



Softfolio.net

Unternehmensdaten jederzeit, allerorts und aktuell  
mit der webbasierenden Unternehmenslösung von  
softfolio.net

# DIE TECHNOLOGIE DER ZUKUNFT

Immer einen Schritt voraus

## Moderne Technologie

.NET ist die neue System-Plattform von Microsoft, auf welche schon die aktuelle Generation von Betriebssystemen aufbaut. Durch das Komponentenmodell, die Sprachmittel zur Implementierung von Schnittstellen und objektorientierte Techniken erhalten Sie ein zukunfts-sicheres, leistungsstarkes und einfach zu verwal-

tendes Design unseres Softfolio Web Clients in .NET Technologie. Die serviceorientierte Architektur ermöglicht Ihnen Ihr Unternehmen mit der Außenwelt zu verbinden. So können Geschäftsprozesse mit Kunden, Lieferanten und Partner vernetzt werden oder auch als Informationsplattform für diese zur Verfügung stehen.



## Softfolio.net

Softfolio.net ist das ideale Werkzeug für alle Unternehmen, die Kundenorientierung erfolgreich umsetzen und dabei besonderen Wert auf Mobilität legen. Egal ob Sie im Unternehmen oder auf Reisen sind, Ihre notwendigen Unternehmensdaten sind mit dabei. Kunden- und Kontaktdaten, Projekt- oder Objektbezogene Informationen,

Termine und Aufgaben sowie vieles mehr sind Ihnen zu jeder Zeit und an jedem Ort einfach über einen Browser verfügbar. Weiterhin ermöglicht Ihnen die Applikation „Kunden- & Partnerportal“ eine Bereitstellung von spezifischen Informationen für Ihren Kunden oder Partner. Hierbei könnten z.B. die Kunden sich über den Fortschritt des erteilten Produktionsauftrages informieren oder den Stand der offenen Posten einsehen.

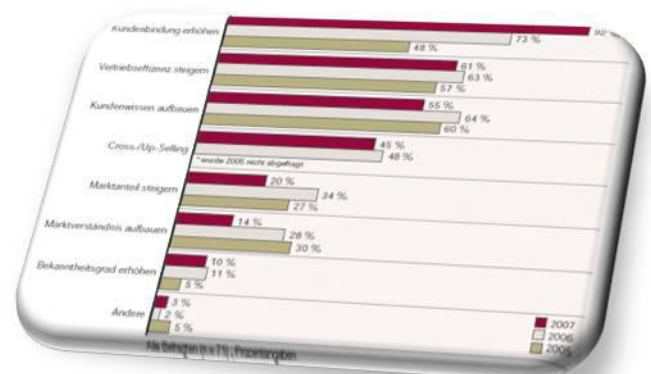
# WESHALB EINE CRM LÖSUNG

Unternehmensausrichtung am Markt



Sind nicht auch Ihre eigenen Erfahrungen als Kunde oft mehr von Ärger als von Begeisterung geprägt?

Nach aktuellen Studien sind Unternehmensziele wie Kundenbindung durch Kundenwissen, Steigerung der Vertriebseffizienz sowie Marktwachstum die fokussierten Ziele der Unternehmen bei Einführung einer CRM Strategie.



## Markt- und Kundenorientierung als Erfolgsfaktor

Der Grund für fehlende Kundenorientierung liegt häufig in der Unternehmenskultur, der Struktur und in ineffizienten oder nicht transparenten Prozessen des Unternehmens. Eine durchgängige Kundenorientierung und deren Umsetzung in die Geschäftsprozesse trägt entscheidend zur Kundenzufriedenheit und somit zur Kundenbindung bei. Ihre Mitarbeiter können anhand der aktuellsten Informationen über die Kunden effizient, motiviert und zielgerichtet arbeiten. Die Effizienz eines CRM Systems resultiert aus der entsprechenden Aufstellung vom Unternehmen. Angefangen von der Unternehmensstrategie über die Geschäftsprozesse bis hin zu den Mitarbeitern und der IT muss eine Ausrichtung anhand der Kundenorientierung erfolgen. Die Erfüllung von Kundenerwartungen durch effizientere Geschäftsprozesse, kompetente Mitarbeiter und das Wissen über die Bedürfnisse Ihrer Kunden, führt zu Umsatzsteigerungen und wird als ein entscheidender Wettbewerbsvorteil bewertet.

zient eines CRM Systems resultiert aus der entsprechenden Aufstellung vom Unternehmen. Angefangen von der Unternehmensstrategie über die Geschäftsprozesse bis hin zu den Mitarbeitern und der IT muss eine Ausrichtung anhand der Kundenorientierung erfolgen. Die Erfüllung von Kundenerwartungen durch effizientere Geschäftsprozesse, kompetente Mitarbeiter und das Wissen über die Bedürfnisse Ihrer Kunden, führt zu Umsatzsteigerungen und wird als ein entscheidender Wettbewerbsvorteil bewertet.

# INDIVIDUELLES COCKPIT

## Gestalten Sie Ihr eigenes Cockpit

Durch einfaches auswählen der gewünschten Information kann jeder Anwender sein Cockpit individuell nach seinen Anforderungen und Bedürfnissen entsprechend gestalten. Dabei stehen zahlreiche Berichte und Grafiken, welche beliebig erweiterbar sind, zur Verfügung. Ebenfalls können beliebige Softfolio.net CRM Funktionalitäten wie z.B. die ToDo Liste oder auch zahlreiche Gadgets wie Wikipedia oder Ihr Outlook Posteingang oder ein Kalender angezeigt werden.



## Die gezielte Übersicht

Mit softfolio.net erhält jeder User einen vollständigen Überblick über die für ihn wichtigsten Kennzahlen im Unternehmen. Dabei können verschiedene einstellbare Ansichten wie Vertrieb, Projekt, Service oder Management definiert und gespeichert werden. So können Risiken und Chancen schnell erkannt und die dafür entsprechenden Maßnahmen eingeleitet werden. Nutzen auch Sie die Möglichkeit, indem Sie Leistungen analysieren, mögliche Probleme identifizieren und Verkaufschancen erkennen.

