

# KeyNotes

Ihr Schlüssel für  
erfolgreiches  
Kundenmanagement



CRM-System unter Lotus Notes



Übrigens, ...

... was erreichen Sie eigentlich mit einer "CRM"-Lösung???

- ▶ Kundengewinnung
- ▶ Verlängern profitabler Kundenbeziehungen
- ▶ Umwandeln wenig profitabler Kundenbeziehungen in profitable
- ▶ Erkennen und Beenden von Kundenbeziehungen ohne Profitabilitätspotenziale
- ▶ Individualisierung von Leistungsangeboten
- ▶ Ganzheitliche Abdeckung von Kundenbedürfnissen

(nach Prof. Dr. Robert Winter, Universität St. Gallen)

## Kommunikation von A bis Z auf Tastendruck

Für das Management Ihrer Unternehmensbeziehungen haben unsere Praktiker eine Software entwickelt: KeyNotes. Wir beschränken uns dabei bewusst nicht auf das "Customer Relationship Management" (CRM). Auch Beziehungen zu Dienstleistern, Lieferanten etc. wollen gepflegt werden.

Mit KeyNotes können sie Ihre beziehungsrelevanten Informationen verteilt bearbeiten und allen berechtigten Mitarbeitern zur Verfügung stellen. Ordnen Sie die Informationen den Unternehmen zu, in deren Kontext sie entstehen. Ob Kunde, Lieferant oder Dienstleister, ob produkt- oder projektbezogen: Sie finden Ihre Dokumente dort wieder, wo Sie sie erwarten und benötigen. "Dokumente" sind z.B. Termine, Aufgaben, Projekte, Notizen, aber auch Ihre gesamte Korrespondenz wie Briefe, Faxe, e-Mails oder Serienaktionen.

Sie können in KeyNotes alle Arten von Informationen erfassen. Nicht nur Texte, auch Bilder und Objekte (d.h. Ergebnisse aus anderen Windows-Anwendungen) finden ihren Platz in KeyNotes. Speichern Sie z.B. das Foto Ihres Ansprechpartners. Erstellen Sie eine Kalkulation in MS Excel und legen Sie sie mitsamt dem Angebot direkt im Projektdokument ab. Die flexiblen Möglichkeiten von KeyNotes werden Sie überraschen.

## Adressen und Firmen

Unternehmensbezogene Daten erfassen Sie im "Firmenprofil". Adress- und Marketinginformationen, Rufnummern, Bemerkungen und bis zu 10 selbst definierte Felder werden hier hinterlegt. Merken Sie sich, wie Ihr Dienstleister erreichbar ist, wofür sich Ihr Kunde interessiert und welche Informationen Sie welchen Unternehmen zur Verfügung stellen wollen (Verteiler). Hier finden Sie auch Informationen, an welchen "Serienaktionen" das Unternehmen teilgenommen hat.

## Ansprechpartner

Legen Sie zu jedem Unternehmen beliebig viele Ansprechpartner an. Alle Stammdaten aus dem Firmenprofil werden automatisch als Standardvorgaben übernommen. Sie ergänzen nur noch die spezifischen Informationen wie Titel, Position, Abteilung etc. Änderungen der Adresse im Firmenprofil werden automatisch in die zugehörigen Ansprechpartner übernommen. Natürlich können Sie auch abweichende Adressen und/oder Rufnummern (z.B. bei Außendienstmitarbeitern mit Home Office) erfassen. Grußformeln (Anrede, Schlussformel) für die Korrespondenz können Sie für jeden Ansprechpartner einzeln hinterlegen. Vergessen Sie nie wieder einen wichtigen Entscheider beim Kunden! Merken Sie sich, wer für welchen Bereich zuständig ist. Und wie beim Unternehmen können Sie für jeden Ansprechpartner hinterlegen, welche Informationen er erhalten soll.



Übrigens, ...

KeyNotes unterstützt das "Permission Marketing". Das heißt, Kunden und Interessenten werden nur informiert, wenn und wie sie es wünschen. Hinterlegen Sie in Firmen und Ansprechpartnern, welche Interessen diese haben und welche Kommunikationsformen sie Ihnen erlauben. Damit gehen Sie auch Rechtsstreitigkeiten aus dem Weg.

Alle Korrespondenzformen können Sie via e-Mail als Dokumentverknüpfung platz- und zeitsparend an Kollegen zur Information versenden.



Testen Sie Ihre bisherige Adress- und Korrespondenzlösung: Erfasst Ihre Software Adressen systematisch und damit leicht auswertbar? Können Sie Adreßbestände zentral pflegen? Lassen sich Vorgänge übersichtlich erfassen und pflegen, können Sie Kopien dieser Vorgänge direkt per Tastendruck verteilen? Können Sie thematisch zusammengehörende Vorgänge zu Ordnern bündeln? Ist Ihre Lösung für den Vertretungsfall vorbereitet?



**KeyNotes ist eine unternehmensweite Kommunikations- und Informationsplattform. Das Produkt ermöglicht einen verteilten Zugriff auf alle Adressen und Vorgänge. Mit KeyNotes können Sie schnell alle Korrespondenzformen erstellen (Briefe mit oder ohne Logo, Fax, e-Mail, Protokolle, Rechnungen, Lieferscheine, Notizen usw.), die Adressen werden automatisch in die jeweiligen Dokumente übernommen. Alle Informationen sind für jedermann verfügbar.**

### Korrespondenzen

Ausgehende Korrespondenz (Brief oder Fax, als Einzelbrief oder Serienaktion) erstellen Sie wahlweise über die Lotus Notes Textverarbeitung oder über eingebundene, frei definierbare MS-Wordvorlagen. Ausgehende e-Mails werden - auch als Serienaktion - direkt mit KeyNotes realisiert. Dabei werden die im Unternehmen bzw. beim Ansprechpartner hinterlegten Adressdaten und Ihre eigenen Kommunikationsparameter automatisch in die Korrespondenzdokumente übernommen. Sie vermeiden damit Schreibfehler der Adresse oder - schlimmer - des Namens. Für die Erstellung investieren Sie nur noch die Zeit, die Sie für die Abfassung und Eingabe des eigentlichen Inhalts benötigen.

