



**BLOCKBUSTER**  
**GEDYS INTRAWARE**  
**8.10**

**466 Features und  
Problembehebungen**

# CUSTOMER JOURNEY ANALYSE

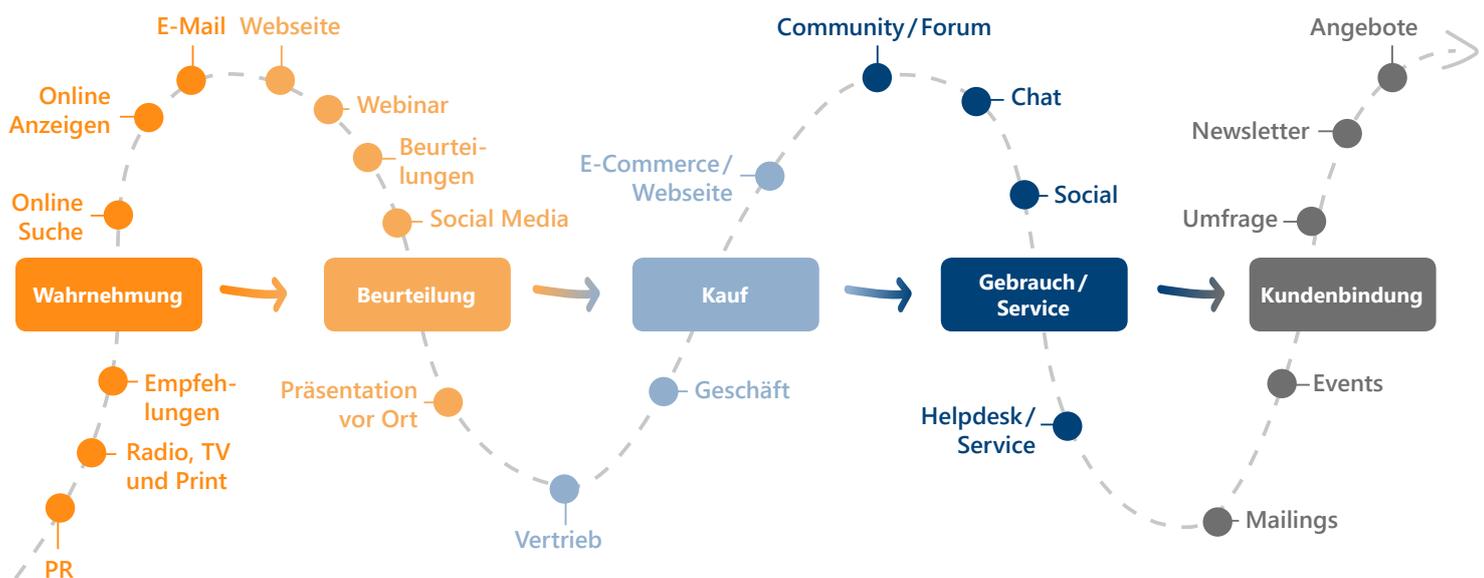
## Interaktionen des Kunden vorausahnen und optimieren

Die neue Funktion Customer Journey Analyse im GEDYS IntraWare 8.10 erfasst alle Aktivitäten mit einem Unternehmen (bestehende oder zukünftige Kunden) in Ihrem CRM – egal ob online oder offline.

Die Integration des Verhaltens eines Käufers im Internet vervollständigt die Darstellung der Customer Journey.

Proaktive Kommunikation ist eine Strategie für den gesamten Lebenszyklus der Kundenbeziehung. Vom Anbahnen-Prozess bis zum Steigern der Kundentreue. Das Ziel besteht darin, Interaktionen möglichst genau vorauszuahnen und zu optimieren, um sie effizient zu gestalten und für jeden Kunden individuell zu gestalten.

Mehr zur Reise des Kunden erfahren Sie → [hier im Blogartikel](#)



**CRM-TOUR**  
Live-Präsentation



**Deisenweiss GmbH**  
 Kunde, 72345  
 Verantwortlicher VB und Team: Lars Weis - Global Products/Sales DACH/Sales Süd  
 Weitere Betreuer: Ralf Persson, Sabine Wild  
 Platzl 9, 80331 München, Deutschland  
 +49 89 6652 9192930  
 +49 89 6652 019293 99 0  
 info@deisenweiss.de  
 http://www.deisenweiss.de

**Marketing**  
 Schlagwörter: Konzernkunde  
 Adressquelle: Hannover Messe  
 Berechnete Verteiler: PLZ 8\*\*\*\*  
 Zusätzliche Verteiler: Newsletter Kunden, Messebesucher 2019  
 Ansichtshinweise (3 Zeichen, 3 Werte): IOP

