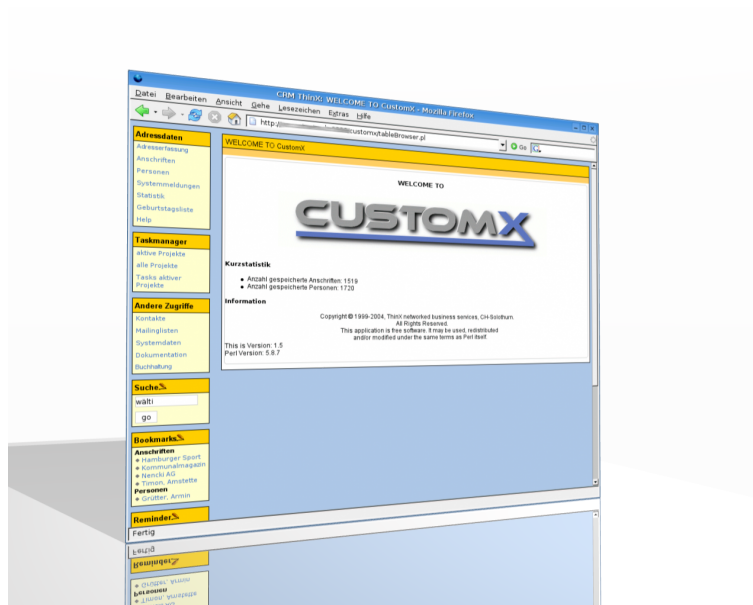

Produktbeschreibung CRM CustomX

CUSTOMX

Customer Relationship Management

von Patrick Liechti, Herbert Liechti



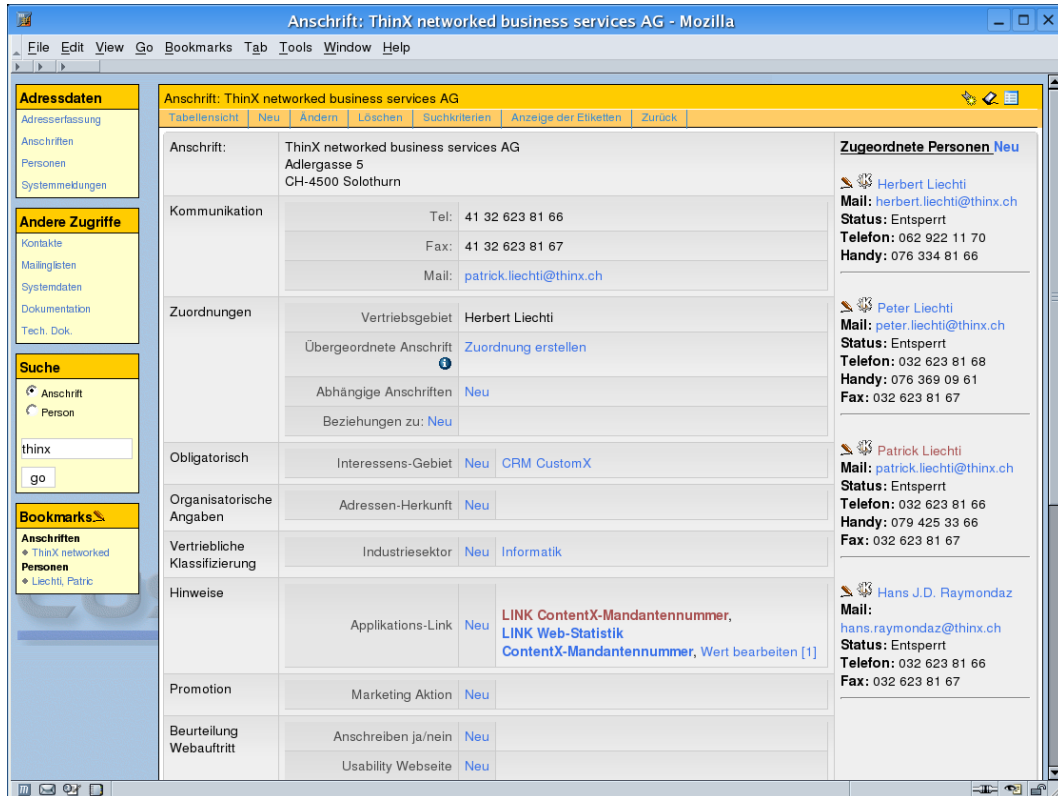
ThinX networked business services
August 2006

