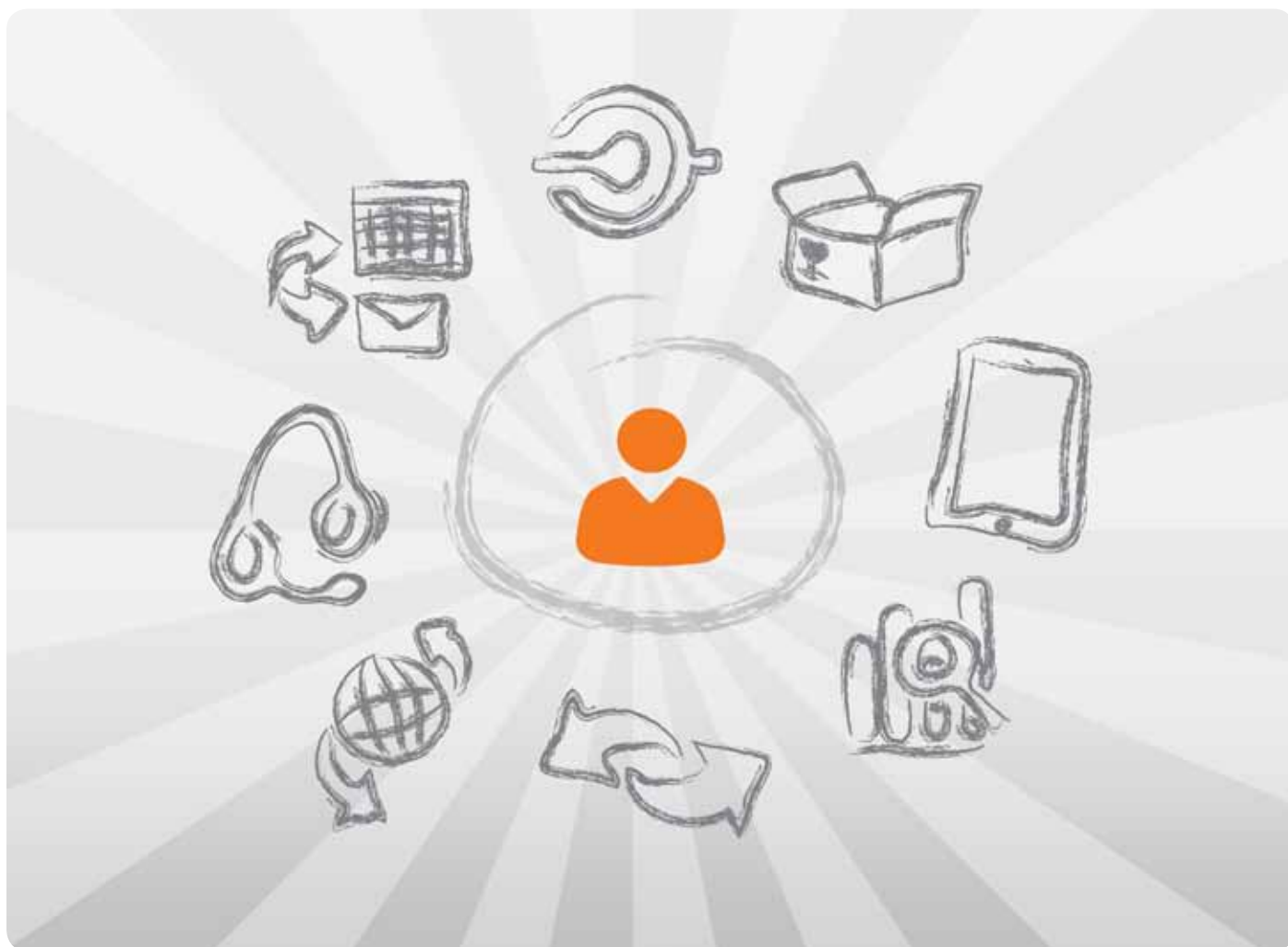


Update.CRM

360° Erfolg mit den update.CRM Produktmodulen:

Profitieren Sie von unseren technologischen Innovationen



» Unsere Kunden sind **erfolgreicher**.