**Bewertungsmatrix**  
 Geschäftsentwicklung über 24 Monate: steigend  
 Umsatz: >100  
 Zukünftiger Bedarf (Potential): hoch + profitabel  
 Betreuungsaufwand technisch: Wartungs- / Supportvertrag vorhanden  
 Betreuungsaufwand kommerziell: wechselhaft  
 Integration des Produktportfolios: teilweise  
 Status: Partner  
 Position des Kunden am Markt: innovativ + expansiv  
**Bewertung 230 Punkte => A-Kunde**

**Grafische Darstellung und Analyse**  
 der Kontaktpunkte z.B. mit dem Kunden Deisenweiss.



**Customer Journey Monitor**

**Der Betrachtungszeitraum**  
 kann einfach verkleinert oder vergrößert werden.

## Schnelle Information

über den aktuellen Aktivitätsindex  
 über die Smiley-Icons.

## Mögliche Erkenntnisse der Customer Journey Analyse

Ist der letzte Kontaktpunkt allein für den Kauf eines Produktes ausschlaggebend?

- Ist der Kauf durch eine bestimmte Abfolge mehrerer Kontaktpunkte entstanden?
- Welche Wirkung haben die Kontaktpunkte aufeinander?
- Sind die Kontaktpunkte voneinander abhängig?

Mit den gewonnenen Erkenntnissen entdecken Sie Wirkungszusammenhänge und leiten Optimierungen ab.

Dazu geben Sie im Vorfeld Ihre individuelle Konfiguration ein – die Bewertung der unterschiedlichen Touchpoints, die jeweilige Wertigkeit, Betrachtungszeitraum, Verblissen und Grenzwerte.

GEDYS IntraWare 8.10 berechnet täglich den Aktivitäten-Index und gibt dem zuständigen Vertriebsbeauftragten über Ampelfarben schnelle Auskunft.

**Customer Journey Übersicht**

Alle Bewertungen ▾ | Alle Vertriebsbeauftragten | Aktueller Aktivitätsindex

Anzahl: 13 <<< 1 >>> 300v

Deisenweiss GmbH	954,00	714
Varioluchs GmbH	725,11	390
Privatbank Osthaus	670,70	636
Hahner GmbH	588,80	34
Active Live AG	451,30	650

## Überblick durch das Startseiten-Widget

Z.B. zu welchen Firmen ist der Kontakt verloren gegangen?

# SCHNELLE TICKETPLANUNG

## für den Service-Außendienst

Das neue Planungscockpit für den Service vereint vier Informationsquellen in einer Ansicht:

- Welche Service-Tickets sind zu verplanen?
- Welcher Mitarbeiter hat die nötigen Skills?
- Welcher Mitarbeiter ist dem Kunden geografisch am nächsten?
- Welche Termine haben die Mitarbeiter bereits?

Per Drag & Drop wird das Ticket nun an den Planungskalender zum entsprechenden Mitarbeiter „übergeben“. Dieser wird per E-Mail informiert.

Der Service-Mitarbeiter im Außendienst kann die dazugehörigen Daten auf dem Laptop, Tablet und Smartphone auch unterwegs einsehen.

Sollte ein Techniker erkrankt sein oder Urlaub haben, wird dies im Planungskalender farblich dargestellt.

CRM für Service & IT → [hier mehr erfahren](#)

Übersicht der Tickets  
und Planungskalender.

**Zu planende Tickets**

Ergebnisse 50 (1-0) 0 ausgewählt

Betreff	Kunde/Benutzer	Adresse	Kategorie	Beginn	Nummer	Type	Status	Schlagwörter
Spannungsabfall im Betrieb	Deisenweiss GmbH; Au. 00031 München	(keine Kategorie)	13.00.2019	Ma712631	Incident	Offen	Dugfix	
Passwort vergessen	Deisenweiss GmbH; Au. 80331 München	(keine Kategorie)	26.02.2017	Ma712579	Incident	Offen		
Fragen zur Administration der	Deisenweiss GmbH; Au. 80331 München	CRM Basic; Admin	16.11.2015	Ma712625	Incident	Offen		
Benötigen eine zusätzliche An	Deisenweiss GmbH; Au. 80331 München	(keine Kategorie)	08.01.2019	Ma712498	Incident	Offen		
Fehlercode 4711	Deisenweiss GmbH; Au. 80331 München	(keine Kategorie)	05.03.2015	Ma712622	Incident	Offen		
Notebook ist defekt	Deisenweiss GmbH; Au. 80331 München	(keine Kategorie)	27.02.2018	Ma712597	Incident	Offen		
Webzugang einrichten	Deisenweiss GmbH; Au. 80331 München	CRM Basic; Admin	27.02.2016		Incident	Offen		
Passwort vergessen	Deisenweiss GmbH; Au. 00031 München	CRM Contacts; Ad						