### Serienbriefe und Etiketten

KeyNotes bietet komfortable Serienfunktionen. Diese Funktionen können Sie für die Erstellung von Briefen, Faxen und e-Mails einsetzen. Sie formulieren Ihre Textvorlage in der Notes Textverarbeitung oder in eingebetteten MS Word-Objekten. Dann wählen Sie die Adressen aus: manuell, über die Suchfunktion (z.B. alle Anschriften in den PLZ-Gebieten 44, 47 und 86), als Zusammenstellung vorgemerakter Kontakte oder über einen hinterlegten Verteiler. KeyNotes prüft, ob die selektierten Empfänger der von Ihnen gewünschten Kommunikationsart zustimmen (Permission Marketing). Andernfalls wird nur ein Fehlerdokument erstellt, damit Sie über die Unzulässigkeit der Aktion informiert sind.

Die Aktionsbearbeitung nehmen Sie ebenfalls in KeyNotes vor. Tragen Sie ein, ob und wann Sie eine Response erhalten, wann Sie nachtelefonieren und ob/wann Sie den Interessenten besuchen möchten. Nach der Bearbeitung kann die Aktion archiviert werden; dabei wird im Firmen- bzw. Ansprechpartnerprofil ein entsprechender Vermerk eingetragen.

Benötigen Sie Etiketten für den Versand? Wie Serienaktionen können auch die entsprechenden Etiketten automatisch generiert werden. Die gängigen Formate sind bereits hinterlegt - nutzen Sie Endlosformulare oder Etikettenbögen für Ihren Ink-Jet.



Übrigens, ...

Kennen Sie den Unterschied zwischen Daten und Informationen?

Es gibt zahllose Systeme, in denen Sie Adressen speichern können. Oder Briefe schreiben. Oder sich Termine und Aufgaben merken. Das sind alles Daten. Aber Informationen werden erst daraus, wenn Sie alles im direkten Zusammenhang sehen können. Hat Ihr Kollege dem Kunden vielleicht einen Brief geschrieben, bevor Sie Ihren Termin wahrnehmen? Hat Ihr Sekretariat die besuchsvorbereitenden Unterlagen an den Kunden geschickt? Oder gibt es vielleicht eine offene Reklamation des Kunden – so dass Sie dort eventuell ins offene Messer laufen? Diese Informationen sehen Sie in KeyNotes.

## So behalten Sie den Durchblick im Informationsdickicht

Die Effizienz der Arbeit mit einem System wächst mit der flexiblen Unterstützung Ihrer Arbeitsprozesse und dem Komfort der Lösung.

Viele Wege führen nach Rom: KeyNotes enthält verschiedene Ansätze zur Abwicklung Ihrer organisatorischen Abläufe. Die dabei entstandenen Dokumente finden Sie nach unterschiedlichsten Methoden wieder – im Unternehmenskontext, im logischen Kontext der Erstellung des Dokuments, aus dem Firmen-, Ansprechpartner- oder Projektdokument heraus. Eine Reihe von Funktionen und Ansichten ermöglicht Ihnen den jeweils einfachsten Zugriff auf die gewünschten Informationen.

## Ordner und Notizen

Fassen Sie zusammengehörnde Dokumente in einem "Ordner" zusammen. Wie im täglichen Leben erhöhen Sie damit die Übersichtlichkeit Ihrer Ablage. Ordner können nahezu alle Arten von Dokumenten enthalten. Sie können aber auch Unterordner erzeugen, wenn Sie über mehrere Ebenen strukturieren müssen.

Wenn Sie wichtige Informationen erfassen möchten, legen Sie diese in einer "Akttenotiz" ab. Haben Sie einen wichtigen Anruf erhalten? Erstellen Sie per Knopfdruck eine "Telefonnotiz". Der Aufbau der Notizen ist einfach und übersichtlich. Sie können aber auch hier 10 weitere, von Ihnen definierbare Felder konfigurieren.

"Versauern" wichtige Nachrichten in Ihrem elektronischen Postkorb? Möchten Sie sie auch Ihren Kollegen zur Verfügung stellen? Übertragen Sie relevante e-Mails als "Mailnotiz" aus Ihrer Maildatei nach KeyNotes und ordnen Sie sie dabei dem Kunden, dem Dienstleister oder Lieferanten zu!

Auch eingehende Papierunterlagen (Briefe, Faxe) können Sie einscannen und als Akttenotiz im gewünschten Kontext hinterlegen.

## Termine, Aufgaben und Wiedervorlage

Wie oft haben Sie schon vergessen, dass Sie auf einen Brief oder ein Fax antworten wollten? Wie oft wünschen Sie sich eine geeignete Termin- und Aufgabenübersicht, in der Sie eigene und andere Einträge übersichtlich angeordnet haben?