## Der wahre Wert von Benutzerfreundlichkeit

### Info

#### Cockpit

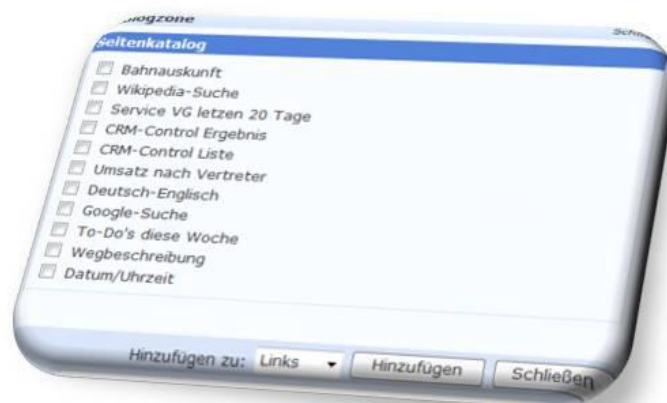
- leichte Konfigurierbarkeit der Ansicht Ihrer gewünschten Informationen
- Outlook Integration
- Anbindung von zahlreichen Gadgets wie Google oder „Die Bahn“
- Geschäftsergebnis im Mittelpunkt
- direkter Überblick über Ihre Aktivitäten und wichtigen Kennzahlen
- Anbindung von individuellen Berichten
- abgestimmt auf Ihre Arbeitsweise
- erweiterte Visualisierungsmöglichkeiten für täglich benötigte Daten



Einfach und ergreifend,  
Ihr eigenes Cockpit

### Anbindung selbst erstellter Berichte

Jedes Unternehmen hat seine eigenen Anforderungen an ein System und benötigt individuelle Informationen und Alarmmeldungen. Aus diesem Grund besteht die Möglichkeit mit der Control Funktionalität eigene Berichte zu erstellen und diese im Cockpit anzuzeigen.



# KONTAKT- UND VERTRIEBSMANAGEMENT

Dauerhafte Kundenbindung

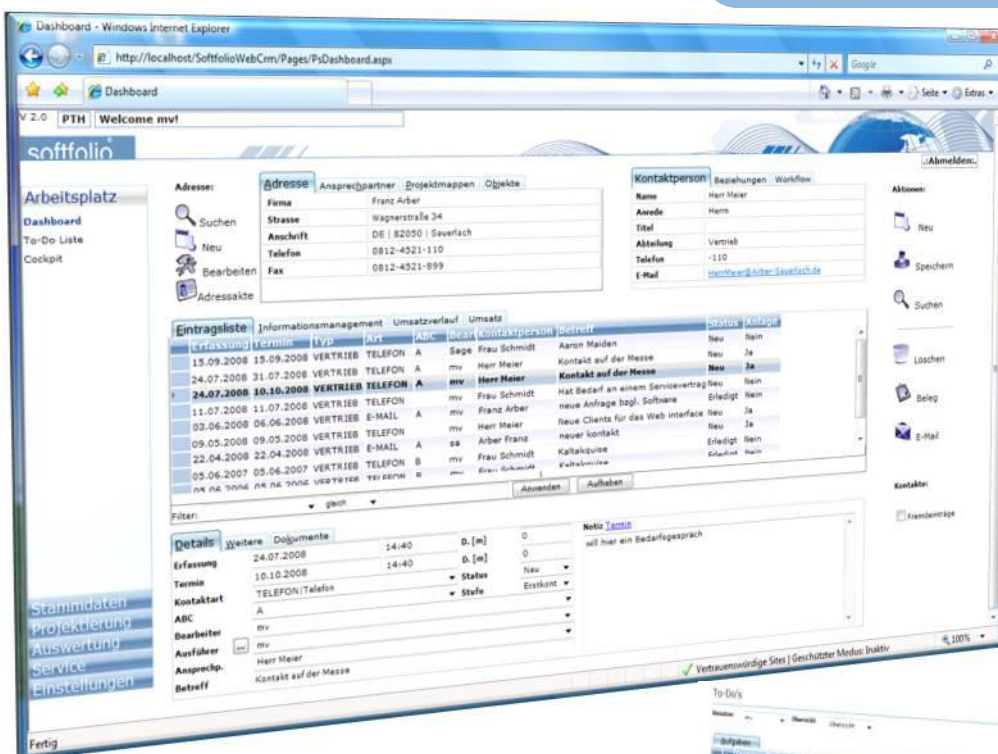
## Kundenhistorie

Alle Informationen zu einer Adresse auf einen Blick verhindert unnötiges Nachfragen und erzeugt einen kompetenten Eindruck vor Ihrem Kunden. Das Dashboard bildet die Auskunfts- und Schaltzentrale zu Ihrem Kunden oder Lieferanten. Es ermöglicht die unternehmensweite Sichtweise auf alle relevanten Adressdaten und bietet integrierte Kommunikationsfunktionen wie Mails, Briefe usw.

## Info

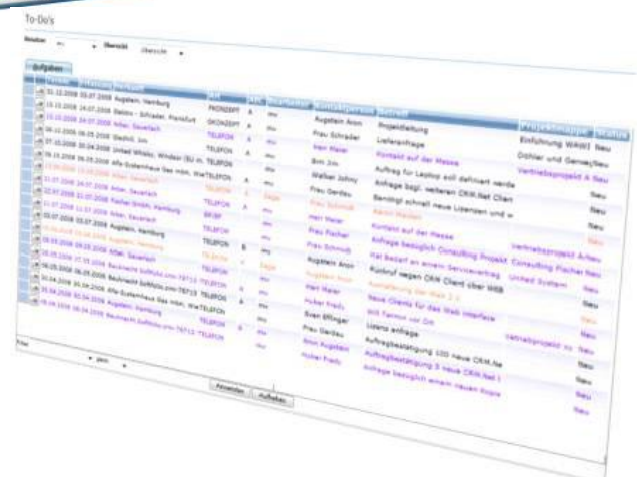
### Kontaktmanagement

- Informatives Kundenmanagement
- Übersichtliche Kundenhistorie mit frei erstellbaren Klassifikationen
- Beziehungsmanagement
- ToDo Liste mit Wiedervorlage
- Frei einstellbare Ansichten und Filter
- Besuchsprotokolle und Adressakten
- Genaue Rufinformationen schon vor dem Abheben



## To-Do Liste

Die To-Do Liste zeigt was zu tun ist, und vor allen Dingen, was wirklich wichtig ist. Einstellbare Spalten und Filter erlauben eine individuelle Ansicht wie im Dashboard.