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Verwendungsbereich, -zweck	3
3	System	4
3.1	Komponenten	5
3.1.1	Adress-Bewirtschaftung	5
3.1.2	Relationship-Management	5
3.1.3	Wiedervorlage/Reminder	5
3.1.4	Bookmarks	5
3.1.5	Mailinglisten und sonstige Listen	6
3.1.6	Email-Versand	6
3.1.7	Kontakt-Logbuch	6
3.1.8	Exports	6
3.1.9	Imports	6
3.2	Die Features im Überblick	6
4	Systemvoraussetzungen	8
5	Module/Plug-Ins	8
5.1	Projekt/Taskmanager	8
5.2	Statistiken	9
5.3	Buchhaltung	9
5.4	Debitoren Buchhaltung	9
5.5	Kreditoren Buchhaltung	9
5.6	Spenden-Verwaltung	10
5.7	Bilder zu Personen	10
5.8	Installierte Basis und Konkurrenz-Produkte zu Anschriften	10
5.9	Anwender von Produkten und Anwender von Konkurrenz-Produkten	10
5.10	Leads und Projekte	10
5.11	Angebotswesen	10
5.12	Briefvorlagen	10
5.13	Anbindung an Telefonanlagen	10
5.14	Erweiterungen für Schulen	11
6	Wie komme ich zu CustomX und was kostet es?	11
7	Wer ist ThinX?	11
8	Kontakt	12

1 Einleitung

CustomX ist ein CRM System für die Pflege einer grossen Anzahl von Adressbeständen und Personen. Das System ist komplett über einen Browser bedienbar und dank geeigneten Schnittstellen schnell erweiterbar für spezifische Problemstellungen.