In KeyNotes können Sie zu jedem beliebigen Dokument

- ◆ einen Termin (dazu können Sie mehrere Personen einladen und vorher deren Terminkalender prüfen)
- ◆ eine Aufgabe (diese können Sie sich selbst oder jemand anderem übertragen)
- ◆ eine Wiedervorlage (die gilt für Sie selbst)

anlegen. KeyNotes nutzt hier die Standardkalenderfunktionen von Lotus Notes. Daher erscheinen diese Einträge sowohl in den persönlichen Terminkalendern der Eingeladenen als auch in KeyNotes. Der KeyNotes-Kalender dient dabei als Übersicht über alle Termine im Unternehmen.





Übrigens, ...

KeyNotes bietet Ihnen eine auf Lotus Notes basierende Volltextsuche! Hier können Sie über bestimmte Begriffe suchen oder auch komplexe kombinierte Suchabfragen starten. Wahlweise können Sie alle Dokumente oder nur bestimmte (z.B. Briefe) einbeziehen. Und das Beste ist: Die Suche erstreckt sich auch auf Dateianhänge und Objekte (z.B. eingebettete Texte aus MS Word). Alle Dokumente, die Ihre Abfrage erfüllen, werden dann nach Relevanz aufgelistet.

## Ansichten

“Ansichten” bringen die Ordnung ins Beziehungsmanagement. Ihre Dokumente werden in KeyNotes nach verschiedenen Gesichtspunkten zusammengestellt und gruppiert. Über die Navigation können Sie die gewünschten Ansichten aufrufen. Dabei stehen Ihnen je nach Wunsch oder Bedarf zwei verschiedene Arten der Navigation zur Verfügung: über Piktogramme oder über eine ordnerähnliche Struktur.



Als Beispiel für die Darstellung in Ansichten hier ein kleiner Auszug aus den Möglichkeiten:

- ◆ Alle Dokumente nach Firma / Ansprechpartner
- ◆ Alle Dokumente nach Erstelldatum
- ◆ Kontaktliste (Firmen und Ansprechpartner) nach verschiedenen Kriterien
- ◆ Projekte
- ◆ Forecast und Potential nach Jahren
- ◆ Termine, Aufgaben und Wiedervorlagen in Listen- und Kalenderform
- ◆ Serienbriefe und Aktionsbearbeitung
- ◆ Etikettendruck

Weitere Funktionen ermöglichen Ihnen, jeweils eine Untermenge von Dokumenten zu betrachten, die für Sie von besonderer Bedeutung sind:

- ◆ Favoriten (nur die Firmen und Dokumente, die Sie gerade im Fokus haben)
- ◆ Zu druckende Dokumente (z.B. als Druckauftrag für das Sekretariat)
- ◆ Vorgemerkte Kontakte (ausgesuchte Firmen und Ansprechpartner, z.B. für besondere Aktionen)
- ◆ Suchergebnisse



Übrigens, ...

KeyNotes verwendet die Sicherheit von Lotus Notes. Und die ist bekanntermaßen sehr gut. Oder haben Sie schon von Viren unter Lotus Notes gehört? Ihre Server und Datenbanken sind gut geschützt und sicher gegen Informationsdiebstahl. Wenn Ihre Anforderungen an die Verfügbarkeit Ihres CRM-Systems wachsen, können Sie Server "clustern". Damit erhöhen Sie die Ausfallsicherheit, da Ihre Anwender beim Ausfall eines Servers automatisch auf einen anderen Server umgeschaltet werden.



*In einer unternehmensweiten Kontaktdatenbank darf nicht jeder alles sehen. Dokumente der Geschäftsführung, vertrauliche Briefe, Forecastinformationen dürfen nur für bestimmte Mitarbeiterkreise zugänglich sein. Der Vertrieb hat spezielle Anforderungen wie beispielsweise Besuchsberichte, im Marketing sind komfortable Serienbrieffunktionen gefragt. Die Auswertung der Informationen kann je nach Aufgabengebiet anders sein, aber fast alle Mitarbeiter brauchen einen Terminplaner. Kann eine einzige Lösung allen Anforderungen gerechtwerden?*



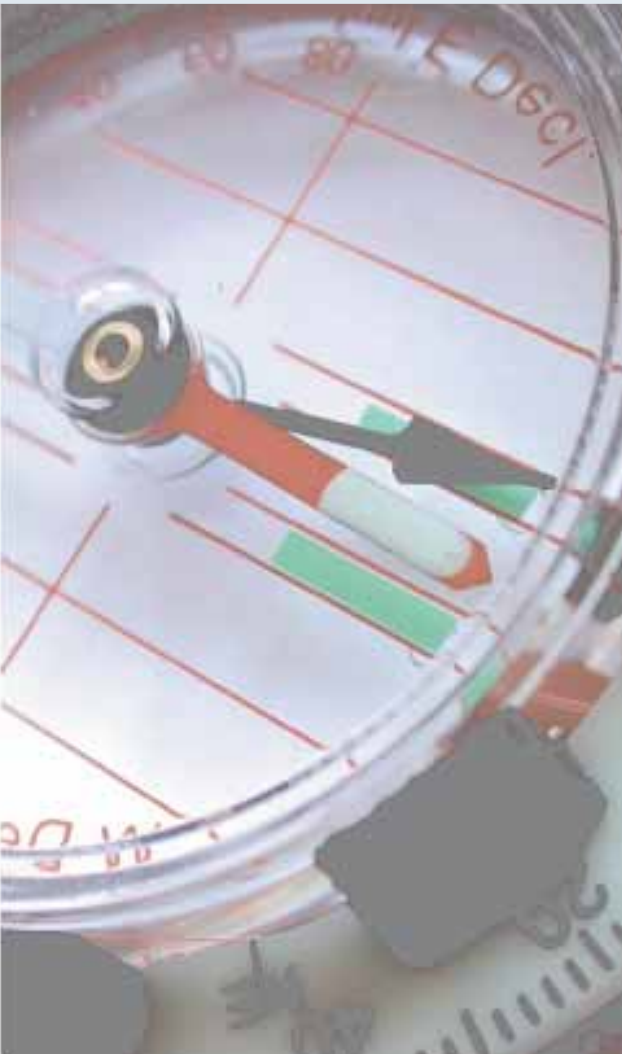
**KeyNotes ist sicher, schnell und praxisgerecht. Sie haben die Möglichkeit, Ihre Datenbestände nach unterschiedlichen Kriterien zu betrachten, übrigens wahlweise in hierarchischer oder chronologischer Ansicht. Die schnelle Kommunikation unterstützt KeyNotes beispielsweise auch durch eine direkte Druckfunktion für Adreßaufkleber. Und sicher ist KeyNotes allemal: Der Zugriffsschutz ist bis auf Dokumentenebene hinunter individuell einstellbar.**