**Per Drag & Drop wird das Ticket dem Planungskalender bzw. Mitarbeiter zugeordnet.**

**Ticketplanung**

**Incident (Basis): Spannungsabfall im Betrieb**

Nummer: Ma712631  
 Aktueller Status: Offen  
 Status: **Offen**  
 Service Startdatum: 21.08.2019  
 Service Enddatum: 21.08.2019  
 Service Bearbeiter: Lars Weis

**Lars Weis**

**KW 35 - August 2019 / September**

26. 27. 28. 29. 30. 31. 01. 02. 03. 04. 05. 06. 07. 08. 09. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24.

# CRM-APP

## Functions, New Look & Feel

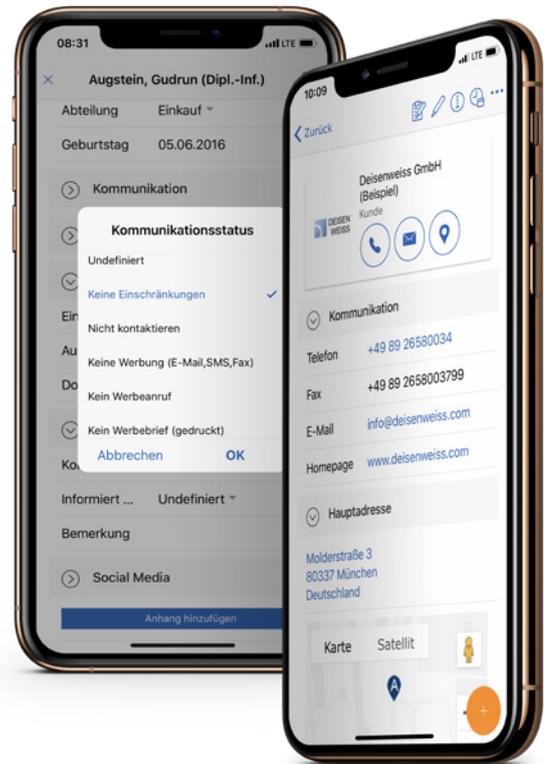
*Großes Display oder kleines, handliches Smartphone – Die Präferenzen sind sehr unterschiedlich. Aber alle Außendienst-Mitarbeiter brauchen schnelle und übersichtliche Informationen, sowie optimierte Funktionen, um bereits unterwegs alles Notwendige in die Wege zu leiten.*

Darauf zielt die CRM-App goMobile Pro mit dem neuen Look & Feel und der engen Integration ins jeweilige Device ab.

Ab sofort erstellen und bearbeiten Sie über goMobile Pro Dokumente wie Firma, Kontakt, E-Mails, Vorgänge und Aufgaben/Notizen. Dies bedeutet aber nicht nur die Texteingabe, sondern beinhaltet auch die Aufnahme von Logos und Kontaktfotos sowie die Dokumentation der Einwilligung nach DSGVO ([→ mehr erfahren](#)).

Schnelle Notizen erstellen, Teilen von Bildern in Vorgängen, Öffnen von Dokumentenlinks in goMobile Pro – alle neuen Funktionen stehen für mehr Transparenz und Aktivität.

Mehr zur mobilen CRM-App erfahren Sie [→ hier im Video](#).



**CRM-APP**  
**KOSTENLOS TESTEN**

CRM-App: goMobile Pro kostenlos laden und mit fertigen Demodaten testen.





