-
VK-Rechnung	146403	09.05.2006	40	644574	20.04.2006	FS	08.06.2006	0	158,05	EUR	158,05	-
VK-Rechnung	146169	04.05.2006	40	644983	26.04.2006	ASC	03.06.2006	0	26.596,53	EUR	26.596,53	-
VK-Rechnung	146243	28.04.2006	40	643404	29.03.2006	SCH	28.05.2006	0	31.459,20	EUR	31.459,20	-

Kunde : 601090, BEIERSDORF



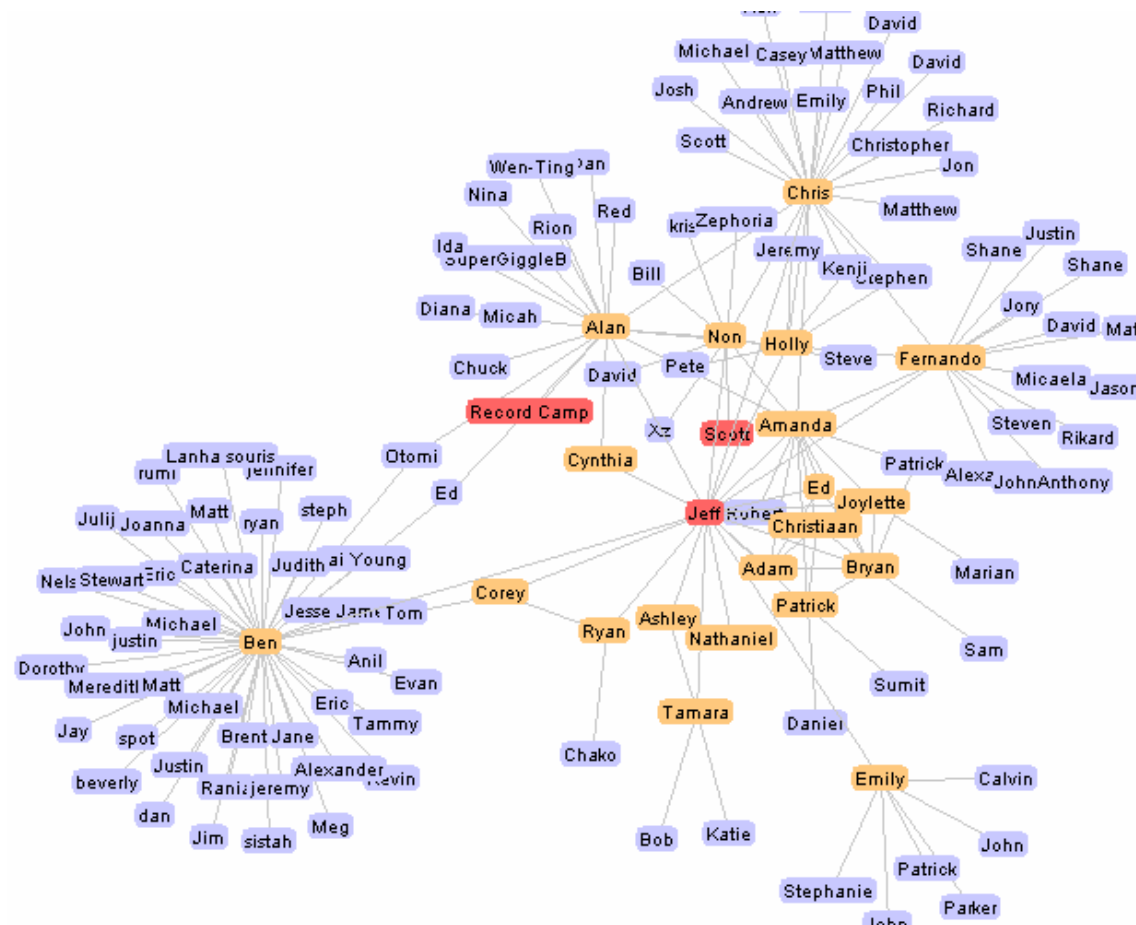
- Gutschrift (ZA) 4369
- VK-Rechnung 145049
- VK-Rechnung (ZE) 144862
- VK-Rechnung (ZE) 144863
- VK-Rechnung 144434
- VK-Rechnung 144435
- VK-Rechnung (ZE) 144436
- VK-Rechnung (ZE) 143958
- VK-Rechnung (ZE) 143871
- VK-Rechnung (ZE) 143571
- VK-Rechnung (ZE) 143254
- VK-Rechnung (ZE) 143161
- VK-Rechnung (ZE) 142842
- VK-Rechnung (ZE) 142764
- VK-Rechnung (ZE) 141864
- VK-Rechnung (ZE) 141691
- VK-Rechnung (ZE) 141609