### Sicherheit und Zugriffsrechte

Viele Geschäftsdokumente, Verträge und Angebote sind vertraulich. KeyNotes bietet einen umfangreichen und mehrstufigen Zugriffsschutz. Sensible Daten, vertrauliche Briefe oder Verträge sind nicht für jedermann zugänglich. Dazu können Sie für alle Eingabemasken Zugriffsrechte in Abhängigkeit von Personen, Gruppen oder Funktionen festlegen. Soll eine Person Zugriff erhalten, die nicht aufgeführt ist, kann diese manuell in die Zugriffsliste der einzelnen Dokumente aufgenommen werden.

### Schützen Sie Ihre Daten vor versehentlichem Löschen!

Aus unserer Erfahrung wissen wir, dass oft Daten versehentlich gelöscht werden. Allerdings ist es sehr aufwendig – gerade in einer Datenbankumgebung – diese Daten zu rekonstruieren. Sehr oft entstehen dabei Doubletten, dafür sind andere Dokumente nicht wiederhergestellt worden. Aus diesem Grund verbietet KeyNotes standardmäßig das Löschen von Dokumenten. Das Löschen ist nur über eine spezielle integrierte Funktion möglich. Allerdings muss der Anwender hier den Grund angeben, warum die Daten gelöscht werden. Es wird auch festgehalten, wer zu welchem Zeitpunkt die Löschung beauftragt hat. Die zu löschenden Dokumente werden in einer speziellen, nur für den Datenbankadministrator zugänglichen Ansicht dargestellt. Der Administrator kann dann entscheiden – eventuell nach Rücksprache mit dem Anwender –, ob diese Daten endgültig gelöscht oder eventuell wiederhergestellt werden müssen.



Übrigens, ...

hat KeyNotes auch eine Lösung für Sie, wenn Sie Vertrieb und / oder Support zusammen mit Partnern durchführen. Binden Sie Ihre Partner einfach an Ihre CRM-Lösung an. Durch die Vergabe der entsprechenden Zugriffsrechte sehen und pflegen Ihre Partner nur die Kunden, Interessenten und Informationen, für die Sie berechtigt wurden. Wir können hier aus unserer in entsprechenden Projekten gewonnenen Erfahrung zitieren.



Unvollständige Informationen über Kunden und Interessenten, Verträge bestens in irgendeiner Abteilung abgelegt, aber nicht mehr zugänglich, kein genauer Stand über das aktuelle Geschäft, keine Kontakthistorie, keine Planung.... Können Sie sich das leisten? Wie viel Absatzpotential verschenken Sie durch unsystematische Vertriebsarbeit? Und was passiert, wenn Ihr bester Vertriebsmitarbeiter morgen krank wird?



KeyNotes unterstützt den Vertrieb im Innen- und Außendienst durch eine lückenlose Darstellung aller kunden- und produktrelevanten Informationen, vom ersten Kontaktbericht bis zur Potentialerkennung für das nächste Jahr. Verträge und Vertragsänderungen werden verwaltet, Abschlüsse dokumentiert, Planungs- und Forecastdaten erfasst. Und wer immer auch mit dem Kunden spricht, er weiß Bescheid.

### Kontaktberichte

Hinterlegen Sie die Besprechungsnotizen Ihrer Besuche direkt in den Termindokumenten. Damit stehen sie auch allen berechtigten Kollegen zur Verfügung. Es gibt kein Problem mehr mit "Weiß-ich-nicht-mehr", Urlaubsvertretungen oder Krankheiten – jeder Mitarbeiter ist so gut über den Kunden informiert, dass er gezielte Vertriebsaktionen starten kann. Ebenso können Sie Informationen aus Anrufen des Kunden in Telefonnotizen speichern.

### Projekte

Arbeiten Sie im Vertrieb projektorientiert ? Wenn nicht, dann nutzen Sie die Chance, die Ihnen KeyNotes bietet. Halten Sie Ihre vertrieblischen Aktivitäten in Projekten fest. Damit haben Sie die Chance, jederzeit nachzuvollziehen, wie es wirklich um den Kunden oder Interessenten steht: Welcher Geschäftsbereich leitet das Projekt? Wofür interessiert sich der Kunde genau? Wurde ein Angebot erstellt? Haben wir den Auftrag erhalten ? Wenn ja, wann? Alle Antworten und auch das Angebot finden Sie im Projektdokument. Auch die Projektpreise können Sie hinterlegen. Ob Standardpreise, Standard- oder spezieller Rabatt, Projekt- oder Festpreise: Verlieren Sie keine Ihrer wichtigen Informationen.

