



# APPTech enetra

## Dynamics CRM für die Energiewirtschaft

■ Eine optimale Kundenorientierung fordert von internen Geschäftsprozessen eine effektive, abteilungsübergreifende Steuerung von Maßnahmen zur Förderung einer guten Kundenbeziehung. Egal ob Sie Endkunden, Gewerbe- bzw. Großkunden, Filialisten oder Industriekunden ansprechen möchten: Microsoft Dynamics CRM bietet für Großhändler und Stadtwerke eine hochwertige Lösung, die einfach zu bedienen ist und das Arbeitsaufkommen kanalisiert.

### ■ DIE BASIS - MICROSOFT DYNAMICS CRM

Microsoft Dynamics CRM integriert Vertrieb, Marketing und Service in einem Produkt. Standard CRM Prozesse lassen sich einfach und schnell umsetzen. Gleichzeitig ist Dynamics CRM eine offene Plattform mit einem enormen Potenzial für kundenspezifische Erweiterungen.

Ein besonderer Vorteil von Dynamics CRM liegt in der nahtlosen Integration mit Microsoft Office. Diese Integration in die vertraute Arbeitsumgebung sorgt für eine kurze Einarbeitungsphase und hohe Produktivität.

Microsoft SharePoint speichert Dokumente zentral und revisionssicher und erleichtert das Arbeiten im Team.

Ein vollumfängliches Reporting auf Unternehmensebene führt Informationen aus allen Bereichen zentral und übersichtlich zusammen. Alle Reports sind individuell konfigurierbar und Reportergebnisse in Excel bearbeitbar.

### ■ MARKETING

Das Marketing Modul unterstützt den Anwender bei der Bündelung aller Kundeninformationen und der Durchführung bzw. Auswertung effizienter Marketing-Kampagnen. Externe Dienstleister können eingebunden und die Resultate problemlos per Excel importiert werden.

Unabhängig von der Zielgruppe oder dem zu vermarktenden Produkt: der große Funktionsumfang kombiniert mit der einfachen Erweiterbarkeit erlaubt es, passgenaue Kampagnen aufzusetzen und durchzuführen.

### ■ VERTRIEB

Das Modul Vertrieb dient der Optimierung und Automatisierung der verschiedenen Vertriebsprozesse. Marktgebietsscharfe Verbrauchs- und Potenzialfassung, Lastgangverwaltung, Angebotskalkulation mit Microsoft Excel und Angebotserstellung in Microsoft Word gehören zum Funktionsumfang. Durch die Verwaltung von Aktivitäten auf allen Ebenen sowie die Erstellung von Folgeaktivitäten ist der Vertriebsprozess fest im Griff.

### ■ SERVICE

Serviceanfragen der Kunden werden strukturiert mit allen relevanten Informationen im System erfasst. Dynamics CRM unterstützt bei der Abwicklung und Lösung aller Anfragen und trägt zur Steigerung der Kundenzufriedenheit bei. Die CTI-Integration erkennt selbständig einen Anrufer und stellt Kontakt- und relevante Informationen dar. Die Anbindung an vorhandene EDM und GeLi/GPKE Systeme ist möglich.

### ■ APPTech ENETRA - DAS BAUKASTENSYSTEM

apptech Enetra umfasst verschiedene Komponenten, die autark oder kombiniert genutzt werden können. Kundenspezifische Anpassungen sind an allen Komponenten problemlos möglich.

Die Enetra Basislösung stellt eine Anzahl von energiewirtschaftlichen Datenstrukturen (Entitäten) zur Verfügung. Die zentralen CRM Entitäten Firma, Kontakt, Lead, Verkaufschance und Angebot sowie die abhängigen Prozesse umfassen in Enetra zusätzliche energiewirtschaftliche Informationen. Prozessvorlagen für die Bewirtschaftung von Groß- und Industriekunden gehören ebenfalls zum Lieferumfang.

Die Geschäftsprozesse interagieren mit den beteiligten Systemen und Benutzern über Aufgaben. Sofern möglich werden die einzelnen Aufgaben an die Eingabe von Informationen gekoppelt. Enetra prüft selbständig, ob die Aufgabe erfüllt ist und entlastet den Benutzer von unnötigen Routinearbeiten.

Abteilungsfremde Aktivitäten, die nicht vom Marketing oder Vertrieb bearbeitet werden, werden durch die Aufgabenorientierung einfach per Outlook kommuniziert.

## EXCEL-ADDIN

Microsoft Excel ist—nicht nur in der Energiewirtschaft—nach wie vor von zentraler Bedeutung für die Angebots- und Preiskalkulation. Das Excel Addin synchronisiert den Inhalt eines Excel Arbeitsblattes mit Dynamics CRM und speichert das zugrundeliegende Dokument in SharePoint revisionssicher ab.