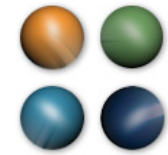


- Pharma
- Lacke
- Kosmetik
- Zusatzstoffe
- Automotive



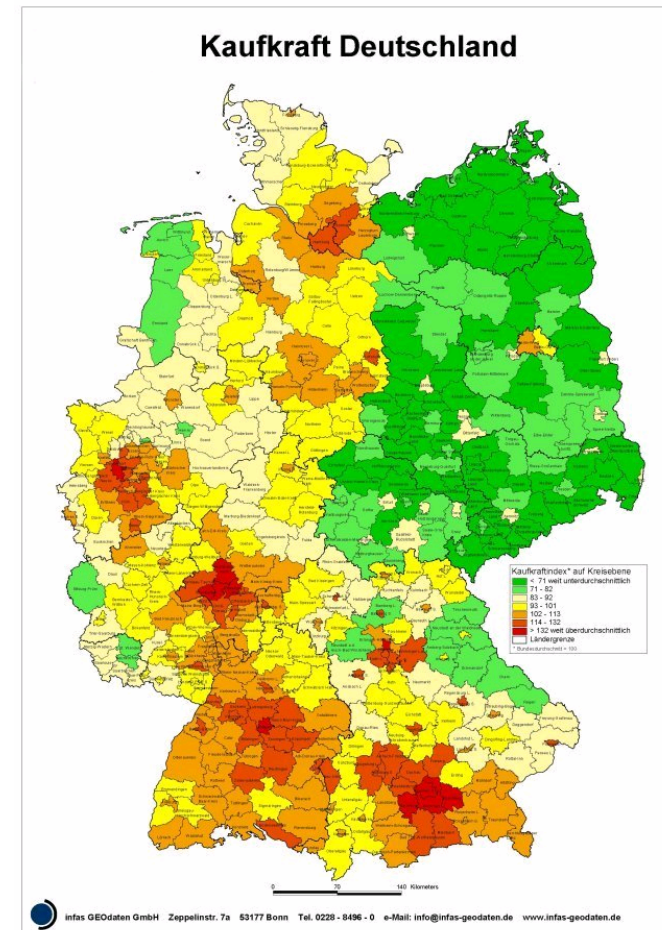
# Collaboration Network

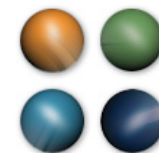




# Geomarketing - Methoden

- Visualisierung und Analyse von Daten unter geographischen Gesichtspunkten
- Verknüpfung von Marketing und Raumbezug
- Märkte und Strukturen können optimal analysiert, kartographisch aufbereitet und zielgerichtet bearbeitet werden





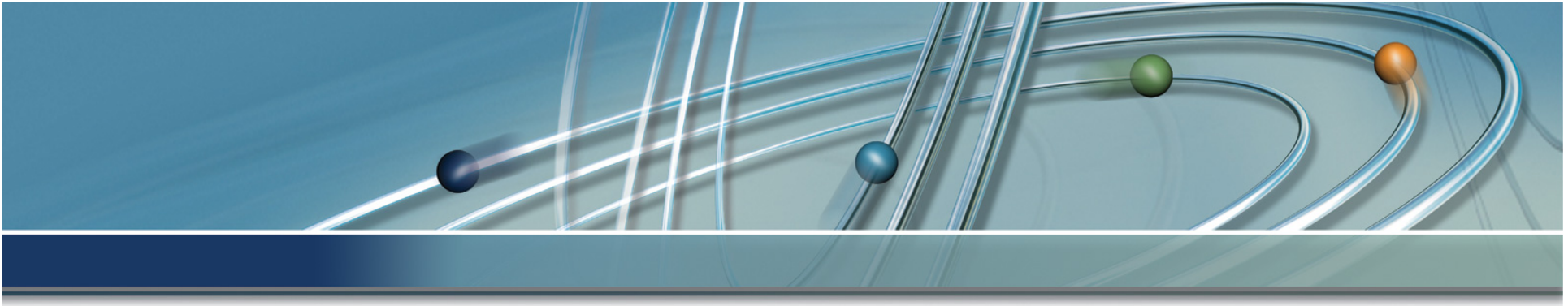
# Weitere Fragen

---

- ???







by  
4commerce technologies AG  
Hamburg