Update

Produktübersicht
update.CRM Add-ons



**reddot design award
winner 2013**

Die mobile CRM-Lösung CRM.pad ist mit dem international renommierten *Red Dot Award: Communication Design* ausgezeichnet worden.

Mobiler CRM-Zugriff



- ➔ On- & offline Nutzung
- ➔ Produktive Nutzung von
- ➔ Warte- & Reisezeiten
- ➔ GPS-Unterstützung & Maps-Integration

www.update.com/de/crmpad

CRM in der Hosentasche



- ➔ Einfacher und schneller CRM-Zugriff
- ➔ Browser-basierte Web-Applikation
- ➔ Unterstützt die wichtigsten Smartphones

www.update.com/de/crmmobile

Mobiles CRM

Die webbasierte Hauptanwendung ermöglicht Ihnen über alle gängigen Browser, unabhängig vom verwendeten Endgerät, flexibel auf Ihre CRM-Daten zuzugreifen. Haben Sie aktuelle CRM-Informationen stets griffbereit und verwalten Sie diese über den auf Ihrem mobilen Device installierten Webbrowser von unterwegs.

CRM.pad

Ihre intuitive CRM-Lösung für unterwegs

Speziell für das iPad entwickelt, vereint die native iPad-App die Vorzüge Ihrer gewohnten CRM-Lösung mit der **benutzerfreundlichen, intuitiven Bedienung** des iPads. Profitieren Sie von der **effizienten Nutzung** Ihrer CRM-Datenbank **von unterwegs**. Ganz gleich ob mit oder ohne Internetverbindung: Sie haben alle wichtigen Kundeninformationen stets griffbereit. Die App greift direkt auf update.CRM und Prozesse wie Kundendaten-, Kontakt-, Lead-, Aufgaben- und Auftragsmanagement zu. Damit sehen Sie alle Termine, anstehende Aufgaben und auch den Standort Ihres Kunden auf einer interaktiven Straßenkarte auf einen Blick. So gestalten Sie Ihren Arbeitstag noch effizienter und sparen wertvolle Zeit.

CRM.mobile

Kompaktes CRM für Ihr Smartphone

Optimiert für den Einsatz am Smartphone ist CRM.mobile die sinnvolle Ergänzung für die CRM-Nutzung unterwegs. Außendienst- und Servicemitarbeiter erhalten ortsunabhängig und mit nur wenigen Taps die richtige Information. Per Online-Zugriff auf Ihre CRM-Daten in Echtzeit können Sie schnell und einfach auf Kundendaten zugreifen, Kontakte suchen und direkt anrufen, Aktivitäten einplanen und erfassen, Einblick in Ihre Opportunities erhalten oder neue Leads eintragen. Die browser-basierte Web-Applikation unterstützt die gängigsten Betriebssysteme, eine breite Palette an Smartphones und macht Sie dadurch unabhängig bei der Auswahl Ihrer mobilen Geräte.



Analytisches CRM

Erst durch die Analyse Ihrer im CRM-System gespeicherten Daten nutzen Sie das gesamte Potenzial von update.CRM. Integrierte Auswertungsfunktionalitäten ermöglichen die komfortable Analyse direkt im CRM-System. Schnelle und bedarfsgerechte Analysen und Reports aus Ihren CRM-Daten bieten Ihnen objektive Entscheidungsgrundlagen um nachhaltig erfolgreiche Entscheidungen zu treffen.

CRM.intelligence

Analytisches CRM im SaaS-Umfeld

Ziehen Sie den maximalen Nutzen aus Ihren Kundeninformationen und erfassen Sie mit CRM.intelligence **Zusammenhänge Ihrer CRM-Daten auf einen Blick**. In Verbindung mit der Business-Intelligence-Lösung von QlikTech greifen Sie auf bestehende Datensätze in update.CRM zu und bereiten diese zu Kennzahlen auf. Für eine bedarfsgerechte Analyse wählen Sie aus zahlreichen grafischen Darstellungsformen, starten die Analyse und berechnen auf Basis dessen selbst komplexeste Analysen auf Knopfdruck. Mit nur wenigen Klicks verschaffen Sie sich einen Überblick über die Struktur, Situation und Entwicklung Ihres Tätigkeitsfeldes. Nutzen Sie die gewonnen Erkenntnisse, wie etwa den Erfolg von Kundeninteraktionen, zur **Planung zukünftiger Aktivitäten** und zur Steuerung operativer Vorgänge.