So lässt sich z. B. aus einer CRM Verkaufschance eine vorher definierte Excel-Vorlage auswählen und mit dieser ein Angebot kalkulieren, das schließlich im CRM abgelegt wird. Im Folgeschritt kann ein schriftliches Angebot als PDF per Outlook versendet und in SharePoint revisionssicher abgelegt werden.

Funktionsumfang des Excel-Addin:

- Lesen und Schreiben von CRM Entitäten, z.B. Verkaufschance, Angebot oder Produkt- bzw.- Preisliste
- Erzeugen von Verkaufschancen, Angeboten und Angebotsvarianten
- volle Unterstützung von Angebotsrevisionen
- PDF Erzeugung
- revisionssichere Speicherung der Excel- und PDF-Dateien in SharePoint
- Auswahl und Versand von Angeboten bzw. -varianten per Outlook
- Nutzung von Excel zur freien Bepreisung der Angebotspositionen
- Unterstützung von Excel Dokumentenvorlagen
- volle Integration in CRM Oberfläche
- Mandantenfähigkeit

## WORD-ADDIN

Mit dem Word-Addin lässt sich aus einem CRM-Angebot nahtlos ein schriftliches Angebot erzeugen, dessen Struktur eine beliebige Komplexität aufweisen kann. Der Benutzer wählt dazu im CRM die gewünschte Angebotsvorlage. Jede Angebotsvorlage setzt sich wiederum aus Angebotsteilen und den gewünschten CRM Informationen zusammen. Platzhalter in der Vorlage ermöglichen die Übernahme von CRM-Daten in das Angebotsdokument. Angebotsvorlagen und -teile lassen sich in SharePoint revisionssicher verwalten. Der Anwender legt dabei fest, welche Angebotsteile in der Angebotsvorlage zum Tragen kommen.

Folgende Vorlagen gehören zum Funktionsumfang des Word-Addin:

- Anschreiben
- Leistungsbeschreibung pro Paket, Produkt und Produktkomponente
- Kommerzieller Teil
- Rahmenvertrag
- AGBs

Abhängig von der konfigurierten Struktur und den gewählten Produkten werden die Angebotsteile dynamisch herangezogen.

Funktionsumfang des Word-Addin

- Lesen und Schreiben von CRM Entitäten, z. B. Angebot oder Produkt- bzw.- Preisliste
- Generierung von Angeboten über benutzerdefinierte Word Vorlagen
- Abbildung der CRM Entitäten Produktpaket und Produktkomponente
- Integration von Word Dokumenten für die Beschreibung von Produkten und Produktpaketen
- PDF Erzeugung
- revisionssichere Speicherung der Word- und PDF-Dateien in SharePoint
- Auswahl und Versand per Outlook

## SCHNITTSTELLENMANAGER

Über den Schnittstellenmanager erfolgt das Monitoring sowie die Konfiguration des Datenaustauschs mit Dritt-Systemen. In einer Vorgangsübersicht werden alle ein- und ausgehenden Austauschprozesse dargestellt. Daten zu allen CRM-Entitäten lassen sich zyklisch bzw. spontan austauschen.

Aggregationen bzw. Mischformen können kundenindividuell entwickelt werden. Die Daten können dabei z. B. per File und File Transfer Protocol (FTP) übertragen werden. Die flexible Architektur ermöglicht auf einfache Weise kundenindividuelle Erweiterungen.

## LASTGANGVERWALTUNG

Die Lastgangverwaltung erlaubt es, Lastgänge per Excel zu importieren und zu verwalten. Die Lastgänge stehen über eine standardisierte Serviceschnittstelle anderen Applikationen zur Verfügung.

## BETRIEBSKONZEPT

Unternehmen brauchen Technologien, die ihnen Flexibilität bieten und ihr Kundenmanagement auf kosteneffiziente Weise unterstützen. Neben dem lokalen Betrieb steht die CRM-Software mit *Microsoft Dynamics CRM Online* auch als Cloud-Dienst von Microsoft über das Internet zu einem monatlichen Festpreis zur Verfügung. Sie bezahlen nur für die Benutzer und Funktionen, die Sie tatsächlich benötigen und verwenden. Microsoft garantiert eine per Service-Level-Agreement (SLA) abgesicherte Verfügbarkeit von 99,9 %.

Nehmen Sie sich eine Viertelstunde Zeit und lassen Sie sich persönlich informieren. Eine gute Investition!

### Lösungen, die funktionieren

applied technologies GmbH

Kruppstraße 82-100  
45145 Essen

Tel. +49 (201) 8127 334  
Fax +49 (201) 8127 346

info@apptech.de  
www.appliedtechnologies.de