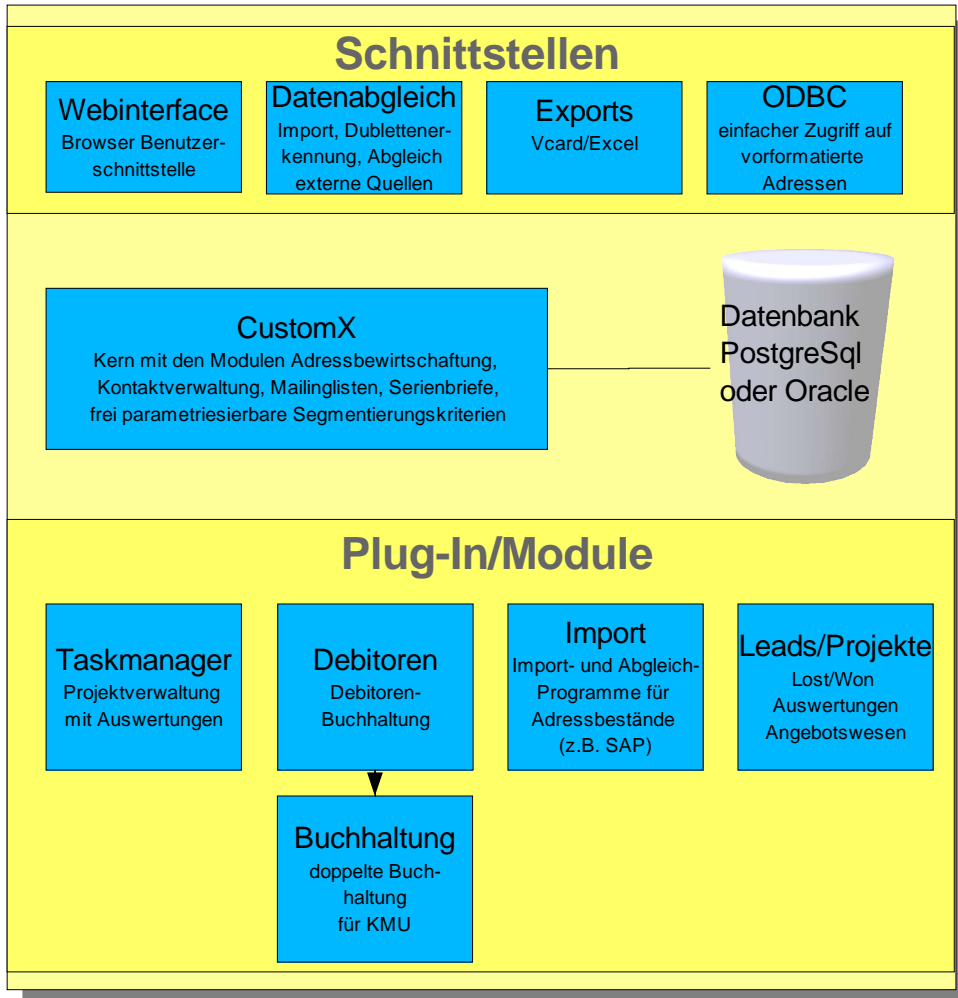
2 Verwendungsbereich, -zweck


CustomX ermöglicht Ihnen, Ihre Beziehungen mit Kunden zu verwalten und Marketing-Aktivitäten gezielt auszuwerten.

Dank der Modularität von CustomX ist die Ausdehnung in andere Bereiche des Unternehmens kein Problem. So existieren z.B. Module für Projekt-Management, Korrespondenz und Buchhaltung. Ebenso lassen sich Adressbestände mit anderen Datenbank automatisch abgleichen (z.B. aus SAP).

Die Software wurde für mittlere bis grosse Adress-Bestände entwickelt. Das System ist im produktiven Einsatz mit rund 50'000 Anschriften und rund 100'000 zugeordneten Personen. Genauso eignet sich das System aber für kleine Adressbestände.

3 System





Das System wurde komplett mit frei verfügbarer Software erstellt. Als Programmier-Sprache findet Perl Verwendung. Die Implementierung ist zu 100% objekt-orientiert erfolgt.

3.1 Komponenten

CustomX umfasst im wesentlichen folgende Komponenten:

3.1.1 Adress-Bewirtschaftung

Verwaltung von Anschriften und zugehörigen Personen. Zu einer Anschrift können beliebig viele Personen zugeordnet werden. Es lassen sich abhängige Anschriften (z.B. Hochschule mit abhängigen Abteilungen) definieren und Personen können optional zwei zusätzliche Zuordnungen zu anderen Anschriften haben (z.Bsp. Privat-Anschrift, Anschrift zweiter Arbeitgeber).

Auf Ebene Anschrift und Person lassen sich Wertebereiche (Segmentierung von Adressbeständen) frei definieren, die vor allem der Klassifizierung dienen und später für Auswertungen verwendet werden. So können zum Beispiel Interessengebiete, Kundeninformationen und weitere Kriterien definiert werden, und stehen dann bei der Anschrift oder der Person zur Erfassung zur Verfügung. Wertebereiche können für eine obligatorische oder fakultative Erfassung markiert werden. Ebenso sind mehrfach-Erfassungen von Wertebereiche per Definition möglich (z.Bsp. Person ist ausgebildet in Fachbereich A und Fachbereich B).

Die Anzahl Wertebereiche sind in der Menge nicht begrenzt.

Zu jeder Anschrift/Person-Kombination steht jederzeit eine aufbereitete Etikette zur Verfügung.