Alle Dokumente, die Sie im Rahmen des Projekts erstellen (Termine, Briefe, Aufgaben, Notizen) können Sie vom Projektdokument aus aufrufen. Damit schreiben sich die Projektberichte von selbst – Sie müssen nicht erst mühsam alle Dokumente aus den Ecken Ihres Schreibtischs zusammensuchen ! Das erledigt KeyNotes für Sie.





Übrigens, ...

Hilfe, die Informationsflut nimmt überhand! KeyNotes führt Sie aus dieser Not heraus. Sie können alle Informationen – wie beschrieben – hinterlegen. Wichtiger ist jedoch, dass Sie diese Informationen gezielt nutzen **und** anwenden können. Dazu beachten Sie bitte unseren Wahlspruch “keine Organisation ohne Information – keine Information ohne Organisation”! Wenn Sie also ein Kundenbeziehungsmanagement-System installieren, dann lassen Sie nicht das organisatorische Umfeld außer acht. Denn ohne entsprechende organisatorische Maßnahmen ist das beste System überfordert!

## Gezielt verkaufen dank erstklassiger Informationen.

Der Vertrieb ist der Dreh- und Angelpunkt Ihres Geschäfts. Hier spielt die Musik, hier geht’s um’s Ganze. KeyNotes stellt Ihnen die entscheidenden Informationen für einen erfolgreichen Vertrieb zur Verfügung.

## Potential, Forecast und Umsatz

Am Anfang des Vertriebsprozesses haben Sie noch keine detaillierten Informationen, welche Produktmengen oder wie viel Projektstage ein möglicher Interessent abnehmen wird. Damit solche Daten erfasst werden können, aber nicht mit den detaillierten Vertriebsplannungen vermischt werden, können Sie das Potential erfassen. Die Potentiale werden z.B. über Kunden oder Bearbeiter oder Produkte aggregiert und stehen Ihnen pro Jahr als potentielle Umsatzzahlen zur Verfügung.

... und irgendwann werden die Zahlen konkreter. Dann können Sie Ihre Forecast-Werte eingeben. Aber ... wie wahrscheinlich ist es denn jetzt, dass der Kunde ordert? Arbeiten Sie noch mit “Bauchgefühlen”? Unsere Vertriebspezialisten haben Ihnen eine Matrix vorgegeben, die auf nachweisbaren Fakten statt auf Vermutungen basiert. Die Aussagen “Ich habe Kontakt zum Entscheider” und “Das Budget ist freigegeben” sind konkret. Es resultiert in KeyNotes mit 70 % Auftragswahrscheinlichkeit. Sie haben andere Kriterien? Kein Problem, Sie können Kriterien und Wahrscheinlichkeiten frei konfigurieren. Die Forecast-Ansichten erlauben Ihnen umfangreiche Auswertungen Ihres Zahlenmaterials und ermöglichen Ihnen darüber hinaus die Auslastungsplanung Ihrer Mitarbeiter. Machen Sie Vertriebszahlen transparent!

Tatsächliche Umsätze können Sie manuell hinterlegen oder automatisiert aus Ihrer Buchhaltung übernehmen (individuelle Zusatzentwicklung). Damit können Sie auch das Vertriebscontrolling vornehmen. Vergleiche “Potential zu Ist” oder “Wins and Losses” sind keine Geheimnisse mehr.

## Fragebogen

Der Vertriebsprozeß kann durch die Benutzung eines “Fragebogens” optimiert werden. Da diese Fragebögen sehr produkt- und unternehmensspezifisch sind, müssen sie im Normalfall angepasst werden. Ein Beispiel ist im Standardlieferungsumfang von KeyNotes enthalten. Bitte sprechen Sie uns an!

## Probleme

treten beim Kunden auch dann auf, wenn Sie sehr sorgfältig arbeiten. Wenn Sie diese Probleme lösen, wird Ihnen der Kunde schnell verzeihen. Aber – wie festhalten – und wie die Lösungen mit den Kollegen austauschen? Zu diesem Zweck hält KeyNotes ein Problemdokument vor. Nehmen Sie das Problem des Kunden auf. Übertragen Sie die Lösung einem geeigneten Techniker. Dieser wird die Lösung im Dokument eintragen – teilen Sie sie dem Kunden mit. So entsteht im Lauf der Zeit ein kleines “Expertensystem”, das bisherige Problemlösungen übersichtlich darstellt.





Übrigens, ...

... können Sie "Ihr" KeyNotes anpassen. Das "Benutzerprofil" enthält Ihre Adressdaten und Rufnummern. Bei Bedarf können Sie zusätzlich Ihre Privatadresse angeben. Für Briefe und e-Mails können Sie unterschiedliche Signaturen - auch Ihre eingescannte Unterschrift - hinterlegen und dabei aus mehreren Formaten wählen. Diese Signaturen werden automatisch in die Korrespondenz eingeblendet. Für die Dauer von Terminen und Fristen für Wiedervorlagen können Sie individuelle Werte angeben.

## Für Ihr persönliches Wohl

Um Ihre Arbeit in KeyNotes sinnvoll zu unterstützen, haben wir eine Reihe von "Tools" (Werkzeugen) entwickelt. Im Folgenden beschreiben wir nur die wichtigsten dieser Funktionen.

### Import

Sie bekommen Adressdaten in anderen Formaten? Sie möchten eine Schnittstelle zu Ihrem führenden Datensystem (z.B. SAP) schaffen? KeyNotes unterstützt Sie dabei durch eine leistungsfähige Importfunktion. Als Format der Importdatei wird das csv-Format (comma separated value) erwartet – ein Format, das von allen gängigen Systemen unterstützt wird. Auch Excel-Tabellen können Sie als csv-Datei abspeichern.

