

Modulet indgår som en komponent i Dialog Manager-suiten, som er en unik CRM fler-kanalsløsning, der gør virksomheder i stand til at tiltrække, bibeholde og udvikle deres kundeforhold på tværs af salgs-, service- og marketingsfunktionerne.

DM PocketPC, DIALOG MANAGER

## POCKETPC - TÆTTERE PÅ VIRKELIGHEDEN

### BESKRIVELSE

Med DM PocketPC som touchpoint kommer applikationen helt tæt på både kontakten og forretningen - virkeligheden - både i tid og sted. Rækkevidden af Dialog Managers funktionalitet via PocketPC er med ét skridt blevet markant udvidet.

Med DM PocketPC kommer CRM nu til at handle om face-to-face dialog med kontakten. Selve programmet kører nu lige præcis dér, hvor forretningen befinder sig. Det giver mulighed for at registrere direkte observerede informationer på kontakten bl.a. gennem multimedier.

Endvidere kan man vende konceptet på hovedet og gøre kontakten eller objektet til brugeren af enheden. Dermed kan fx en patient monitorere sig selv eller en motor kan melde tilbage til værkstedet om olie- og brændstofbeholdning.

#### Med kontakten i hånden

Lig brugen af laptops kan den registrerede Dialog Manager bruger anvende installationen offline på PocketPCen. Brugeren vil typisk abonnere kun på de kontakter og tilhørende oplysninger, der er relevante.

Uden det overhovedet bemærkes kan sælgeren eller konsulenten have både kontaktens stamdata og forretning lige ved siden af kalenderen og telefonen - på PDAen i hånden. Efter behov kan der synkroniseres med den centrale database enten via PC-cradle, WIFI-netværk eller direkte via Internettet (fx GPRS).

#### I hænderne på kontakten - eller forbundet til objektet

Den anden mulighed ændrer helt perspektivet for PocketPCen: "Single contact subscription". Med denne kan kontakten - eller objektet - abonnere på sig selv. Kontakten eller objektet omdannes til bruger på PocketPCen. Pludselig er PDAen - og dermed programmet - ikke kun tæt på forretningen men så at sige i hænderne på kunden. Med andre ord, rapportering og monitorering udføres dermed af kontakten eller objektet selv.

*Kontakten* kan fx være en patient, der monitorerer sig selv under et syge- eller genoptræningsforløb. En sundhedsuddannet følger derefter op på de replikerede data lagret under patienten, som denne selv har udfyldt.

*Objektet* kan fx være en bil, hvis data under kørslen automatisk opsamles af PDAen. Det vil sige, bilen monitorerer sig selv. Og fra central hold kan fx bilejeren eller ingeniøren se og behandle de opsamlede og replikerede data.

#### Monitorering med multimedie

Med multimedie-support i DM PocketPC er det muligt at tilføje ekstra dimensioner i monitoreringen. Lyd, billeder og videosekvenser optaget af PocketPCen kan lagres direkte på kontakten eller objektet i applikationen via DM PocketPC. Samtidig kan multimedier udnyttes fx til afspilning af instruktionsvideoer, produktpræsentationer, osv på enheden.



### KEY BENEFITS

- ✓ Applikationen kommer helt tæt på virkeligheden
- ✓ Forretningen kommer helt tæt på kunden
- ✓ Det som forretningen drejer sig om kommer ind i applikationen mens det sker
- ✓ Mulighed for udgangspunkt i almindelig bruger, kontakten eller objektet:
  - ◆ Bruger/UPV (User Point of View)
  - ◆ Kontakt/CPV (Contact Point of View)
  - ◆ Objekt/OPV (Object Point of View)
- ✓ PDA giver anden og mere direkte form for touch point
- ✓ Objektet "udfører" handlinger som monitoreres og replikeres til central database
- ✓ "Machine to machine" support ( fx monitorering af temperatur i kølerum eller brændstofforbrug for motorer) med relation til bruger/kontakt/objekt
- ✓ Aktivitetsstyring fra backoffice med respons/nonrespons registrering også for objekter
- ✓ Fuld CRM backoffice
- ✓ Costumarisering af skærbilleder via Design Manager til PocketPC sikrer effektiv og målrettet interface
- ✓ "Simple Button Interface" muliggør en så reduceret bruger grænseflade, at anvendelsen ingen uddannelse kræver og applikationen kan betjenes med én finger
- ✓ Multiemedia support muliggør at brugeren kan registrere fx video og billeder relateret til den konkrete forretning
- ✓ Multiemedia kan bruges fx til afspilning af instruktionsvideo eller produktpræsentation
- ✓ Trådløs dataudveksling maksimerer friheden til at lade applikationen følge kontakten eller objektet