## Beziehungsmanagement

Unter Beziehungsmanagement versteht man aufeinander abgestimmte Maßnahmen zur Anbahnung und Pflege von Kunden- und Geschäftsbeziehungen. Durch die Definition von Beziehungen werden Einträge im Dashboard, die bei der bezogenen Adresse gemacht wurden, auch beim jeweiligen Eigentümer und umgekehrt farblich angezeigt. Dies geschieht Adress-, Ansprechpartner, Projekt- oder Objektbezogen. Somit besteht z.B. die Möglichkeit projektbezogene Kontakte innerhalb mehrerer Adressen transparent darzustellen.



Kontaktperson	Beziehungen	Workflow	Beziehung
X Arber, Sauerlach		Zuletzt	19.09.2008
X Scholz, Ludwig			01.01.0001 (externer Projektleiter)
X Daim, Albert			01.01.0001 (Unternehmensberater)
X Italiano SpA, Cosenza			01.01.0001 (Tochterunternehmen)

## Belege, Anhänge und weitere Infofelder

Auch Angebote oder Dateianhänge können aus dem Kontakt heraus erstellt und angehängt werden. Weitere Eingabemöglichkeiten wie z.B. die Angabe eines Vertriebsprojektes und weitere Infofelder stehen Ihnen falls gewünscht zur Verfügung. Anschließend besteht die Option die Kontaktnotiz komfortabel per Knopfdruck über Ihr Outlook e-mail Postfach zu versenden.



## TAPI im Intranet

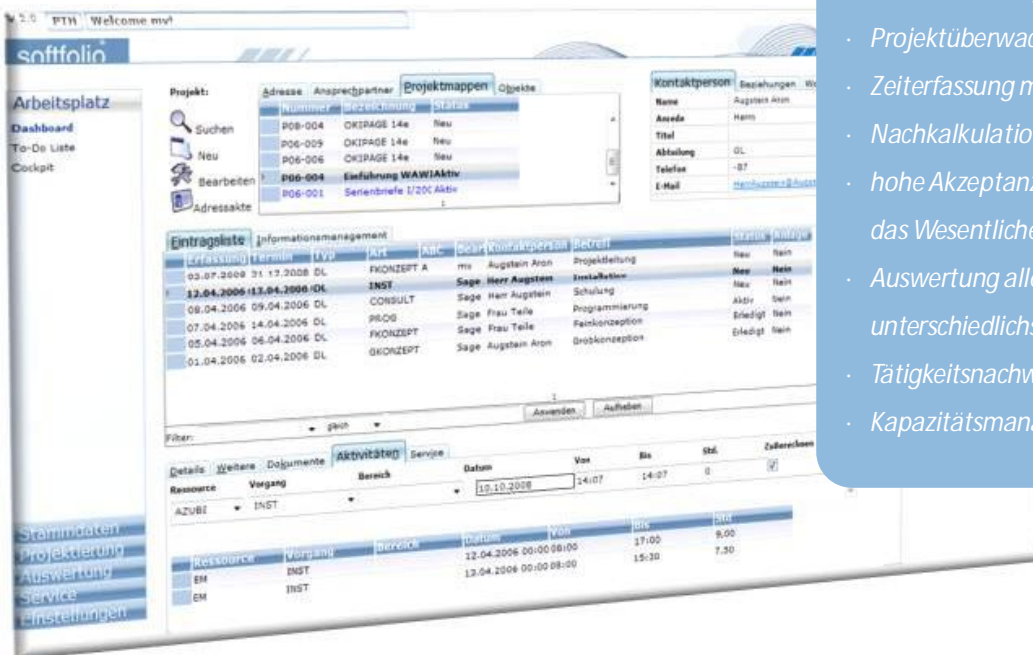
Komfortabel und professionell telefonieren. Ausgehende Anrufe einfach und bequem via TAPI aus dem Kontakt anwählen.

# PROJEKTMANAGEMENT

Effektiv managen und effizient arbeiten

## Info Projektmanagement

- Workflowmanagement
- Projektüberwachung und -abrechnung
- Zeiterfassung mit Warn- und Stoppgrenzen
- Nachkalkulation von Ressourcen und Projekten
- hohe Akzeptanz, durch Konzentration auf das Wesentliche
- Auswertung aller relevanten Daten in unterschiedlichsten Kombinationen
- Tätigkeitsnachweis
- Kapazitätsmanagement für das Unternehmen



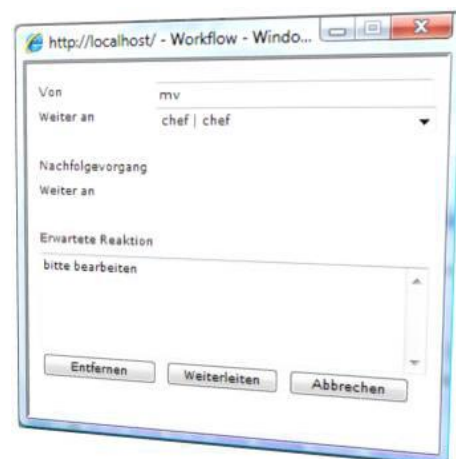
## Projektverwaltung

Was ein Projekt ist, und wie es aufgebaut wird, bestimmen Sie selbst. Durch strukturierte Vorlagen der Arbeitsabläufe ist eine schnelle Projektanlage für alle Tätigkeiten der verschiedenen Mitarbeiter möglich.

Ansprechpartner, Adressen, Kontakte und Vorgänge können projektbezogen erfasst und qualifiziert werden. Start- und Endtermine sorgen dafür, dass Vorgänge zur richtigen Zeit beim richtigen Mitarbeiter in der ToDo Liste vorliegen. Die zugehörige Projektakte zeigt als übersichtlicher Ausdruck alles Wichtige auf einen Blick.