### Excel Export

Jede Ansicht können Sie so nach MS Excel exportieren, wie Sie auf dem Bildschirm dargestellt wird. Dabei können Sie wählen, ob Sie alle oder nur die gewählten Dokumente im Export berücksichtigen wollen.

Für Firmen und Ansprechpartner gibt es noch eine verfeinerte Variante: Sie können zusätzlich selektieren, welche Felder der Adressdokumente Sie exportieren möchten. Damit haben Sie größte Flexibilität, um eine Schnittstelle zu anderen Systemen zu schaffen.

### Konfliktmanager

Wenn zwei Benutzer unabhängig voneinander z.B. die selben Informationen in einem Adressdokument modifizieren, entsteht ein Replizierkonflikt. Zur Behebung solcher Probleme nutzen Sie den "Konfliktmanager", der die abweichenden Informationen der beteiligten Dokumente für Sie in einem Dialogfeld bereitstellt. Sie können selektieren, wie Sie die Daten bereinigen möchten. Den Rest übernimmt KeyNotes für Sie: die gewünschten Daten werden zusammengeführt, das "überflüssige" Dokument wird automatisch gelöscht.

### Suchfunktion

KeyNotes verfügt über eine komfortable Suchfunktion. Sie können nach allen wesentlichen Informationen in Ihren Adressbeständen suchen. Die Ergebnisse werden in einen persönlichen Ordner gestellt. Damit können alle KeyNotes-Anwender unabhängig voneinander suchen.

Sie können die Ergebnisse mehrerer Suchen in Ihrem Ordner zusammenführen (Beispiel: alle Geschäftsführer in den PLZ-Bereichen 80 und 81 UND alle Vorstände im PLZ-Bereich 50 UND alle Firmen im PLZ-Bereich 40). Mit den Suchergebnissen können Sie Serienaktionen ausführen oder Verteilerzuordnungen setzen bzw. löschen.



Übrigens, ...

sind es oft die "kleinen" Helferlein, die über Erfolg oder Mißerfolg eines Systems entscheiden. Darum haben wir großen Wert darauf gelegt, dass Sie Ihre alltägliche Arbeit mit KeyNotes problemlos erledigen können. Und wir haben auf ausgefallene Dinge verzichtet, um die Komplexität und damit die Einarbeitungszeit und damit die Kosten gering zu halten. Wir bieten unser System auch nicht in diversen Bausteinen (Modulen) an. KeyNotes gibt's immer komplett.



*Haben Sie auch Verwirrung in Ihren Adressdaten? Werden Dokumente bei Ihnen kopiert und dann doch Originale aus Versehen überschrieben? Können Sie Datenbestände schnell und unkompliziert in andere Systeme exportieren, und das kinderleicht, auf Knopfdruck? Bekommen Sie neues Adreßmaterial schnell in Ihrer jetzige Datenbank importiert?*



**KeyNotes bietet viele nützliche Funktionen für den Datenim- und export. Neues Adreßmaterial, auch aus dritten Quellen (z.B. gekaufter Adressen), kann schnell und unkompliziert in KeyNotes importiert werden. Das Löschen, Kopieren und Zuordnen von Dokumenten wird von KeyNotes so unterstützt das allfällige Fehler weitestgehend vermieden werden.**


### Doublettencheck

Wie oft ist es schon vorgekommen, dass Sie Firmen oder Ansprechpartner, mit kleinen Abweichungen mehrfach erfasst haben? Oft merkt es niemand. Dann werden Dokumente verteilt angelegt – und der eigentliche Zweck eines CRM ist verfehlt: Es werden eben nicht alle Dokumente unter EINER Firma oder EINEM Ansprechpartner gefunden. Daher verfügt KeyNotes über einen komfortablen Doublettencheck. Für Ansprechpartner stehen zwei und für Firmen vier verschiedene Methoden zum Aufspüren von Duplikaten bereit. Damit sind Sie sicher in der Lage, Doubletten auszumerzen. Die bereits unter der Doublette vorhandenen Dokumente ordnen Sie mit Hilfe von weiteren integrierten Funktionen sicher dem Original zu.

### Primärschlüssel für Abgleich mit zentralen Systemen

KeyNotes generiert für jede Firma und jeden Ansprechpartner sogenannte "Primärschlüssel". Diese Schlüssel sind eindeutig und ermöglichen einen komfortablen Abgleich mit "herkömmlichen" Datenbanken. Diese verwenden für die sichere Identifizierung der Datensätze unbedingt einen solchen Schlüssel.

### Auswahllisten...

In KeyNotes verwenden Sie für viele Zwecke vorgegebene Auswahllisten, die Ihnen eine sinnvolle Einordnung Ihrer Informationen garantieren. Aber ... ab und zu sind diese Listen an Ihre Zwecke anzupassen. Welche Auswahlliste gehört jetzt in welche Maske? KeyNotes lässt Sie auch hier nicht im Stich: besonders berechnete Mitarbeiter (z.B. der Datenbankadministrator) rufen direkt vom Eingabefeld aus über das Symbol  die zugehörigen Werte der Auswahlliste auf. Dort können Sie sie ergänzen und anschließend in die Eingabemaske übernehmen.



Übrigens, ...

die Installation des Systems ist denkbar einfach. Die drei beschriebenen Datenbanken werden in dasselbe Unterverzeichnis des Notes-Standarddatenverzeichnisses gestellt. Das war's. Egal ob für Server oder Client. Es sind keine weiteren datenbankspezifischen Konfigurationseinstellungen erforderlich. Sie müssen nur noch die Zugriffsrechte und Auswahllisten an Ihren Bedarf anpassen.

