

Da bei B2B-CRM eher Information, Kommunikation und Koordination im Vordergrund stehen, bietet sich eine Anlehnung an die Mail- und Kalendersysteme Outlook oder Lotus Notes an. Puma setzt auf Lotus Notes, somit fiel die Entscheidung auf Team4 CRM, ein spezialisiertes B2B-CRM für diese Plattform.

Mit der Entscheidung profitiert man von der Notes-Replikation, die CRM-Daten zur offline-Nutzung auf die Notebooks spiegelt. Die enge Anlehnung des Userinterfaces an die gewohnte Notes-Mailbox erleichtert die Nutzung und steigert die Akzeptanz. Alleinstellungsmerkmal des Systems ist das unterliegende Relation Framework. Dies

erwies sich als sehr hilfreich, um die oben aufgezeigten strukturellen Anpassungen per Konfiguration statt per Individualentwicklung umzusetzen.

Michael Büning ■

Team4 GmbH, Herzogenaurach

 www.team4.de

Social Networking mal anders

Stellen Sie sich vor, Sie könnten herausfinden, über wie viele Ecken ein Kundenauftrag mit einem Sachbearbeiter aus der Einkaufsabteilung „befreundet“ ist.

Facebook, StudiVZ, Xing und viele andere ähnliche Dienste im Internet sorgen heute dafür, dass Menschen Netzwerke mit anderen Menschen knüpfen können. Vor nicht allzu langer Zeit wurde sogar Stanley Milgrams über 40 Jahre alte These, dass jeder jeden über durchschnittlich sechs Ecken kennt, bestätigt. In einer Studie, die die Verbindung zwischen Menschen anhand des SMS-Verkehrs betrachtet hat, betrug die durchschnittliche Entfernung zwischen zwei Menschen 6,6 Personen.

Die Pohl-Softwear GmbH hat das Prinzip des Social Networking jetzt auf Unternehmensdaten angewendet. „Wenn ich bei Facebook oder Xing über geeignete Suchfunktionen Menschen finden kann, die mir helfen meine Probleme zu lösen, muss es doch möglich sein, Geschäftsdaten innerhalb eines Unternehmens so zu verknüpfen, dass man neue Einsichten gewinnen oder bestehende Vermutungen, z.B. zu den Marktaussichten eines Produkts, festigen kann“, beschreibt Manfred Topüth, Entwicklungsleiter der Pohl-Softwear den Ansatz zur Verarbeitung und Analyse von Daten in Unternehmen.


Die Basis des ORM (Objective Relationship Management) bildet ein sog. „Se-

mantisches Netz“. In diesem Netz werden nahezu beliebige Klassen von Daten miteinander verknüpft. Sie können dabei aus bestehenden DV-Systemen wie Warenwirtschaft oder Produktionsplanungssystemen stammen, aber auch über einfach und schnell erstellbare

meeting beschlossene Newsletter-Aktion gehabt hat?“ Dazu müsste man ja die Kundendaten aus der Auftragsbearbeitung mit den Empfängern des im CRM gespeicherten Newsletters in Verbindung bringen. Die stehen aber in zwei verschiedenen Datenbanken. Und außerdem gibt es ja in der Auftragsbearbeitung gar kein Feld, in dem ich angeben könnte, dass der Kunde sich aufgrund des Newsletters für unser Produkt entschieden hat“, beschreibt Topüth ein typisches Problem aus der Praxis. „Hier setzen wir an, indem wir nicht nur bestehende Daten miteinander verknüpfen, sondern innerhalb des ORM diese Verknüpfungen mit Zusatzinformationen versehen können. So werden vorhandene Strukturen flexibel, situationsgerecht und kostengünstig ergänzt.“

Durch die branchenneutrale Ausrichtung des ORM ist es möglich, Projekte in so unterschiedlichen Bereichen wie Zeitwirtschaft, Logistikmanagement, Retourenbearbeitung oder CRM schnell, erfolgreich und mit hoher Akzeptanz bei den Anwendern umzusetzen. ■

POHL-Softwear GmbH, Würzburg

 www.pohl-softwear.com

ANZEIGE



StarQuery 3.1:
Realtime Reporting
und multidimensionale
Analyse direkt in MS Excel

download unter www.symtrax.de

- Multiplattform (DB2, SQL, JDE...)
- Cube Analyse mit Drill-Down
- Online Reporting

Freecall 0800 / 183 38 38
 Email: jmoll@symtrax.de

Server Magazine
 Series edition
 Symtrax
 Star-Query
 Honor Roll

Masken direkt in das ORM eingegeben werden. Die Verbindungen zwischen den einzelnen Daten können in einem zweiten Schritt qualifiziert werden. ORM kommuniziert zwischen Client, Server und anderen integrierten Anwendungen mit standardisierten Technologien wie ODBC, XLM und SOAP.

„Wie finde ich denn heraus, welchen Erfolg die beim letzten Vertriebs-