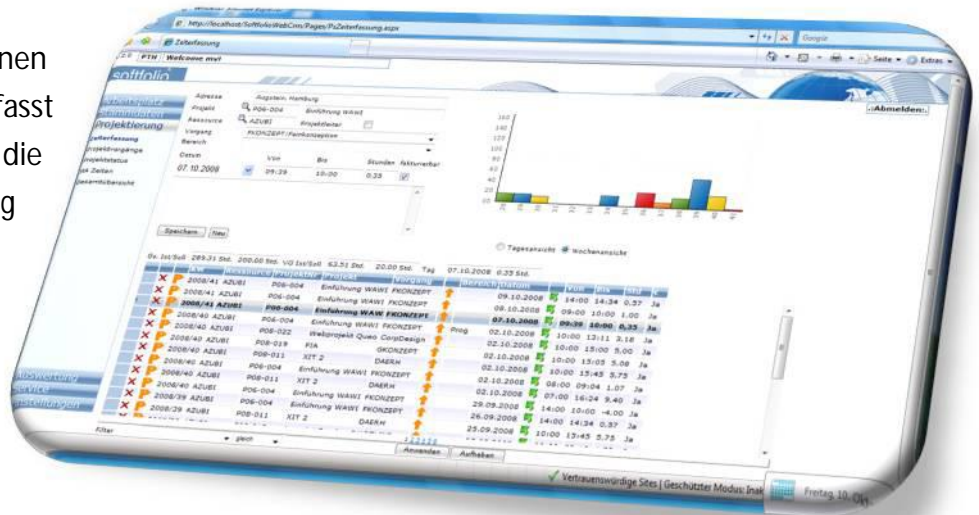
## Workflowmanagement

Integriertes Workflow systematisiert Abläufe im Unternehmen. Es können Aufgaben delegiert, zu- oder abgesagt werden. Der aktuelle Workflow eines Vorganges oder Kontaktes wird in der ToDo Liste und dem Dashboard farblich angezeigt.



## Zeiterfassung

Mit der Projektzeiterfassung können Arbeitszeiten projektbezogen erfasst und ausgewertet werden. Durch die einfache und intuitive Bedienung wird eine sehr komfortable und zeitnahe Erfassung der Projektzeiten ermöglicht.



Diverse Grafiken zeigen dem Mitarbeiter die nötige Transparenz im Projekt. So ist es z.B. möglich die verbuchten Zeiten einer ausgewählten Periode oder eines Projektes auf einen Blick graphisch darzustellen. Weitere Funktionen wie das

kopieren kompletter Arbeitstage oder das hinzufügen von Pauseneinträgen erleichtern und optimieren die Erfassung und erhöhen somit die Akzeptanz der Lösung.

Vorgangsart	Betreff	Budget	Planzeit Ress	PlanzeitVg	Soll	Ist
FKONZEPT	Feinkonzeption	2540	20	20	20	63.51
FKONZEPT	Programmierung	43680	32	32	32	139.10
FKONZEPT	Installation	8000	16	16	16	16.50
FKONZEPT	Schulung	1000	16	16	16	0
FKONZEPT	Grobkonzeption	22400	16	24	100	0
FKONZEPT	Projektleitung	0	100	300	100	0
FKONZEPT	Summe:	77920	208	408	200	289.31
			Ist Zeit	Ist Fakturierbar	nicht Fakturierbar	fakturierbar (%)
Vorgangsart	Betreff		63.51	55.51	8.00	100.00
FKONZEPT	Feinkonzeption		139.10	139.10	0.00	100.00
PRÖG	Programmierung		16.50	16.50	0.00	
INST	Installation					

## Reports

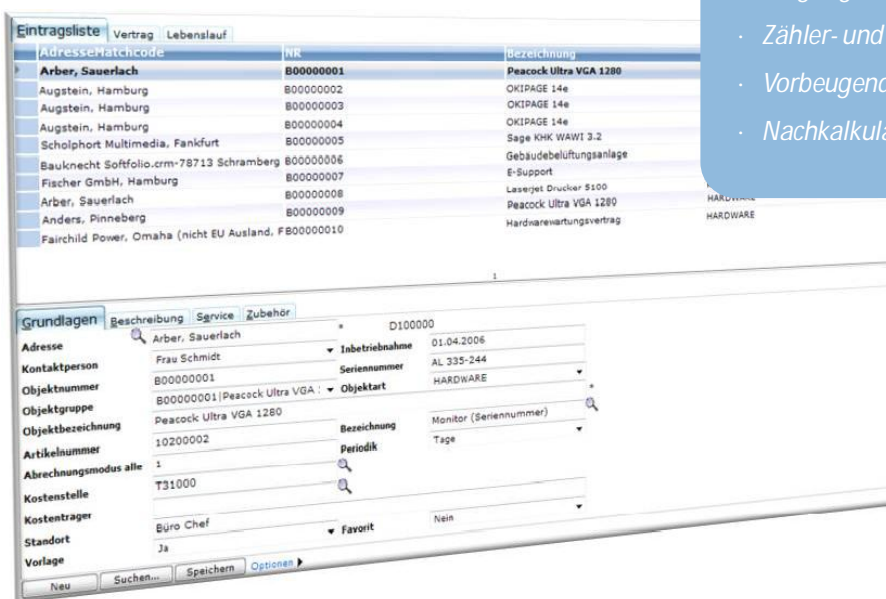
Detaillierte Auswertungen für Projektabwickler und Projektleiter sowie auch Tätigkeitsnachweise für Ihre Kunden stehen Ihnen per Knopfdruck zur Verfügung. Weitere individuell benötigte Reports können problemlos über CRM Control definiert und eingebunden werden.

# SERVICEMANAGEMENT SUPPORT UND HELPDESK

Intensive Kundenbetreuung

## Installationsübersicht

Für die Verwaltung von Installationen werden im Objektstamm gelieferte Geräte und Objekte sowie deren Zubehör abgebildet.