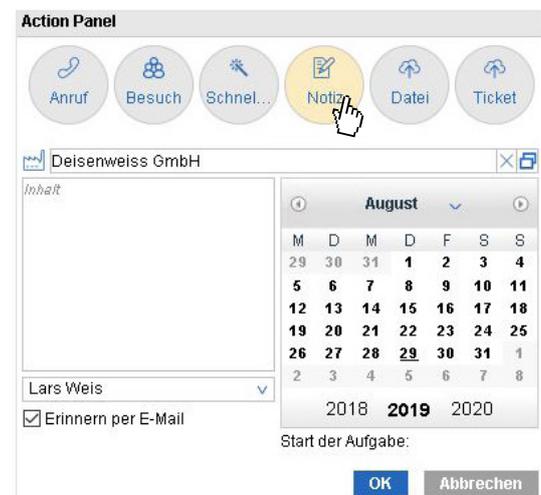
# DAS NEUE ACTION PANEL

## Schneller Dokumente erstellen mit dem Action Panel

*Komfortabler und schneller arbeiten mit GEDYS IntraWare CRM im Web. Dafür gibt es nun das Action Panel. Über Favoriten kann Ihr Unternehmen jedem Mitarbeiter die wichtigsten Aktionen zur Schnellerfassung von Vorgängen bereitstellen. Dateien lassen sich per Drag & Drop ablegen.*

### Komfortabler und schneller arbeiten

Erstellen Sie z.B. schnell eine Notiz, in dem bestimmte Felder bereits vorab gefüllt sind.



The screenshot shows the CRM interface for 'Deisenweiss GmbH'. On the left, there is a customer profile for 'Augstein, Gudrun', an 'Einkaufsleiterin, Einkauf' at 'Deisenweiss GmbH'. The profile includes contact information: 'Platzl 9, 80331 München, Deutschland', '+49 6652 919293 10', '+49 176 15433644', '+49 6652 919293 9910', and 'GAugstein@deisenweiss.de'. Below the profile, there are tabs for 'Basis', 'Vorgänge (15)', 'Verkaufschancen (17)', 'Termine (58)', and 'Service Tickets (54)'. On the right, there is a section for 'Marketing' with fields for 'Schlagwörter', 'Adressquelle', 'Berechnete Verteiler', 'Zusätzliche Verteiler', 'Ansichtshinweise', and 'Serienbriefe'. On the far right, there is a 'Vorgänge (45)' section with a search bar and a table of activities.

|  | Datum      | Thema                                |
|--|------------|--------------------------------------|
|  | 13.08.2019 | Einführung Service Modul             |
|  | 13.08.2019 | Auftrag komme nächste Woche !!       |
|  | 13.08.2019 | aktueller Status Auftrag             |
|  | 13.08.2019 | Einladung Messe (MSWord) -Web-       |
|  | 13.08.2019 | Veranstaltungsmanagement leicht gem. |
|  | 13.08.2019 | Veranstaltungsmanagement leicht gem. |
|  | 13.08.2019 | Empfangsbestaetigung // Ticketnumme  |
|  | 13.08.2019 | Rückfrage Status Auftrag             |
|  | 13.08.2019 | aktueller Status Angebot             |
|  | 09.04.2010 | Einladung: Produktvorstellung        |

Das Action Panel steht in verschiedenen Ansichten und Masken zur Verfügung.

# FUNKTIONSÜBERSICHT

## Ein Auszug aus der Liste weiterer neuer Funktionen

### Action Panel

#### Web

- ✓ Schnellerfassung von Vorgängen
- ✓ Notiz-Erstellung
- ✓ „Landing Place“ zur Dateiablage per Drag & Drop
- ✓ Favoriten-Typen für schnelles Erstellen

### BusinessMail4Outlook

- ✓ Vereinfachte Installation durch Vorbelegung per INI-Datei
- ✓ Synchronisation ausgewählter Kontakte zwischen Outlook und CRM
- ✓ Unterstützung CTI-Anrufe
- ✓ Performance-Verbesserung bei der E-Mail-Dokumentation mit größeren Anhängen durch Java-Webservices

### Customer Journey Analyse

#### Web

- ✓ Analyse und grafische Darstellung für den Vertrieb
- ✓ Bewertung der Touchpoints im CRM
  - (Aktivitäten, Angebote, Aufgaben, Briefe, E-Mails, Event-Teilnahmen, Kampagnen, Opportunities, Termine, Tickets, etc.)
- ✓ Tägliche Berechnung eines Aktivitäten-Indexes für jede zu analysierende Firma anhand individueller Konfiguration
  - Dokumententypen und ihre „Wertigkeit“
  - Betrachtungszeitraum, Durchschnittsbildung und „Verblassen“ von Aktivitäten
  - Grenzwerte in Abhängigkeit von Kundentypen

### Dashboards und Reports

#### Web

- ✓ Neue Werkzeuge zum Erstellen von Dashboards & Reports verfügbar
  - Installation auf IIS-Server
  - Zugriff auf die CRM-Daten über relationale Datenbanken
  - Verwendung von GEDYS IntraWare Analytics plus Exporter-Task
- ✓ Integration der Dashboards und Reports in die Web-Oberfläche