... wie schnell schaffen Sie es "Leinfelden-Echterdingen" einzutippen? Mit der PLZ "70771" sind Sie garantiert schneller.

### Hier wird die Software individuell.

Die KeyNotes-Parameterdatenbank InfoCTRL bietet Ihnen die Möglichkeit, unternehmensspezifische Einstellungen für KeyNotes selbst vorzunehmen. In dieser Datenbank definieren Sie, wer KeyNotes mit welchen Zugriffsrechten benutzen darf, registrieren Sie Ihr Unternehmen (bei Bedarf auch mit mehreren Niederlassungen) und definieren Exportparameter. Nicht zuletzt verwalten Sie hier Ihre Unternehmenslogos, so dass dem Corporate Design Rechnung getragen werden kann.

In der Parameterdatenbank hinterlegen und pflegen Sie alle Auswahllisten, die in KeyNotes zur Verfügung stehen. Diese Funktion sollte besonders berechtigten Personen vorbehalten sein. So sorgen Sie für einen unternehmenskonformen Begriffs- und Sprachgebrauch und stellen eine sinnvolle Einordnung der Informationen sicher.

### Jüst, Juist oder wie auch immer?

Am Telefon wollten Sie nicht nachfragen, dafür stehen Sie jetzt im Regen: Was wie Jüst klingt, schreibt man doch irgendwie anders. Fehlerhafte Adresserfassung speziell bei Ortsnamen ist nicht nur peinlich, sondern unter Umständen ein Grund dafür, daß Ihre Post nicht oder erst verspätet ankommt. InfoPLZ ist ein sehr praktisches Tool, das geografische Informationen in Form von Ortsnamen mit PLZ-Zuordnung vorhält.

Geben Sie einfach die Postleitzahl ein, den Rest erledigt InfoPLZ: Ortsname, Stadt-/Landkreis und Bundesland werden automatisch und korrekt geschrieben im Firmen- oder Ansprechpartnerprofil hinterlegt.





Lotus Notes/Domino fügt die in einem Unternehmen an verschiedenen Orten anfallenden Informationen zu einem Ganzen zusammen. Wie bei einem Puzzle entsteht aus den früher auf Niederlassungen, Abteilungen oder einzelnen Rechnern verteilten Informationen ein Gesamtbild. So erkennen Sie Zusammenhänge, die bisher nicht sichtbar waren. Die weltweit führende Groupware sorgt für die stndige Verfügbarkeit aller unternehmensrelevanten Informationen jederzeit, an jedem Ort, für jeden Mitarbeiter.

## Die Funktionen

- ◆ Lotus Notes deckt mit der integrierten Mailkomponente den gesamten Kommunikationsbedarf ab.
- ◆ Der integrierte Gruppenterminplaner unterstützt die Aufgabenverteilung und Terminabstimmung.
- ◆ Lotus Notes erlaubt die verteilte Bearbeitung von beliebigen Informationen, die durch seinen Synchronisationsmechanismus (Replikation) abgeglichen und aktuell gehalten werden.
- ◆ Schnelle Volltextsuche ist über alle Dokumente hinweg möglich.
- ◆ Umfassende Sicherheitsfunktionen sorgen für Zugriffsschutz bis auf Dokumenten- und Feldebene.
- ◆ Workflow-Funktionen unterstützen Arbeitsabläufe.
- ◆ Die Domino-Technologie macht Ihre Anwendungen auch im Internet verfügbar.

Und der Nutzen für den Anwender? Lotus Notes hilft beispielsweise Unternehmen aus völlig unterschiedlichen Branchen und Bereichen, die Produktivität entscheidend zu steigern, Produkte schneller auf den Markt zu bringen und durch bessere Dienstleistungen die Kunden noch enger an sich zu binden.

## Die Technik

Lotus Notes wurde von Beginn an mit dem Ziele entwickelt, Dokumente verteilt zu bearbeiten. Die Basis dafür wird durch eine dokumentenorientierte Datenhaltung gebildet. Das Kernstück von Lotus Notes ist die Replikation, d.h. die Synchronisation der verteilten Informationen über alle Standorte (z.B. Niederlassungen, Small und Home Offices, mobile und externe Mitarbeiter). Lotus Notes ist eine plattformunabhängige Client-/Server-Anwendung. Für den Einsatz können Anwender zwischen unterschiedlichen Server- und Client-Betriebssystemen (Windows NT, Windows XP, Unix, Linux usw.) sowie verschiedenen Netzwerk-Protokollen (NetBios, TCP/IP, Novell usw.) wählen. Auch gemischte (heterogene) Umgebungen stellen für Lotus Notes kein Problem dar. Sie können sogar Clients mit unterschiedlichen Betriebssystemen an einem Server betreiben. Die (kontinuierliche oder zeitweise) Verbindung zum Server kann über ein lokales Netzwerk, analoge oder digitale Verbindungen, über das Internet oder über Mobiltelefon vorgenommen werden.

KeyNotes basiert auf Lotus Notes. Profitieren Sie als KeyNotes-Anwender von dieser modernen Technologie mit den ausgereiften Möglichkeiten, die von IBM kontinuierlich weiterentwickelt wird.

KeyNotes ist eine parametrisierbares, releasefhiges Produkt, das von uns gepflegt und weiterentwickelt wird. Das gibt Ihnen die Sicherheit, daß Sie mit Notes und KeyNotes auch in Zukunft über eine marktführende Lösung verfügen werden.