## Info

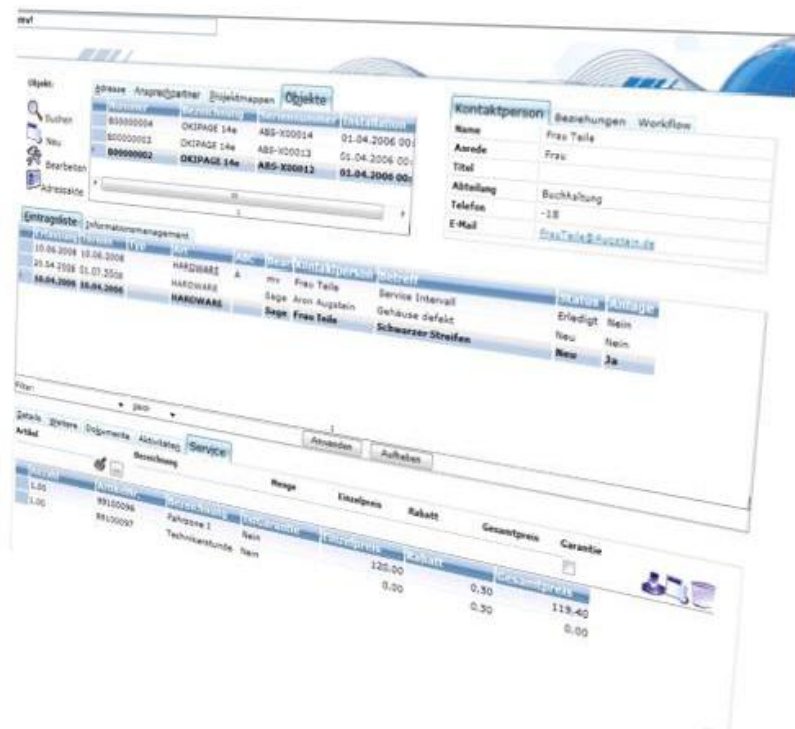
### Service- und Supportvorgänge

- Frei definierbare Wartungspläne und Fragen bei der Vorgangserfassung
- Umfassende Objektakte mit Lebenslauf
- Vorgangsbezogene Belege wie Rapport
- Zähler- und Abrechnungsverlauf
- Vorbeugende Wartungsvorschläge
- Nachkalkulation von Servicevorgängen

## Service- und Supportvorgänge

Servicevorgänge des technischen Kundendiensts oder Calls im Supportbereich werden in einem umfangreichen, und doch übersichtlichen Erfassungsfenster angezeigt. Erstellen Sie schnell und einfach Vorgänge mit zugehörigen Servicebelegen wie Rapport für den Mitarbeiter- und Materialeinsatz. Hierbei hilft Ihnen ein frei einstellbarer Fragenkatalog und Wartungspläne.

Es können zum Vorgang alle Aktivitäten von Ressourcen angegeben werden. Diese sind in einer übersichtlichen Objekthistorie transparent dargestellt und stehen für eine Nachkalkulation im Serviceprojekt zur Verfügung.



# MARKETING- & INFORMATIONSMANAGER

gezielte Kundenansprache

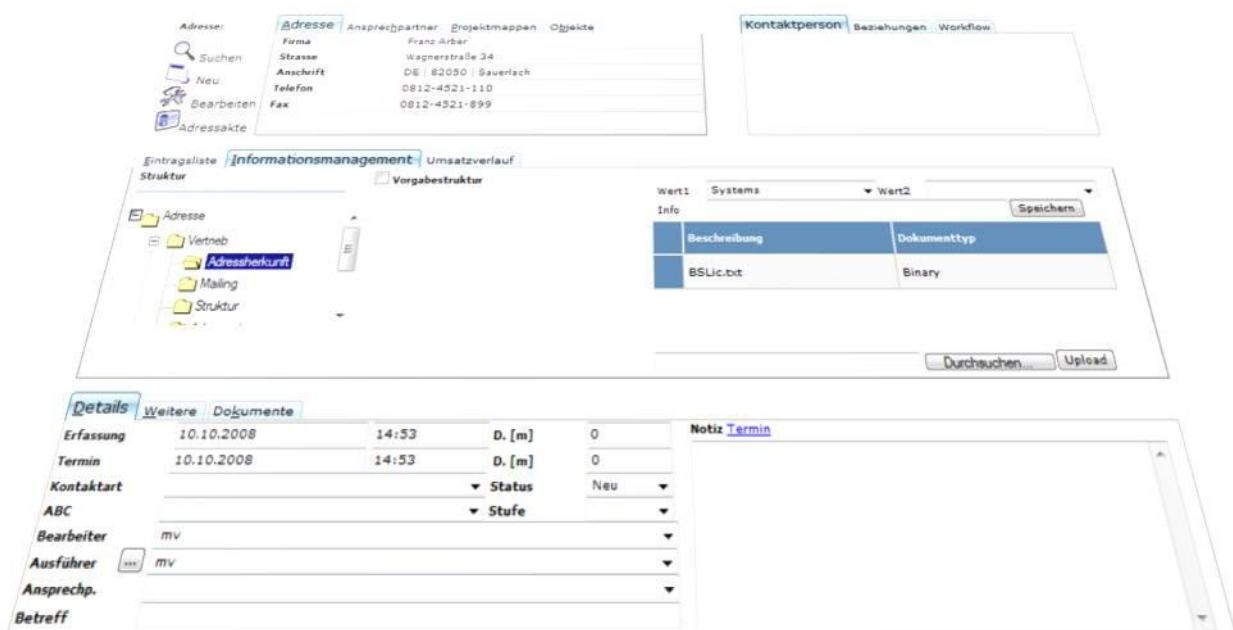
## Informationsmanagement

Informationsmanagementsysteme sind die Grundlage des Mikromarketings. In frei konfigurierbarer und hierarchischer Struktur können beliebig viele Informationselemente zu Stammdaten wie Adressen, Projekten, Artikeln usw. erstellt werden.

### Info

Marketing-Informationsm.

