



update.seven mobile & touch

## Die Echtzeit CRM-Lösung für unterwegs

Zum richtigen Zeitpunkt über die richtige Information zu verfügen, kann maßgeblichen Einfluss auf Ihren Geschäftserfolg haben. Die mobilen Lösungen update.seven mobile & touch unterstützen Außendienstmitarbeiter mit schnellem und ortsunabhängigem Zugriff auf ihre CRM-Daten – so haben sie auch unterwegs stets aktuellste Kundeninformationen griffbereit.



Kundenkontakt macht Reisen notwendig und sämtliche kundenbezogenen Informationen müssen auch unterwegs mit Ihrem Smartphone oder Tablet PC immer und überall zur Verfügung stehen.



### Product Sheet | Auf einen Blick

#### Key Benefits

- ➔ Online-Zugriff auf alle CRM-Daten in Echtzeit
- ➔ Unterstützung einer breiten Palette von mobilen Endgeräten
- ➔ Individuell anpassbare Branchenlösungen
- ➔ Anlegen, Bearbeiten und Löschen von Datensätzen
- ➔ Direkte Kommunikation (Telefonate & E-Mails) aus der Applikation
- ➔ Schneller Zugriff durch intelligente Suchfunktion
- ➔ Lokalisieren von Kunden in Ihrer Umgebung mittels GPS-Unterstützung
- ➔ Foto-Upload aus der Anwendung (nur BlackBerry®)

#### Für wen ist dieses Paper interessant?

- ➔ Unternehmen, die ihre Mitarbeiter mit mobilen Endgeräten ausstatten möchten
- ➔ Mitarbeiter, die unterwegs Datenzugriff benötigen
- ➔ Pharma-Referenten, die Besuche dokumentieren müssen
- ➔ Finanz- oder Versicherungsberater, die Zugriff auf aktuelle Vertragsdaten brauchen
- ➔ IT-Verantwortliche, die mobile Devices und CRM integrieren

» Unsere Kunden sind **erfolgreicher**.

# update

#### Aus dem Inhalt

- ✓ Zugriff auf CRM-Daten (Kunden/Kalender/Google Maps)
- ✓ Mobile Geräte & Plattformen
- ✓ Sicherheit & Technologie

Product Sheet  
**update.seven**  
 mobile & touch

## „Änderungen greifen sofort – alle Nutzer haben unmittelbar Zugriff auf aktuelle Daten.“

### Mobiles CRM: einfach und ortsunabhängig

update.seven mobile & touch bietet schnellen und mobilen Zugriff auf alle relevanten Daten aus update.seven CRM. So wird Kommunikation für Sie einfacher, schneller und effizienter. Mit wenigen Klicks erhalten Sie in Sekundenschnelle alle Kundeninformationen auf Ihr mobiles Gerät. Dank Echtzeit-Datenzugriff gehören lästige Wartezeiten beim Aufbau einer VPN-Verbindung und aufwändige Abgleichverfahren zwischen dem Endgerät und der update.seven Datenbank endgültig der Vergangenheit an.

Aber auch ohne permanente Internetverbindung haben Sie vollen Zugriff auf sämtliche Daten. Mit update.seven web offline ist Ihre komplette Online-Datenbank auch offline verfügbar. Datenabgleich und Synchronisation erfolgen durch ausgefeilte Datenreplikation.

### Plattformunabhängigkeit

update bietet eine flexible Online-Lösung zur Unterstützung Ihrer Business-Anwendungen, die unabhängig vom Endgerät (Smartphone, Tablet PC, Notebook oder PDA) einen permanenten Zugriff auf Ihre CRM-Daten ermöglicht.

iOS



BlackBerry

Als Plattformen werden Apple iOS (iPad & iPhone), Google Android sowie BlackBerry®-Geräte unterstützt.