Zu Anschriften und Personen können Bookmarks errichtet werden, die individuell pro Benutzer verwaltbar sind. So lassen sich schnell und unkompliziert häufig verwendete Datensätze wieder aufrufen.

Eine Volltextsuche schliesslich ermöglicht Ihnen, rasch eine Anschrift oder Person im System zu finden.

3.1.2 Relationship-Management

Errichtung von Beziehungen zwischen Anschriften und Personen mit Klassifizierung der Beziehung. Das bedeutet, dass z.B. von einer Anschrift eine Beziehung auf einer andere Anschrift errichtet werden kann und diese Beziehung qualifiziert werden kann (z.B. Firma xy ist Tochtergesellschaft von xyz oder Person a ist Schwiegervater von Person b). Dabei kann die Beziehung wahlweise zwischen Anschrift/Person, Anschrift/Anschrift, Person/Anschrift und Person/Person errichtet werden.

3.1.3 Wiedervorlage/Reminder

Anschriften und Personen können zur Wiedervorlage an einem bestimmten Datum markiert werden.

3.1.4 Bookmarks

Wichtige Anschriften und Personen können in einer persönlichen Bookmark-Liste gespeichert werden für einen schnellen Zugriff.

3.1.5 Mailinglisten und sonstige Listen

Mit ausgeklügelten Such-Kriterien können über die Adress-Bestände Listen zusammengestellt werden. Die Listen können für Serienbriefe, Etiketten-Drucke etc. verwendet werden. Die frei definierten Wertebereiche dienen dabei als Einschränkungs-Kriterien. Eine solche Mailingliste lässt sich additiv/substraktiv mit weiteren Kriterien ergänzen/verkleinern und kann schlussendlich manuell noch nachbearbeitet werden.

Einmal definierte Such-Kriterien zu einer Mailingliste können zu einem späteren Zeitpunkt kopiert und in einer neuen Mailingliste mit den aktuellen Adressdaten wieder angewandt werden. So lassen sich wiederkehrende Aufgaben (z.B. Marketing Mailings an bestimmte Fachgruppen) effizient abwickeln.

Die Rückmeldungen aus einer Mailing-Aktion zum Beispiel können im System erfasst werden und sind so jederzeit einsehbar. Rückmeldungen oder Rückläufer bilden ebenfalls ein Suchkriterium für die Erstellung von Listen (Bsp. Alle Rückläufer aus einer Mailing-Aktion werden zu einem Seminar eingeladen)

Ebenfalls können so Personenkreise ausgewählt werden, die längere Zeit nicht mehr angeschrieben wurden.

3.1.6 Email-Versand

Direktes Versenden von Emails aus der Mailingliste-Funktion (z.B. f. Newsletter). Emails können dabei in verschiedenen Sprachen abgelegt werden und die jeweilige richtige Sprachvariante wird versendet.

3.1.7 Kontakt-Logbuch

Alle Kontakte mit einer Person können im System in beliebiger Anzahl verwaltet werden.

3.1.8 Exports

Selektion von Anschriften, Personen und Mailinglisten lassen sich als Excel oder Vcards exportieren. Vcards lassen sich beispielsweise problemlos in PDA's (Palm) oder E-Mail Programme (Outlook, Evolution etc) importieren.

Sämtliche Selektionen von Daten lassen sich auch als Excel Spreadsheets exportieren und können so bequem als Basis für Serienbriefe oder ähnliches verwendet werden.

Excel Listen sind frei definierbar und als individuelle Reports speicherbar.

3.1.9 Imports

Über eine definierte Schnittstelle können wahlweise Daten einmalig oder mehrfach (z.B. für automatischen Datenabgleich mit einem Fremdsystem) in CustomX importiert werden. Dabei findet eine Dubletten-Prüfung statt. Für mögliche Dubletten steht eine spezielle Administrationsoberfläche zur Verfügung mit der Konflikte mit dem bestehenden Datenbestand interaktiv aufgelöst werden können.