Analysen auf Knopfdruck

- ➔ **Vollintegriertes Business-Intelligence-Tool**
- ➔ **Schnelle Erkenntnisse aus großen Datenmengen**
- ➔ **Optimierte Planung**

www.update.com/de/intelligence



Neue Kommunikationsdimension



- ➔ Social Media Monitoring
- ➔ 360° Sicht auf den Kunden
- ➔ Erkennen von Meinungen & Trends

www.update.com/de/discovery

Social CRM

Viele Ihrer Kunden bewegen sich sowohl privat als auch geschäftlich in sozialen Online-Netzwerken. Neue CRM-Strategien berücksichtigen diese Form der Kundeninteraktion und integrieren wichtige Kundeninformationen aus Facebook, Foren & Co. in den CRM-Prozess.

CRM.discovery

Zuhören, verstehen & interagieren

Mit CRM.discovery und der eingebunden Social Media Monitoring Lösung finden Sie für Sie relevante Kundenbeiträge im Social Web, um diese in Ihren CRM-Prozess einzubinden. Anders als bei herkömmlichen Social Media Monitoring Lösungen, wird der Beitrag nicht nur erfasst, sondern auch bewertet und kann direkt aus dem CRM-System bearbeitet werden. Mit CRM.discovery erweitern Sie Ihr Kundenbeziehungsmanagement um eine neue Dimension der Kommunikation. Zeitnah erkennen und reagieren Sie auf Meinungen, oder Trends, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und Ihren Geschäftserfolg auszubauen.

Neue Interaktionsräume



- ➔ Interne & externe Online-Community
- ➔ Direkte Anbindung an CRM-Prozesse
- ➔ Innovations-, Service-, Vertriebs- & Kampagnen-Management

www.update.com/de/loop

CRM.loop

Unternehmenseigene Community

Als unternehmenseigene Online-Community-Plattform bieten Sie mit CRM.loop Ihren Kunden, Interessenten, Partnern, oder auch Mitarbeitern einen eigenen Interaktionsraum. Diese prozessorientierte Community-Lösung ermöglicht registrierten Usern den kollaborativen Austausch von Ideen, Fragen, Meinungen und allgemeinen Informationen. Mit CRM.loop können Sie Innovationsthemen, Service-Fragen, Geschäftsanbahnungen, Kampagnen-Umfragen, oder ganze Kunden-Projekte auf einfache Art und Weise direkt in update.CRM darstellen und durchführen, und auf Basis dessen weitere Prozessschritte einleiten.



CRM Integration

Erst die nahtlose Integration des CRM-Systems in Ihre bestehende IT-Landschaft erlaubt Ihnen eine Rundumsicht auf alle Kundendaten und ermöglicht reibungslose Unternehmensprozesse. update.CRM bietet optimale Verbindungsmöglichkeiten um benötigte Daten bedarfsgerecht zur Verfügung zu stellen und Arbeitsabläufe innerhalb des Unternehmens zu optimieren.

CRM.interface

Einfacher Datentransfer via XML

Mit CRM.interface verfügen Sie über eine bidirektionale **XML-Schnittstelle**, die Ihnen die **einfache Synchronisation** von Daten zwischen update.CRM und anderen Anwendungen ermöglicht. Damit erhöhen Sie nicht nur die Geschwindigkeit und Effizienz der Informationsweitergabe, sondern auch die einer Prozesstransaktion. Da CRM.interface mehrere Anwendungen gleichzeitig unterstützt, ist eine zeitnahe Synchronisation mehrerer Unternehmenslösungen möglich. Durch Online-Weitergabe mit integrierter Fehlerbehebung werden Fehlerquellen, wie beispielsweise Duplikate, von vornherein ausgeschlossen und somit die Datenqualität erhöht. Damit schafft CRM.interface selbst in einem „Always-Online-Szenario“ alle Datenbestände konsistent zu halten und alle Prozesse zu integrieren, damit Sie stets und systemweit mit den aktuellsten Kundeninformationen versorgt sind.