Der Datenzugriff auf das CRM-System erfolgt in Echtzeit via UMTS, GPRS, EDGE, HSDPA oder WLAN.

update.seven touch bietet ein neuartiges Navigationskonzept für touch-basierte Devices und verwendet große Icons – so ersparen Sie sich das mühsame Tippen auf kleinen Tastaturen. Die Benutzerführung über Kontexte und Kategorien bringt Sie mit wenigen Klicks ganz einfach an die gewünschte Information.

### Direkter Zugriff auf die CRM-Datenbank

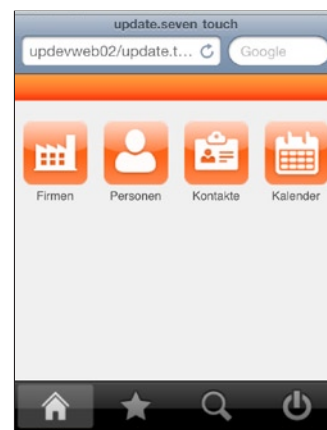
update.seven mobile & touch sind browserbasierte Applikationen, die direkten Zugriff auf die zentralen CRM-Daten Ihrer update.seven Datenbank ermöglichen. Benutzerrechte werden automatisch übernommen und der Administrationsaufwand wird so auf ein Minimum beschränkt.

Auf dem verwendeten Gerät ist keine Software-Installation nötig: der Zugriff auf die CRM-Suite erfolgt direkt über den Browser am Client.

### Schneller Zugriff

Die Startseite ist der Zugang zu Ihren CRM-Daten. Auch in der mobilen Applikation haben Sie direkten Zugriff auf Ihre CRM-Favoriten. So stehen die wichtigsten Kundendaten unmittelbar zur Verfügung.

Über Filter oder die Suche nach multiplen Kriterien greifen Sie rasch auf die benötigten Daten zu. Zusätzlich zu Kundenstamminformationen haben Sie auch Zugriff auf Termine, Leads, Verkaufschancen, Tickets, Aufträge, Besuchsberichte etc.



### Datenmanagement

Zu den klassischen Aufgaben von Außendienstmitarbeitern zählen Besuchsberichte, Account- und Kontaktmanagement sowie die Termin- und Einsatzplanung. Sämtliche Kundendaten werden übersichtlich angezeigt und können jederzeit bearbeitet bzw. neu angelegt werden. Änderungen greifen sofort und andere Mitarbeiter erhalten sofort Zugriff auf die aktuellsten Daten.

Alle Elemente, wie Felder, Listen oder Masken lassen sich vom Administrator an individuelle Bedürfnisse anpassen. Die Konfiguration Ihrer firmeninternen Prozesse erfolgt zentral und kann für bestimmte Benutzergruppen individuell angepasst werden. Mit minimalem Aufwand lassen sich Felder hinzufügen oder Eingabemasken überarbeiten. Bei Konfigurationsänderungen sind keine Wartezeiten oder Upgrades am mobilen Endgerät notwendig.

## „Der Zugriff auf aktuelle Kundendaten muss auch außer Haus gewährleistet sein.“

### Besuchsdokumentation

Branchenspezifische Prozesse, wie Besuchsdokumentation (Musterabgabe & Produktbesprechung) für die Pharmaindustrie oder Zugriff auf aktuelle Vertragsdaten für Finanzberater sind Bestandteil der Lösung.

### Auftragserfassung

Mit Zugang zum CRM können Sie Aufträge gleich beim Kunden erfassen. Die Eingabe vor Ort erhöht die Datenqualität und alle Daten stehen sofort zentral zur Verfügung. Details können Sie während der Erfassung mit dem Kunden abstimmen und administrative Aufgaben somit wesentlich vereinfachen. Mobile Mitarbeiter sind nahtlos in die Unternehmensprozesse eingebunden, redundante Arbeitsschritte entfallen und die Arbeitszeit wird effizienter genutzt. Daraus resultieren kurze Reaktionszeiten und eine verbesserte Servicequalität.