3.2 Die Features im Überblick

- Frei definierbare Tabellen (Wertebereiche) ermöglichen Ihnen die Anpassung an Ihre Branche

- Vollständig über Browser bedienbar, keine Java Maschine erforderlich, Clients sind dadurch plattformunabhängig (Windows, Macintosh, Linux)
- Anschriften von Personen getrennt. Dadurch ist es möglich mehrere Personen unter einer Anschrift zu erfassen. Einer Person wiederum sind bis max. 3 verschiedene Anschriften zuordenbar
- Mailing-Listen und sonstige Listen. Mittels dieser Funktion können Personengruppen zusammengestellt werden. Die Selektion wird gespeichert, und kann für weitere Listen verwendet werden. Die Zusammenstellung erfolgt über eine Suchmaske und wird Additiv/subtraktiv zugeführt. Die Suche über die branchenspezifischen Felder ist frei parametrisierbar.
- Volltext-Suche über alle wichtigen Felder von Anschrift und Person
- Export der Anschriften als Vcard für PDA's (Palm), E-Mail Programme (Outlook, Evolution etc.).
- Beliebig viele Kontakte zu einer Person erfassbar.
- Für die Personen/Anschriften werden Etiketten nach bestimmten Regeln gebildet. Diese können für Ihre Bedürfnisse angepasst werden.
- Zugriff auf die Datenbank via ODBC möglich. Dabei steht eine denormalisierte Tabelle für Serienbriefe zur Verfügung.
- Frei definierbare Etiketten Layouts (Bsp. Laseretiketten). Ausgabe in PDF
- Tool für die Schnellerfassung von Adressen.
- Dublettenprüfung bei der Eingabe neuer Adressen/Personen.
- Projektverwaltung mit ebenfalls frei definierbaren Wertebereichen möglich.
- Importschnittstelle
Beim Import werden Dubletten-Prüfungen vorgenommen. Für die Abarbeitung der importierten Datensätze steht ein Browser-Interface zur Verfügung.
- Adresslisten können ausgegeben werden in Excel, Postscript, PDF, oder Latex/DVI.
- Einbindung von Kartenservices (z.Bsp. www.mapquest.com)
- Einbindung von Fahrplanauskünften über www.sbb.ch
- Geburtstagslisten
- Berechtigungen auf Tabellenebene für alle Zugriffsarten frei definierbar.
- Passwortgeschützter Zugang mit Sessionmanagement (z.B. werden Suchkriterien gespeichert und bei der nächsten Suche automatisch vorgeblendet).
- Authentifizierung auch gegen Fremdsysteme wie Shibboleth (AAI) möglich. Siehe <http://www.switch.ch/aai/>

- Adressen in Postleitzahlkreise unterteilbar.
Diese können direkt den Vertriebsmitarbeitern zur Bearbeitung zugeordnet werden.
- Vollständige Dokumentation des Datenmodells sowie Benutzerdokumentation.
- Benutzersprache in Deutsch, Englisch in Vorbereitung
Das System ist für den mehrsprachigen Einsatz vorbereitet und es lassen sich problemlos weitere Sprachen implementieren.
- Mehrere Datenbank Engines unterstützt
Das Datenbank-Framework CogniX unterstützt zur Zeit Postgres, Oracle, Informix und MySQL. CustomX wurde für Postgres entwickelt und eine Portierung auf Oracle fand kürzlich statt. Die Auslieferung erfolgt standardmässig für PostgreSQL ab Version 8.0.x
- Vollständig Objektorientiert programmiert in Perl, Datenlogik von Präsentationslogik sind strikt getrennt.
- mod_perl Unterstützung für beschleunigten Zugriff.