CRM.webservices

Leistungsstarke Systemschnittstellen

Durch den Einsatz von CRM.webservices, verfügen Sie über ein breites Sortiment leistungsstarker Web-Dienste und Administrationstools. Damit wird die Entwicklungszeit für Schnittstellen verkürzt und dank offener, plattformübergreifender Industriestandards, wie SOAP (Simple Object Access Protocol) und HTTP (Hypertext Transfer Protocol) die Zusammenarbeit mit Dritt-Systemen verbessert. Einfach und schnell, senden Sie mit CRM.webservices Ihre CRM-Daten an jenen Ort, an dem Sie sie aktuell benötigen – und wieder zurück.



Anbindungsmöglichkeiten

- ➔ Integration mehrerer Anwendungen
- ➔ Applikations- und Plattformunabhängig
- ➔ Erhöhte Datenqualität

www.update.com/de/interface



Einfacher Datentransfer

- ➔ Schnelle Schnittstellenentwicklung
- ➔ Selbstdokumentierende Schnittstellen
- ➔ Einfache Wartung

www.update.com/de/webservices

Call- & Contact-Center-Applikation



- ➔ Visuelle Einbindung in update.CRM
- ➔ Telefonbuch inklusive Suchfunktion
- ➔ Unterstützung von parallelen Anrufen

www.update.com/de/phone

CRM.phone

Nahtlose Telefonanbindung

Mit CRM.phone sind alle **Telefonaktivitäten** automatisch **mit Ihren CRM-Prozessen verknüpft**. Auf Basis der Rufnummernerkennung wird eine direkte Verbindung zu aktuellen Kundeninformationen hergestellt, die nicht nur angezeigt, sondern noch während des Gespräches bearbeitet werden können. Integrierte Telefonnummernsuche, Wiederwahlfunktion, sowie In- und Outbound-Aktivitäten werden von CRM.phone unterstützt. Dies ermöglicht eine **Kundenbetreuung ohne Medienbrüche**, eine **effizientere Handhabung aller Telefongespräche** und erleichtert die **Durchführung von Telemarketing-Aktionen** und **Telefonkampagnen**. Verbinden Sie update.CRM mit Ihrem bestehenden CTI-System (Computer Telephony Integration), um telefonische Vertriebs-, Marketing- und Serviceaktivitäten noch effizienter zu gestalten.

Automatische Dokumentation von Kundenkontakten



- ➔ Automatischer Abgleich von Groupware-Systemen
- ➔ Offline arbeiten/online synchronisieren
- ➔ Auch auf mobilen Devices

www.update.com/de/connector

CRM.connector

Termin-, Kalender- & E-Mail Synchronisation

Um die Vorteile einer CRM-Software voll auszuschöpfen, ist eine **unternehmensweite Dokumentation von Kundenkontakten** von grundlegender Bedeutung. Mit CRM.connector synchronisieren Sie Termine, E-Mails, Personenkontakte, Aufgaben und Abwesenheiten aus Outlook oder Lotus Notes direkt mit update.CRM. Da nicht alle Outlook- oder Lotus Notes-Benutzer Ihres Unternehmens notwendigerweise auch mit update.CRM arbeiten, lassen sich mit CRM.connector wertvolle Kundeninformationen aller Mitarbeiter ganz einfach in den CRM-Prozess integrieren, um sie stets aktuell zur Verfügung zu stellen. Der Synchronisationsprozess erfolgt dabei automatisiert im Hintergrund, ohne Benutzerinteraktion, und kann nach individuellen Bedürfnissen konfiguriert werden. Damit wird sichergestellt, dass beide Systeme synchron sind, damit Sie immer über die aktuellsten Informationen Ihrer Kunden verfügen.