### CRM-App (goMobile Pro)

- ✓ Bearbeiten von Dokumenten direkt in goMobile Pro (Firmen, Kontakte, E-Mails, Vorgänge, Aufgaben / Notizen)
- ✓ Neuer Adress-Kopf mit wichtigen Aktionen
- ✓ Notiz-Funktion mit und ohne Adressbezug
  - Schnelle Zuweisung an ausgewählte Kollegen, mit denen man zusammenarbeitet
  - Optionale Datums-Zuweisung
  - Schnelles Wiederfinden über die Aufgaben-Widgets
- ✓ Firmenlogo und Kontaktfoto direkt einstellen
- ✓ DSGVO-Optionen auch mobil verfügbar:
  - Kommunikationsstatus
  - Option „Einverständnis Datenspeicherung“ samt Verweis
- ✓ Teilen von Bildern in Vorgängen
- ✓ Dokumenten-Links öffnen sich direkt in der CRM-App
- ✓ Abschnitte lassen sich auf- und zuklappen
- ✓ Verknüpften Dokumente filtern und durchsuchen
- ✓ Vereinfachte Einrichtung: Konfigurations-Links inkl. Platzhalter mit QR-Code in der entsprechenden Korrespondenz
- ✓ Universal Links einpflegen, um Links direkt in der App zu öffnen



CRM-VIDEOS  
auf YouTube



## Einsatzplanung im Service

### Web

- ✓ Übersicht mit Liste zu planender Tickets, Liste bestehende Verplanung der Service Bearbeiter (inkl. Abwesenheiten) und Mitarbeiter-Terminen
- ✓ Zuordnung der Tickets per Drag & Drop auf eine Kalender-Sicht
- ✓ Auch Verschiebung zwischen Personen und Tagen per Drag & Drop
- ✓ Abwesenheits-Dokumente im Service erstellbar
- ✓ Kalender in Oberfläche integriert

### Notes

- ✓ Ansichten „Ticketplanung“ und „Schedule“ nutzbar
- ✓ Neuer Reiter „Ticketplanung“
- ✓ Abwesenheits-Dokumente im Service erstellbar

## Konfiguration und Administration

### Web

- ✓ Automatisierte Prozesse für die Benutzerverwaltung ohne Notes-Client:
  - Umbenennen von Benutzern
  - Löschen von Benutzern
- ✓ Passwort-Handhabung
  - Funktion „Prozess Passwort vergessen“
  - Prozess für das Zurücksetzen eines Passworts durch den Admin
- ✓ REST-Schnittstelle zur Anbindung externer Anwendungen

### Notes

- ✓ Admin-Prozessanforderungen können pausiert werden
- ✓ Aktion „Admin-Prozessanforderung zurücksetzen“ können wieder mit dem vorherigen Status aktiviert werden

## Lieblingsfunktionen

### Notes

- ✓ Sidebar-Widget „Vorschau auf verknüpfte Dokumente“

### Web

- ✓ Optimiertes „Folgen-Widget“ mit Profilbild des Autors
- ✓ Serienbriefe „im Namen von“
- ✓ Optimiertes Marketing-Cockpit
- ✓ Listendarstellungen und Vorschauen im Web erweitert um Primärkontakt, Ansichtenhinweise, Kommunikationsstatus, Datenschutz
- ✓ Verbesserte Performance für Dokumenten-Erstellung und Verkaufschance-Öffnung
- ✓ Einzel-Verknüpfungs-Widget in Listen verfügbar
- ✓ Textbausteine einfügen an der aktuellen Position

### Notes, Web & CRM-App

Weniger Tippen und Auswählen.

Kollege CRM berechnet nach Ihren Vorgaben.

- ✓ Leerer Vorgangsbetreff wird über Feldvorgaben gefüllt:
  - Konfigurierbar für Office-Vorgänge und Service-Tickets
  - Über „Action Panel“ auch für Aufgaben
- ✓ Default-Vorgaben von Ablagestruktur und Projekt-Zuordnung:
  - Konfigurierbar für Office-Formulare und Korrespondenzen
- ✓ Default-Werte für Formularfelder

**SIE MÖCHTEN  
MEHR ERFAHREN?**

Sprechen Sie uns an:

+49 661 9642 - 0

info@gedys-intraware.de



### Hauptsitz Petersberg

Brückenmühle 93 | 36100 Petersberg

☎ +49 661 9642 - 0 | 📠 +49 661 9642 - 99

info@gedys-intraware.de

www.gedys-intraware.de



### FOLGEN SIE UNS