Diese  
Plattform  
trägt



### Ihre Ansprechpartner:

#### Karl Losem

Strobenrieder Straße 61  
86579 Waidhofen  
Telefon 08252 / 91598 - 94  
Telefax 08252 / 91598 - 95  
eMail: kl@ardio.de  
www.keynotes.de

#### Birgit Lieske

Sperberstraße 2  
42799 Leichlingen  
Telefon 02175 / 8829 - 56  
Telefax 02175 / 8829 - 58  
eMail: kontakt@BLS.de  
www.BLS.de

Wir sind eine Unternehmensberatung mit den **Schwerpunkten**

- ▶ Kundenbeziehungsmanagement
- ▶ Marketing und Vertrieb
- ▶ IT Projekte
- ▶ Training, Anwendungsberatung und Entwicklung für Lotus Notes

Seit über 12 Jahren haben wir Erfahrung mit der Leitung und Umsetzung von CRM-Projekten bei namhaften Kunden wie Toshiba Europe, Deutsche Post Geschäftsfeld PrintCom, DIFA Deutsche Immobilien Fonds AG u.v.m. Diese Erfahrung haben wir in die Praxis umgesetzt und in unser Produkt KeyNotes einfließen lassen.

Im Vordergrund unserer Aktivitäten als **Lösungspartner** steht die Realisierung individueller Kundenanforderungen. Wir entwickeln die von unseren Kunden benötigten Applikationen, integrieren sie in die vorhandene Infrastruktur und weisen die Mitarbeiter ein. Unser Projektgeschäft mit Lotus Notes zeichnet sich durch eine große Vielseitigkeit aus. So realisieren wir z.B. den Aufbau und die Pflege von Domino-basierenden Internetlösungen.

Als **Servicepartner** stehen wir Ihnen mit unserem Know-how bei der Einrichtung und Administration Ihrer Notes Infrastruktur sowie bei der Pflege und Wartung Ihrer Notes Anwendungen zur Verfügung. Gerne führen wir für Sie auch notwendige Notes-Schulungen durch. Näheres dazu auf Anfrage.

Ihre Zufriedenheit steht bei unserer Arbeit im Vordergrund. Dazu bieten wir Ihnen Service mit Sicherheit. Wir lassen Sie nach der Implementierung der Software nicht allein - so erhalten Sie einen kostenlosen Telefonsupport nach Durchführung einer Trainingsmaßnahme oder bei Abschluss eines Projekts. Neue Software bzw. neue Versionen der bereits installierten Software unterziehen wir vor der Auslieferung einer ausführlichen Qualitätsicherung. Dazu erhalten Sie entsprechende Anwender- und Administrationsunterlagen.

Ihre Zufriedenheit liegt uns am Herzen - langfristige und freundschaftliche Beziehungen zu unseren Kunden bestätigen unsere Philosophie.

**Sprechen Sie uns an und wir beraten Sie gerne und verbindlich.**



Übrigens, ...

Wir beraten Sie welche Lizenzform vom IBM für Sie am besten geeignet ist. Mit dem IBM Passport Advantage Programm erhalten Sie Lizenzen nach Maß!

Für kleinere bis mittelständische Unternehmen gibt es die kostengünstige Alternative der Domino Collaboration Express Lizenzen. So starten Sie mit Lotus Notes bereits ab 180,- €!

## Kleine Preise für große Leistungen

Für Dienstleistungen, Software-Anpassungen, Schulungen und Lotus Notes Lizenzen unterbreiten wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot.

### KeyNotes

	Preis pro Lizenz
1. bis 10. Arbeitsplatz	250,00 €
11. bis 25. Arbeitsplatz	125,00 €
26. bis 50. Arbeitsplatz	62,50 €
51. bis 100. Arbeitsplatz	31,75 €
ab 101 Arbeitsplätze pauschal	7.500,00 €

### Beispiel für Lizenzkauf:

- 1) 20 Arbeitsplätze = 10 x 250,- € und 10 x 125,- €  
= Gesamtlizenzkosten 3.750,- €
- 2) 40 Arbeitsplätze = 10 x 250,- € und 15 x 125,- € und 15 x 63,50 €  
= Gesamtlizenzkosten 5.312,50 €

## Lotus Notes Lizenzen

IBM Lotus Domino Collaboration Express\*

Preis pro Lizenz 180,00 € \*

\* Preisänderungen bei IBM vorbehalten.

## Systemvoraussetzungen:

Lotus Notes ab der Version 6.5

\* **Domino Collaboration Express** ist eine Client-Server Lösung für den Mittelstand mit der gesamten Angebotsplatte von Domino e-Mail, Terminplanung, Diskussionsforen, Team-Arbeitsplätzen sowie die Berechtigung für Domino Kundenapplikationen.

**Eigenschaften:** Lotus Domino Enterprise Server - Installations- und Benutzungsrecht mit Userlizenz. Alle Clientzugriffe möglich.

**Preis:** pro User (mit der Userlizenz ist der Domino Enterprise Server ebenfalls abgedeckt) für Userlizenz und Software.  
**Lizenz einschränkungen:** Kein Clustering & Partitionierung, kein Domino Designer, keine WebSphere Applikation Server, keine zSeries Plattform Unterstützung.

Alle oben genannte Beträge verstehen sich in € zuzüglich eventl. Nebenkosten (Transport- und Übernachtungskosten werden zu den steuerrechtlich zulässigen Sätzen oder nach Beleg, Reisezeiten zu halben Stundensätzen in Rechnung gestellt) und gesetzlicher Mehrwertsteuer. Es gelten unsere Allgemeine Geschäftsbedingungen, die wir Ihnen gerne zur Verfügung stellen.

Die Preisliste tritt mit dem 1.9.2006 in Kraft. Alle vorhergehenden Preislisten verlieren damit ihre Gültigkeit. Änderungen vorbehalten, Preise freibleibend.