CRM-Informationen direkt in Outlook



- ➔ Kontaktmanagement in Outlook
- ➔ Quick-Links zum Öffnen von CRM-Datensätzen
- ➔ Kein Login erforderlich

www.update.com/de/connectlive

CRM.connectLive

CRM-Informationen direkt in Microsoft Outlook

Das Outlook-Plug-in stellt **aktuelle Kontakt- und Vertriebsdaten** Ihrer Kunden einfach und komfortabel direkt **in Ihrem E-Mail Client** zur Verfügung, ohne dafür in die CRM-Anwendung wechseln zu müssen. Sobald Sie eine E-Mail erhalten, identifiziert CRM.connectLive den Absender einer Nachricht anhand seiner E-Mail-Adresse. Wählen Sie eine Nachricht aus, zeigt das Plug-in in einem eigenen Outlook-Fenster alle zu dieser Person im CRM-System hinterlegten Informationen, wie beispielsweise Kontaktdaten, Vertriebsdaten und Opportunities. Auch Nutzer, die update.CRM nicht im Einsatz haben, profitieren auf diese Weise von aktuellen CRM-Informationen. Dadurch arbeiten Sie mit vertrauten Werkzeugen, optimieren interne Kommunikationswege und sparen wertvolle Zeit.



CRM Administration

Kein CRM-Projekt gleicht dem anderen und ist damit nicht nur detail- sondern auch umfangreich, um den individuellen Anforderungen gerecht zu werden. Nachvollziehbare, aktuelle und detaillierte Dokumentationen und Prozessbeschreibungen Ihrer CRM-Anwendung und dessen Erweiterungen helfen Ihnen den Überblick über Ihr System zu behalten und Kosten zu sparen.

CRM.cockpit

Dokumentation & Konfiguration an zentraler Stelle

Stetige Weiterentwicklung ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für Ihr persönliches CRM-Projekt, um Ihre CRM-Software bestmöglich an unternehmensspezifische Bedürfnisse anzupassen. Detaillierte Dokumentationen von Systemanpassungen und –Veränderungen dürfen dabei nicht fehlen, um das gesamte Projektteam stets am aktuellsten Stand zu halten. Mit CRM.cockpit verwalten und dokumentieren Sie Ihre **unternehmensspezifischen Prozesse und Konfigurationen** an zentraler Stelle. Auf Knopfdruck können Beschreibungen von Prozessen und Zusammenhängen als .pdf-, .html- oder Word-Dokumentation generiert werden. Damit führen Sie Projektanpassungen schneller und ohne Missverständnisse durch. CRM.cockpit ermöglicht Ihnen die völlig flexible, schnelle und kostengünstigere Umsetzung Ihrer CRM-Strategie.



Flexible & einfache Erweiterung

- ➔ Transport von funktionalen Erweiterungen
- ➔ Definition von Prozessen
- ➔ Erstellung von Prozessmodellen

www.update.com/de/cockpit

Das Unternehmen

update software AG

Die update software AG (www.update.com) ist mit über **200.000 Anwendern** in mehr als **1.600 Unternehmen** einer der führenden europäischen Hersteller von Systemen für das Customer Relationship Management (Kundenbeziehungsmanagement – kurz: CRM). Die update software AG hat ihren Stammsitz in Wien, Tochterunternehmen gibt es in Deutschland, der Schweiz, den Niederlanden, Frankreich und Polen. Darüber hinaus ist update europaweit durch etablierte Partner vertreten.



Seit 2000 ist update an der Deutschen Börse in Frankfurt am Main notiert. Ihren heutigen Namen führt die 1988 gegründete update software AG seit Mai 2002, und seit November 2002 ist Thomas Deutschmann der Chief Executive Officer (CEO) des Unternehmens. Seine Vorstandskollegen sind Dipl.-Ing. Arno Huber als Chief Technology Officer (CTO) und Dipl.-Wirtsch.-Ing. Uwe Reumuth als Chief Financial Officer (CFO).

» Unsere Kunden sind **erfolgreicher**.

Headquarters update software AG

Operngasse 17-21
A-1040 Vienna
Austria

tel.: +43 (1) 878 55-0
fax: +43 (1) 878 55-220
mail: info@update.com

www.update.com

copyright 2013 | update software AG

Alle in diesem Dokument genannten Firmennamen und Produktnamen sind unter Umständen geschützte Warenzeichen der jeweiligen Rechtsinhaber. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung jederzeit nach Bedarf geändert werden und dürfen ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von update software AG weder zum Teil noch zur Gänze in irgendeiner Form wiedergegeben oder übertragen werden. update software AG lehnt jede Haftung für Vollständigkeit der in diesem Dokument enthaltenen Informationen ab.