- Marktsegmente bilden und individuell bearbeiten
- Zuweisung einer beliebigen Informationsstruktur
- Integration in Kontakt-, Service- und Projektmanagement



## Aktionen und Kampagnen

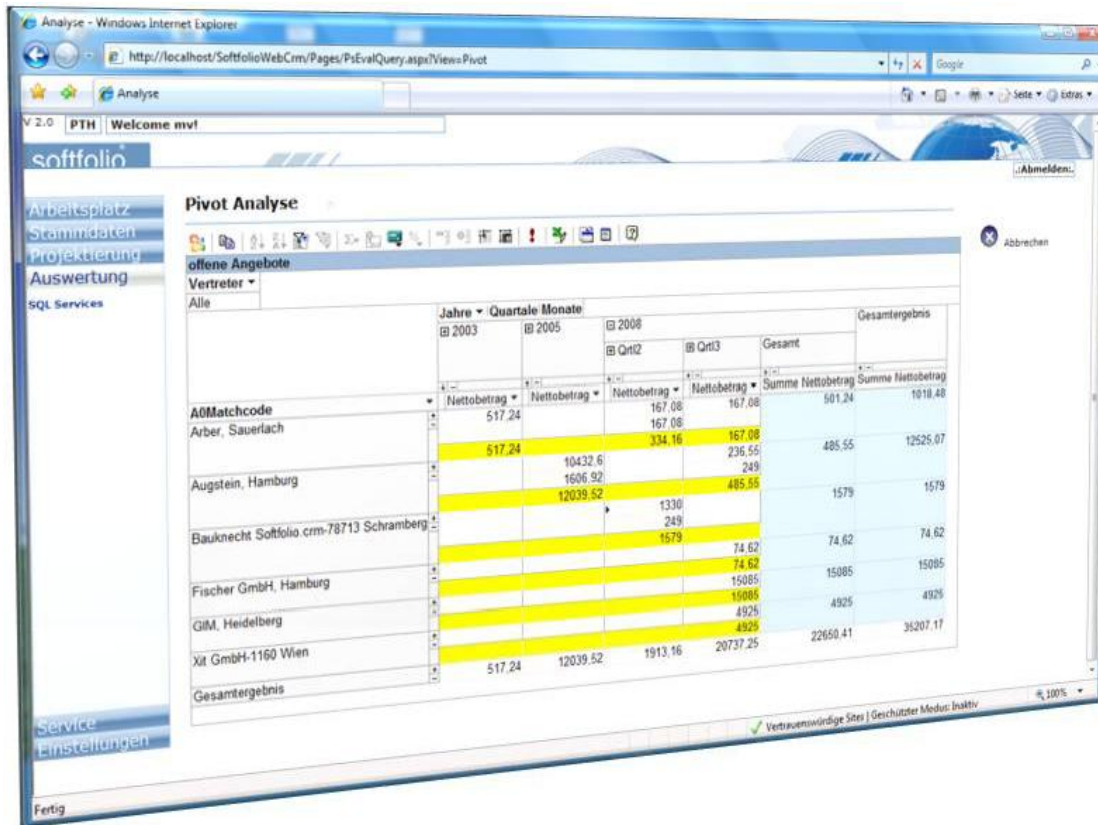
Das Kampagnenmanagement überzeugt als Instrument zur Planung und Durchführung individualisierter Marketingaktionen. Es bietet die Visualisierung von Kriterienselektionen beliebiger Stammdaten. Die resultierenden Trefferlisten können exportiert oder als Grundlage für Serienkontakte und -belege dienen.

## Dokumentbeschreibungen

Erstellen Sie individuelle Dokumentenvorlagen um zu Ihren Daten jederzeit das gewünschte Dokument in der gewünschten Form zur Verfügung zu haben.

# CRM CONTROL SQL SERVICES

Interaktives Berichtswesen



## CRM Control

CRM Control ist ein frei konfigurierbares Analysewerkzeug, das Daten von beliebigen Datenquellen mit Indikatoren und Regeln bewerten und ausgeben kann. Als Ergebnis erhalten Sie ein- oder multidimensionale Sichten auf alle vorhandenen Daten, die auf Wunsch mit individuellen Kriterien bewertet werden können. Durch die vollständige Integration in das Frontend und die gemeinsame Datenhaltung erhalten Sie eine ganzheitliche Sicht auf alle Informationen der verschiedenen Bereiche und Abteilungen in Ihrem Unternehmen. Sie verfügen somit über ein wichtiges Instrument um

Geschäftsprozesse folgerichtig zu steuern. Datenquellen können parametrisiert werden, um Messgrößen auf Basis verschiedener Szenarien für die richtigen strategischen Entscheidungen zu nutzen.

**Analyse Ergebnis**

Variant	KoAdressNr	AdEmpfänger	Artikelnummer	Matchcode	Abatzmenge	Density
88	10	0200000	17129900	Sonnenschirm	1,0000	74,2800
88	12	0100003	00100042	Ingluk (Vanille und Filo)	120,0000	23,8700
88	12	0100002	02091328	Gehäuse	1,0000	28,4500
88	12	0100003	12059913	Werbe Prospekt (kein Karteintrag)	13,0000	5,0000
88	12	0100003	14221701	Kugelschreiber	10,0000	10,0000
88	12	0100003	16600010	Hammer	20,0000	126,2200
88	12	0100003	17129901	Beamer (keine feste Ressource)	40,0000	600,0000
88	12	0100003	30000001	Schulung Warenwirtschaft (kein fester M)	40,0000	4200,0000
88	12	0100003	31000000	Anzahlungsartikel ohne Leistung (18%)	1,0000	-400,0000
88	12	0100003	39100094	Grundgebühr	2,0000	119,4000
88	12	0100003	39100097	Kopierbeitrag	4,0000	276,9600
88	12	0100003	39100099	Technikerstunde	4,0000	115,4200
88	14	0200001	00001031	Tischplatte (Mengenformal)	3,0000	1791,0000
88	14	0200001	00001031	Stehleuchte (Favorit)	12,5000	735,0000
88	19	0300001	00200050	Werbe Prospekt (kein Karteintrag)	10,0000	17105,9200
88	19	0300001	00200050	Stehleuchte (Favorit)	10,0000	0,0000
88	19	0300001	00200050	Stehleuchte (Favorit)	8,0000	681,1500
88	19	0300001	00500040	Antennenkabel (Mengenberechnung)	40,0000	243,2000
88	19	0300001	49000011	Camcorder R/C 12 (Nachfolgemodell)	12,0000	7725,0200
88	20	0100011	10200030	Bügelbrett (Bildschirmauskunft)	5,0000	293,5200
88	20	0100011	11400010	Metallschrauben (Preiseinheit)	5,0000	89,3300
88	20	0100011	11500010	Metallschrauben (Preiseinheit)	5,0000	25,4800
88	20	0100011	12059913	Werbe Prospekt (kein Karteintrag)	20,0000	157,4500
88	21	0100001	45800011	Bügelbrett (Bildschirmauskunft)	8,0000	187,8600
88	21	0100001	01200011	Kompressor (Dimensionstext)	1,0000	257,5000
88	21	0100001	02091330	Akku - Helelschrauber (Prod. Mahrst.)	3,0000	291,0600
88	21	0100001	14221701	Kugelschreiber	10,0000	10,0000

