

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.

Profile Manager, DIALOG MANAGER

KUNDEVIDEN SKABER PROFITABILITET OG VÆKST

BESKRIVELSE

Profile Manager er klientprogrammet og dermed brugernes indgang til kontakt- og objektoverblikket, ubegrænset relationsworkflow og funktionalitet.

Her behandles processerne for fx salgskontakt, dialog, information og historik, marketing, servicering af kunder/emner, personalekommunikation, logistik, rapportering, osv. Alle dagligdagens opgaver udføres i Profile Manager såsom søgning, oprettelse, brevflert, kampagner, osv.

Alle relationsdata på ét sted

Alle informationer lige fra koncerndata til privatpersondata samles her i et overskueligt og brugervenligt Windows-miljø. Ligeså nemt som at oprette data selv kan også data fra administrative systemer (finans, HR, lager, osv.) fremvises for et komplet og overskueligt overblik over fx en Key Account.

Stamkortene indeholder de primære oplysninger om kontakter og objekter. I logisk forlængelse her fra kan der indsættes valgfrie Profilkort med ubegrænsede mængder tillægsdata som fx produkter, kontrakter, projekter - og alt andet tænkeligt. Særligt relevante tillægsdata kan konsolideres eller kopieres til Stamkort-niveau for at give det ønskede overblik.

Al korrespondance gemmes automatisk eller manuelt i den centrale Logbog. For at sikre historikken på kontakten/objektet gemmes fx telefonsamtaler, møder, breve, emails. Næsten alle former for dokumenter kan vedhæftes en log såsom et brevflert dokument, en præsentation fra et møde, osv. På denne enkle facon glemmes aldrig væsentlig information, der kan blive nyttig i en senere sammenhæng.

Søgning og segmentering - på alt

Et væsentligt fortrin er søgning og segmentering i Profile Manager. ALLE informationer i felter og tabeller - på Stamkort, Profilkort og Logbog - er tilgængelig for søgning.

Det hurtige opslag kan gøres ved blot at angive et kriterium for et enkelt felt. Mere avanceret søgning gøres ligeså nemt i et intuitivt søgebillede med afbildning af alle skærbilledets felter. Det er så nemt, at enhver bruger kan lære at lave avancerede segmenteringer som kombinationssøgninger på fx nøgletal på Stamdata og dialoghistorik i Logbog.

Relationsstyring til enhver sammenhæng

Med informationer opdelt i 9 forskellige dimensioner er det umiddelbart tilgængeligt at skabe et overblik over næsten alle mulige kombinationer af relationer. Profile Manager afspejler bare den virkelige verden.



KEY BENEFITS

- ✓ Uendelige opsætningsmuligheder giver alle logisk og selektiv adgang til alle informationer, hvilket skaber uvurderligt kontakt- og/eller objektoverblik
- ✓ Høj flexibilitet i brugertilpasning øger brugervenlighed
- ✓ Ubegrænset sammenstilling af information til intuitiv data-overblik og dermed øget brugervenlighed
- ✓ 9 forskellige dimensioner med vedhæftning af tillægsdata muliggør avanceret og logisk relationsstyring
- ✓ Konsolidering op gennem dimensionshierarki giver account overblik
- ✓ Kopiering af værdier mellem skærbilleder muliggør sammensætning af afgørende kontaktoverblik
- ✓ Alle brugere kan lave avancerede søgning og segmenteringer gennem intuitivt QBE interface (Query by Example)
- ✓ For brugervenligt overblik kan listelayouts manipuleres og gemmes til anvendelse fx på kontakter vs. objekter
- ✓ Dagligdags, manuelle brugeropgaver såsom fremsøgning af "mine kunder" og "aktive sager" kan opsættes som automatisk logon generet liste
- ✓ Ægte One-to-One dialog håndtering gennem bl.a. brevflertning til Word/email på baggrund af individuelle kriterier
- ✓ Automatisk logning af al kommunikation (breve, emails, telefon, osv.) sikrer fuld korrespondance historik på kontakten
- ✓ Automatisk respons håndtering sikrer nem opfølgning på kampagner

Se FUNKTIONALITET på bagsiden



- ✓ Extended Enterprise Edition **Profile Manager**, DIALOG MANAGER
- ✓ Enterprise Edition
- ✓ Professional Edition
- ✓ Small Business Edition

FUNKTIONALITET

Følgende funktionalitet er inkluderet i Profile Manager:

- ◆ Direkte adgang til alle informationer fra både systemfelter og egenoprettede felter, tabeller og skærbilleder
- ◆ Håndtering af både kontakter og objekter i fokus
- ◆ Høj flexibilitet gennem individuel brugertilpasning
- ◆ Automatisering via systemobjekter
- ◆ Ubegrænset sammenstilling af information
- ◆ Ni dimensioner:
 - Koncern
 - Firma
 - Filial
 - Afdeling
 - Ansat
 - Person
 - Privat
 - Bopæl
 - Objekt
- ◆ 360° billede i alle dimensioner
- ◆ Listeorienteret søgning og datamanipulation
- ◆ Avanceret søgning v.h.a. QBE og DDC
- ◆ Sikkerhed på bruger og feltniveauer
- ◆ Brevfletning via Word med automatisk arkivering i Logbog
- ◆ Historik på al indgående og udgående kommunikation
- ◆ Automatisk respons håndtering
- ◆ Ægte One-to-One dialog håndtering
- ◆ Direct mail via brev, fax og e-mails
- ◆ Multiopdatering af data via kontakter og objekter i lister
- ◆ Centrale opslagstabeller til alle formål
- ◆ Sletning - og genopretning - af alle data og objekter via Papirkurv
- ◆ Uendelig kombination af lister
- ◆ Listedefinitioner og -layout kan gemmes

TJEKLISTE

- ✓ Integration til MS Word 97, 2000 eller XP
- ✓ E-mail integration (Outlook / Lotus Notes)
- ✓ Kalender integration (Outlook / Lotus Notes)
- ✓ Møde integration (Outlook / Lotus)
- ✓ Opgave integration (Outlook/ Lotus Notes)
- ✓ CTI (PC/Telefonsystem)
- ✓ Klient operativsystem: Microsoft Windows 98, 2000, NT4 eller XP
- ✓ Kontakt relationer
- ✓ Objekt relationer
- ✓ Felthistorik
- ✓ Systemhistorik
- ✓ Systemlog
- ✓ Listemanipulation
- ✓ Listelayout