Se FUNKTIONALITET på bagsiden



- ✓ Extended Enterprise Edition
  - ✓ Enterprise Edition
  - ✓ Professional Edition
  - ✓ Small Business Edition
- DM PocketPC**, DIALOG MANAGER

## FUNKTIONALITET

Følgende funktionalitet er inkluderet i DM PocketPC:

- ◆ 3 forskellige driftstilstande: Bruger (UPV) og kontakt (CPV) / objekt (OPV)
- ◆ Support for "kiosk" tilstand for hele applikationen (SBI - Simple Button Interface)
- ◆ 2-vejs dataudveksling på følgende enterprise databaser: Oracle, MS SQL, Sybase og IBM DB2 UDB
- ◆ Custom programmering interface (PDMAPI) (Sybase Pocket Builder / PowerScript)
- ◆ Funktionsorienteret skærmlayout
- ◆ Individuel struktur og skærmlayout for brugergrupper
- ◆ Design Manager muliggør costumarisering af alle skærmbilleder
- ◆ På enheden køres offline efter "occasionally connected" konceptet
- ◆ Trådløs dataudveksling via WIFI/WLAN gennem Internet fx GPRS
- ◆ "Custom applikationer" kan designes centralt med efterfølgende automatisk ændringsrollout/distribution
- ◆ Automatisk opgradering
- ◆ Support for multimedia, fx video, lyd og billeder
- ◆ Via PDA kamera kan billeder lagres i applikationen
- ◆ Via PDA videokamera kan videosekvenser lagres i applikationen
- ◆ Differentieret abonnementsmekanisme som sikrer at kun de relevante data forefindes på enheden
- ◆ Mulighed for "enterprise rollout" og "device management" (fx XcelleNet's AFARIA)
- ◆ Mulighed for automatisk (af-)installation via SD-kort, hvor applikationen er 100% enheds-uafhængig
- ◆ Dataudveksling i baggrund for maksimal anvendelsestid (parallel dataudveksling / multitask replikering)
- ◆ Fra central hold aktivitetsbaseret SMS-instruks support til enhed (server push) fx til realtime distribution af vigtig opdateret information
- ◆ Support for stregkodelæsning fx med efterfølgende kontaktopslag

## TJEKLISTE

- ✓ Windows Mobile 2005
- ✓ Windows PocketPC
- ✓ Design Manager
- ✓ Bruger/UPV (User Point of View)
- ✓ Kontakt/CPV (Contact Point of View)
- ✓ Objekt/OPV (Object Point of View)
- ✓ Single Contact Subscription
- ✓ "Kiosk" tilstand
- ✓ Multimedia-support
- ✓ AFARIA
- ✓ WIFI
- ✓ WLAN
- ✓ GPRS
- ✓ "Occasionally connected"
- ✓ SBI (Simple Button Interface)
- ✓ Memorychip enabled
- ✓ SMS-instruks
- ✓ Server Push
- ✓ Stregkodelæsning
- ✓ Kontaktabonnement
- ✓ Embedded database
- ✓ Multitask replikering
- ✓ Oracle
- ✓ MS SQL
- ✓ Sybase
- ✓ IBM DB2 UDB

**DM**SOFTWARE

DM Software A/S  
 Slotsmarken 11 - DK-2970 Hørsholm - Denmark  
 Tel +45 45 76 69 00 - Fax +45 45 76 69 10  
[www.dmssoftware.dk](http://www.dmssoftware.dk)