## Business Intelligence

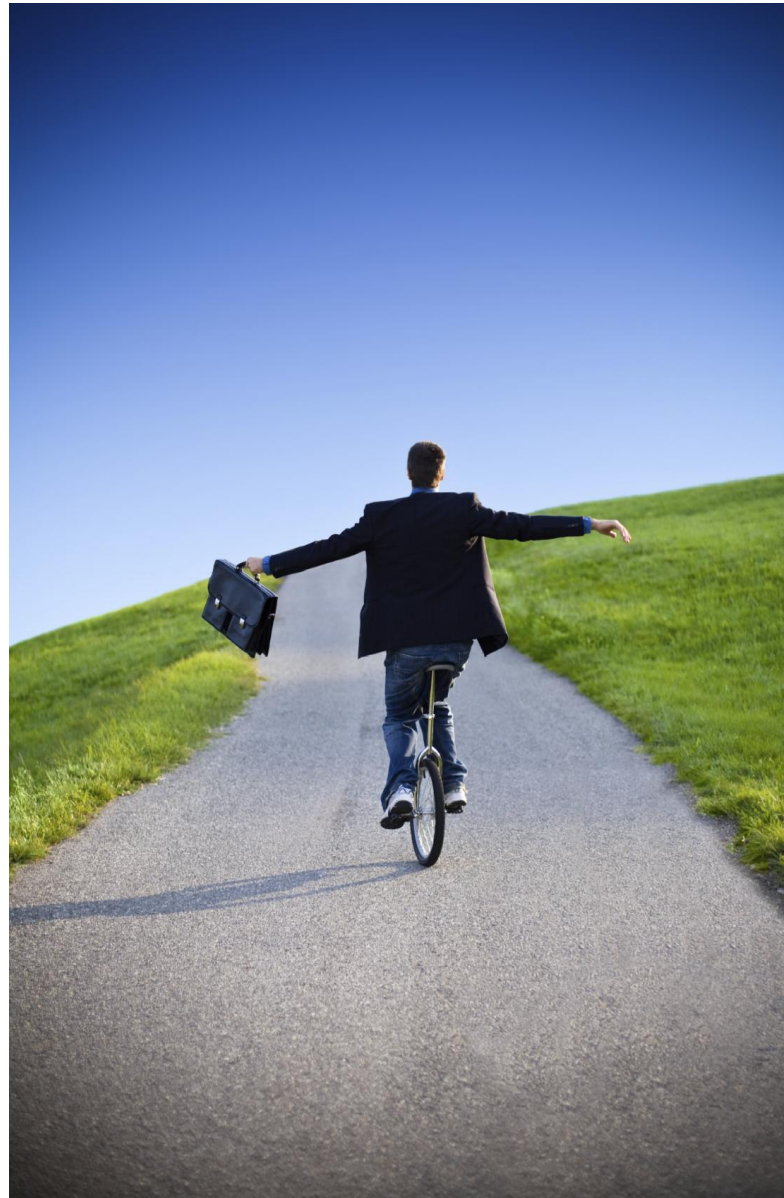
Die eindimensionale Sichtweise bietet eine direkte Bearbeitungsfunktion der zugrundeliegenden Daten. Durch modernste Technologie können multidimensionale Sichten bei Bedarf hierarchisch aufgeklappt werden.

CRM Control Ergebnisse können exportiert werden, um etwa eine Auswertung als interaktive Webseite zur Verfügung zu stellen. Das Ergebnis kann außerdem als Datenquelle für Marketingaktionen dienen.

### Info

#### Control

- *Frei definierbare Datenmodelle*
- *Bewertung der Ergebnisse mit individuellen Kriterien*
- *Integrierte Bearbeitungsfunktion*
- *Multidimensionale Sichten in OLAP-Technologie*
- *Schnittstellen zu allen gängigen Office-Anwendungen*
- *Vollständige Integration in Frontend*
- *Gemeinsame Datenhaltung*