4 Systemvoraussetzungen

Für den Einsatz von CustomX empfehlen wir einen leistungsstarken Datenbankserver und Webserver mit genügend Arbeitsspeicher. Für performante Datenbank-Anwendungen sind genügend gross dimensionierte System Voraussetzung für einen reibungslosen Betrieb.

CustomX kann auf einem UniX System eingesetzt werden, auf dem sich die Software gemäss dem separaten Dokument Softwareliste installieren lässt.

ThinX empfiehlt den Einsatz unter Linux mit einer Debian oder Suse Installation.

ThinX kann Ihnen einen vollständig konfigurierten Linux Server liefern. Für die Wartung des Servers bieten wir Ihnen einen Wartungsvertrag an

CustomX kann aber auch als ApplicationService bei ThinX bezogen werden.

5 Module/Plug-Ins

CustomX wurde so konzipiert, dass sich spezialisierte Anwendungen über definierte Schnittstellen einfach einbinden lassen und somit den Adressbestand von CustomX nutzen können. Es gibt bereits eine Anzahl von Anwendungen, die über den Plug-In Mechanismus aktiviert werden können:

5.1 Projekt/Taskmanager

Zu Anschriften oder Personen lassen sich Projekte zuordnen. Zu den Projekten können Tasks eröffnet und Mitarbeitern zugeteilt werden.

Anzeige Datensatz «Webauftritt testfirma» aus Taskmanager Projekt							
Detail Tabellensicht Neu Ändern Löschen							
Projektname		Webauftritt testfirma					
Projektbeschreibung		Layout etc					
Start-Termin		01.12.2002		End-Termin		31.12.2003	
Projekt aktiviert		Ja					
Task : Neu							
		P	Name	Beteiligte	Start Datum	geschätzter Aufwand	End Datum
	90%		Layout-Template erstellen	Pe	01.12.2002		06.01.2003
	100%		Importsript Händlerverzeichnis	Pe	02.01.2003		06.01.2003
Ok. Änderungen gespeichert							

Geleistete Arbeiten eines Mitarbeiters können auf einen Task gebucht werden und schlussendlich mit detaillierten Listen ausgewertet und verrechnet werden. Fortschrittskontrolle, Priorisierungen und hierarchische Task-Anordnungen gehören mit zum Leistungsumfang.

Zudem lassen sich Fremdleistungen und sonstige Kosten zu einem Projekt verbuchen. Fremdrechnungen können automatisch in die Kreditorenbuchhaltung überführt werden.

5.2 Statistiken

Statistiken über die Segmentierungs-Kriterien in den Datenbeständen können on the fly grafisch aufbereitet werden. Das Statistik-Modul erfordert die Installation von Grafik-Bibliotheken auf dem Server und ist deshalb als Plug-In konzipiert.

5.3 Buchhaltung

CustomX enthält eine komplette Finanzbuchhaltung.

5.4 Debitoren Buchhaltung

Für kleinere Unternehmungen kann das Debitoren Paket mit einer kompletten Finanzbuchhaltung eingebunden werden. Die Debitoren Buchhaltung greift dabei auf die Adressbestände des CRM zu. Es kann also wahlweise eine Anschrift oder eine Person als Debitor auftreten.

5.5 Kreditoren Buchhaltung

Eine Kreditoren-Teil ist mit Verbindung zum Taskmanager kürzlich fertig gestellt worden.

5.6 Spenden-Verwaltung

Verwalten von Spenden/Beiträgen. Wahlweise kann eine direkte Verbuchung in der Finanzbuchhaltung erfolgen. Die Funktion eignet sich sehr gut für Vereine, Stiftungen, Parteien etc.

5.7 Bilder zu Personen

Mit diesem Plugin können Bilder zu einer Person geladen werden

5.8 Installierte Basis und Konkurrenz-Produkte zu Anschriften

Im System können die verkauften, resp. installierten Produkte eines Kunden erfasst werden sowie allenfalls vorhandene Konkurrenz-Produkte. Damit können Listen für Anschriften generiert werden, die spezifisch auf ein oder mehrere Produkte abgestimmt sind oder in Kombination mit Konkurrenz-Produkten.