### Kalender

Über update.seven mobile & touch greifen Sie auch unterwegs auf Ihren CRM-Kalender zu. Die strukturierte Monatsübersicht zeigt auf einen Blick, was die Zukunft bringt und unterstützt Sie bei der effizienten Planung Ihrer nächsten Termine. Nach Auswahl eines Datums steht ein Überblick über alle Termine zur Verfügung.

### Wegweisend: GPS & Google Maps

Über die GPS-Integration finden Sie die Kunden, die sich in der Nähe Ihres aktuellen Standorts befinden. So reagieren Sie schnell auf Terminänderungen bzw. -absagen und kontaktieren gegebenenfalls einen anderen Kunden in der Nähe. Mit wenigen Klicks wählen Sie den Ansprechpartner und können direkt aus der Anwendung via Telefon oder E-Mail einen Termin vereinbaren. Mit Google Maps lassen sich Kundenadressen in einer Karte anzeigen und davon ausgehend, die Routenplanung starten. Auf der



Suche nach dem richtigen Weg hilft ein Klick auf die Karte im Kundendatensatz – Google Maps öffnet sich automatisch mit der richtigen Adresse. Mit dem Add-on Mobile Assist für BlackBerry® können Sie ein Foto hochladen und direkt einem beliebigen CRM-Datensatz (Kontakt, Ticket, usw.) zuordnen.

### Einsparung von Material- und Sachkosten

Durch den Einsatz mobiler Devices benötigt nicht mehr jeder Mitarbeiter zwingend ein Notebook. Dadurch und durch die zentrale Administration können erhebliche Einsparungen im IT-Bereich erzielt werden. Der Zugriff zum CRM ist einfach konfigurierbar. Bei Konfigurationsänderungen sind keine Wartezeiten, zusätzliche Installationen oder Upgrades am mobilen Endgerät notwendig.

### Sicherheit

Durch Secure Socket Layer (SSL) Technologie und die sichere Authentifizierung am Client ist die Datenübertragung gesichert und – im Fall, dass ein Gerät verloren geht – auch die mobile Applikation selbst. Bei BlackBerry®-Geräten ist die Übertragung zum BlackBerry® Enterprise Server zusätzlich durch AES (Advanced Encryption Standard) oder TripleDES (Triple Data Encryption Standard) Verschlüsselung abgesichert.

### Modernste Technologien für mobile Lösungen

Der Serverteil besteht aus einer in C# entwickelten Applikation, eingebettet in das .Net Framework von Microsoft®. Hierdurch werden Interoperabilität, Skalierbarkeit und Zukunftssicherheit garantiert. Für die Anwendung auf möglichst vielen Endgeräten ist der erzeugte HTML Code W3C-konform und wird von den gängigsten Browsern unterstützt.

### Vorteile

- ✓ Geringer Administrations- und Wartungsaufwand
- ✓ Einfache Bedienung durch intuitive Oberfläche
- ✓ Einsparung redundanter Arbeitsschritte
- ✓ Hohe Sicherheit sensibler Kundendaten
- ✓ Keine Installation am Endgerät nötig
- ✓ Aufwändiges Synchronisieren von Daten entfällt
- ✓ Updates & Patches erfolgen zentral am Server
- ✓ Berücksichtigung sämtlicher Rechte

## Produktübersicht

### CRM-Hauptanwendung



### Integration in die vorhandene Systemlandschaft



### Mobile Lösungen



### Analyse



### Administration



### Social CRM



### Finanzplanung



# revolution

Sämtliche Urheber- und Markenrechte an den oben abgebildeten Logos stehen den Firmen Apple Inc., Google Inc. und Research in Motion (RIM) zu. Die Darstellung der Bilder und Logos dient nur zu Illustrationszwecken und verweist auf eine Kompatibilität der Produkte update.seven mobile & touch mit den Geräten und Programmen der genannten Hersteller.

### Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Sie möchten mehr über Produkte und Services wissen?  
Ich freue mich auf Ihre Anfrage.



### Gerlinde Götz

Product Marketing Manager

tel.: +43 (1) 878 55-193

mail: gerlinde.goetz@update.com

» 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 2011 | 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.