# SOFTFOLIO CRM

## Leistungsmerkmale in der Zusammenfassung

### Kundenbindung und Neukundengewinnung

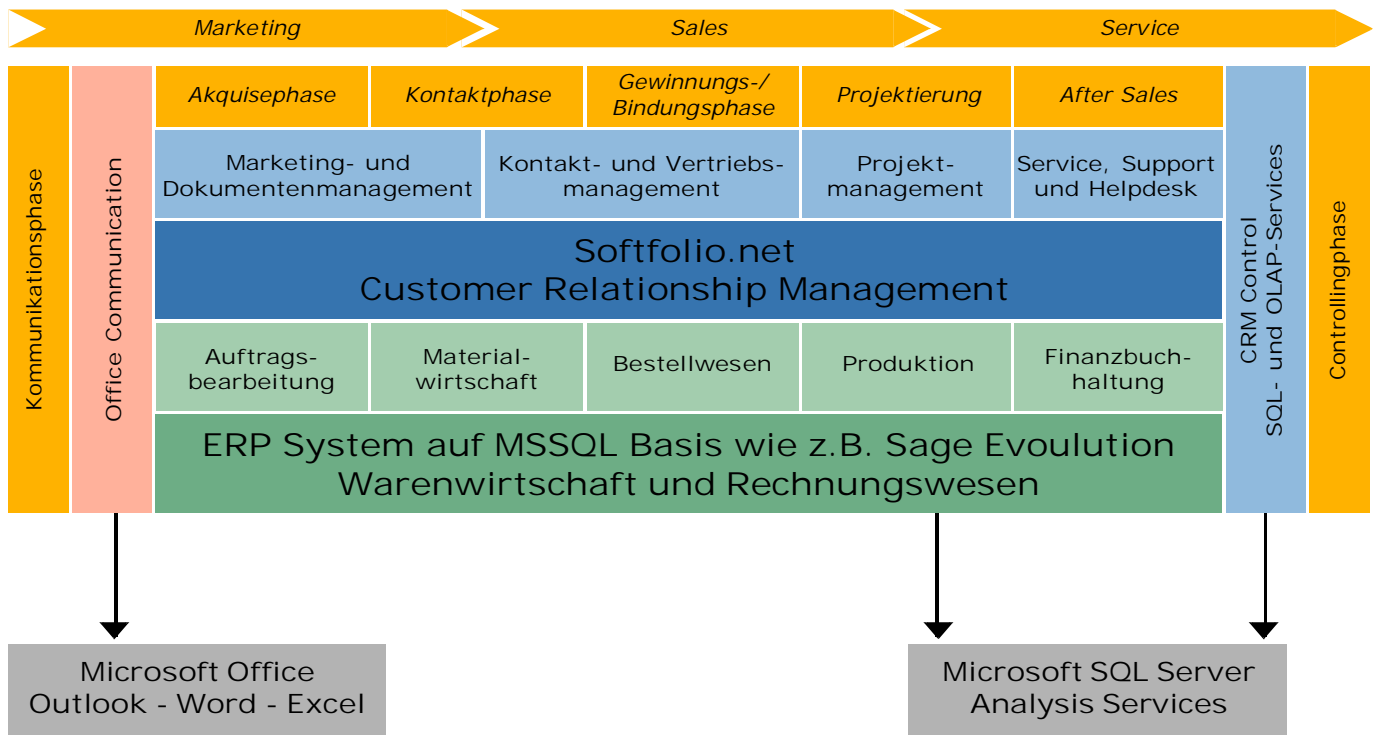
Kunden sind zweifellos das wichtigste Kapital eines Unternehmens. Durch Kundenbindung kann eine Gewinnsteigerung von bis zu 35% erreicht werden. Unabhängige Studien zeigen, dass es ein Vielfaches mehr kostet, einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen bestehenden Kunden zu halten.

Entscheidend für die Kundenbindung und Neukundengewinnung sind vor allem Zahlen, Daten und Fakten von Kunden, Lieferanten und Mitbewerbern der Bereiche Marketing, Sales und Service. Dies liefert Ihnen Softfolio.net. Dabei haben wir besonderen Wert auf Praxistauglichkeit und Benutzerfreundlichkeit gelegt.

### Info

#### Leistungsmerkmale

- Alle wichtigen Daten aus Adresse, Ansprechpartner, Projekten und Objekten auf einen Blick
- Übersichtliche ToDo Listen für Anwender und Ressourcen
- Projektmanagement mit automatischer Erstellung von Kontakten und Vorgängen
- Projektzeiterfassung
- Servicevorgänge mit Helpdesk-Aktivitäten
- Controlling durch frei konfigurierbares Analysetool



# PROJEKTARBEIT

## Kompetente Projekteinführung

### Projektstufenplan

Die Aufgabenbereiche in einem Unternehmen werden immer umfangreicher und komplexer. Wir haben uns deshalb mit dem Projektstufenplan eine Vorgehensweise auferlegt, die Sie bei der Projekteinführung maßgeblich entlastet und informiert. Aufgrund einer Analyse der vorhandenen Strukturen wird hierbei transparent und verbindlich dargestellt welche Arbeiten wann und von wem durchgeführt werden. Von der Projektvorbereitung über die Realisation bis zum Abschluss.

#### Info

#### Architektur

- Customizing durch umfangreiche Möglichkeiten zur Parametrisierung
- Investitionssicherheit durch Nutzung neuester Technologien
- Nutzung vorhandener Office Produkte
- Sofortiger und direkter Zugriff auf alle Daten

Projekt-vorbereitung	Projektvorbereitung/Workshop
	Pflichtenheft
	Analyse KO-Kriterien
Konzept und Beratung	Aufwandschätzung
	Organisationsberatung
	Betriebswirtschaftliches Konzept
	DV-Betriebskonzeption
	Migrationskonzept
	Schnittstellenkonzept
Implementierung	Feinkonzept
	Programmierung
	Systeminstallation Hardware
	Netzwerkinfrastruktur und -konfiguration
	Systeminstallation Software
	Projektteam
	Anwenderdokumentation
	Beleg- und Formularanpassung
	Programmanpassung
	Schnittstellenrealisation
	Altdatenübernahme
	Funktionsbereichstests
	Projektabschluss
System-start	Produktivstart
	Fachbereichs Standby
	Systemtuning
Schulungen	Projektteam Ausbildung
	Systemausbildung
	Anwenderschulung
	Vertiefungsschulung
	Anwenderworkshops
Projekt-mangement	Projektleitung
	Durchführungsnachweis
	Projekt-Qualitätssicherung

■ softfolio.net GmbH

Rottweiler Str. 12-14

78713 Schramberg

Fon: 07422-514-170

Fax: 07422-514-109

Mail: [net@softfolio.de](mailto:net@softfolio.de)

[www.softfolio.de](http://www.softfolio.de)

Ihr Softfolio Projektcenter:

Copyright softfolio.net GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Stand Oktober 2008.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen geben die Position der softfolio.net GmbH zum Erscheinungsdatum wieder. Die Angaben in dieser Informationsbroschüre geben keine zugesicherten Eigenschaften wieder und können ohne Vorankündigung geändert werden. Dieses Dokument dient ausschließlich Ihrer Information, die in den Beispielen verwendeten Firmen und sonstigen Daten sind frei erfunden, eventuelle Ähnlichkeiten sind daher rein zufällig.

Microsoft, Windows, Office, Word, Excel, Project und Outlook sind eingetragene Marken oder Marken von Microsoft Corporation. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.