5.9 Anwender von Produkten und Anwender von Konkurrenz-Produkten

Analog zu Installierter Basis und Konkurrenz-Produkten können auf Ebene Person Anwender von bestimmten Produkten festgehalten werden. Somit können spezifisch Listen erstellt werden, um zum Beispiel Listen für ein Anwender-Seminar für Anwender eines bestimmtes Produkt durchzuführen.

5.10 Leads und Projekte

Leads und Projekte können ebenfalls im System verwaltet werden.

5.11 Angebotswesen

Unter ContentX können Produkte und Produkte-Gruppen sowie zugehörige Preisstruktur abgelegt werden. Aus diesen Angaben lassen sich in Kombination mit Anschrift und Person Angebote erstellen.

5.12 Briefvorlagen

Mit diesem Modul lassen sich Brief-Vorlagen im System ablegen. Verwendet wird dabei das Textsatz-System \LaTeX . Verfasste Briefe werden im System abgelegt und können jederzeit wieder abgerufen werden.

5.13 Anbindung an Telefonanlagen

Zur Zeit existieren Anbindungen an Cisco-VOIP Telefonanlagen für ausgehende Calls.

Eine weitere Anbindung existiert für die OpenSource PBX Asterisk (www.asterisk.org) für eine Call Notification.

5.14 Erweiterungen für Schulen

CustomX ist in mehreren Schulen im produktiven Einsatz und es existieren einige Zusatzmodule für Schulen (Lehrer-, Klassenverwaltung etc.). Setzen Sie sich mit uns in Verbindung für Details.

6 Wie komme ich zu CustomX und was kostet es?

CustomX ist unter der Artistic License von Perl frei verfügbar. Der genaue Wortlaut der Lizenz kann auf der Website <http://www.perl.com> eingesehen werden.

CRM-Projekte bedürfen einer exakten Planung und schlussendlich einer exakten Konfiguration und Parametrisierung des Systems. Ohne sorgfältige Planung kann der Nutzen einer CRM nicht gewährleistet werden. CustomX wurde darauf ausgelegt, möglichst frei parametrisierbar zu sein, was die Komplexität für die Einrichtung des Systems erhöht.

ThinX unterstützt Sie in der Planung, Konfiguration und Anpassung von CustomX und/oder führt in Regie das Projekt.

Gerne unterbreiten wir eine Offerte für den Einsatz von CustomX.


7 Wer ist ThinX?

Die Firma ThinX networked business services ist eine Aktiengesellschaft mit Sitz in Solothurn. Die Firma wurde am 1. Januar 1999 gegründet. Zur Zeit beschäftigen wir fünf Mitarbeiter. ThinX ist eine Software Entwicklungsfirma, welche insbesondere in den Bereichen

- Datenbank gestützte Web-Applikationen
- Datenbank Management unter UNIX
- Applikationsentwicklung unter UNIX
- XML gestützte Datenverarbeitung
- Dynamisches Reporting (XML, PDF, XLS)

tätig ist. Neben diesem Kern-Geschäft bieten wir mit dem Betriebssystem UNIX und im besonderen Linux folgende Dienstleistungen an:

- Beratungen für Systemevaluierungen
- System Konfigurationen
- Firewall Konzeption und Konfigurationen
- Server Konfigurationen

- 
- Netzwerk Konfigurationen
 - Internet Anbindungen
 - Wartungsverträge für System Maintainance
 - Backup Konzepte

8 Kontakt

ThinX networked business services
Poststrasse 2
4500 Solothurn

Tel. +41 32 623 81 66
Fax. +41 32 623 81 67

E-Mail: info@thinx.ch

Internet: <http://www.thinx.ch>

Dieses Dokument widerspiegelt den Stand per April 2006 und beschreibt den Versionsstand 1.6 von CustomX.