

## Fragen und Antworten zum Einstieg in die CRM/xRM-Welt

Wie können wir bei einer Einführung von Dynamics CRM/xRM vorgehen?

Eine generelle Vorgehensweise ist schwer zu definieren, die meisten unsere Kunden fassen im CRM /xRM zuerst die datenführenden Systeme mit Teildaten in den Arbeitskreislauf des CRM/xRM zusammen. Nachgelagert werden Archiv oder DMS System angebunden.

Was ist mit unseren Fachverfahrensdaten bzw. mit den Daten die wir schon haben?

Die meisten Anwendungen haben Möglichkeiten zum Datenaustausch, so dass hier in den seltensten Fällen manuelle Arbeiten anfallen.

Was ist mit Outlook-Kontakten der Mitarbeiter und mit Doubletten?

Auch aus Outlook heraus lassen sich die Kontakte der Mitarbeiter in das CRM/xRM übertragen bzw. zentralisieren. CRM/xRM hat eine Doubletten-Prüfung.

Können wir Daten mit Fachverfahren und anderen Institutionen austauschen?

Standardisierte Schnittstellen, ein- wie ausgangsseitig, stellen einen sicheren und einfachen Austausch von Informationen innerhalb einer Organisation, aber auch darüber hinaus mit anderen Institutionen sicher.

Müssen wir unsere Organisation und die Prozesse neu organisieren?

Generell wird das ein oder andere zu Regeln sein. Betrachten wir uns den Prozess des elektronischen Vorgangs im Vergleich mit dem Anlegen einer Handmappe oder Vorgangsmappe. Zugrunde liegt ein auslösendes Ereignis, es entsteht Schriftgut, welches in der Handmappe oder Vorgangsmappe gesammelt wird. Die Vorgangsmappe wird beschriftet (Aktenzeichen oder anderen Kennzeichner). Das gleiche passiert nun digital, mit dem Unterschied, dass alle erstellten Aktivitäten (E-Mail- Aufgaben, Termine, Telefonate) zusätzlich in dieser elektronischen Mappe gespeichert werden um somit Transparenz und Übersichtlichkeit zu schaffen, die auch bei Mitarbeiterwechsel oder längerer Abwesenheit zu einer geordneten Übergabe verhilft.

Was ist mit unserem Papier Archiv und Alt-Akten?

Es gibt Scan-Dienstleister, die Ihre Archive nach zertifizierten Verfahren digitalisieren. Sollen die gescannten Dokumente oder Akten später zu bestimmten Daten angezeigt werden, können diese im CRM/xRM automatisiert angelegt und mit den Archivdokumenten verknüpft werden.

## Brauchen wir noch ein zusätzliches Workflow-System?

CRM/xRM hat eine konfigurierbare Workflow-Komponente serienmäßig integriert, bis hin zu anwendergestützten Prozessen. Zum einen können Sie dort selbst die Einstellungen vornehmen, zum anderen gibt es die Möglichkeit weiterführende individuelle Programmierlogiken einzubinden.

## Wir haben schon ein Archiv / DMS, können wir es weiter nutzen?

Abhängig vom verwendeten System müssen wir prüfen, welche Schnittstellen vorliegen. Unser x-di Konnektor ist ausgelegt, unabhängig welches System zugrunde liegt, Ihnen die Daten im CRM/xRM immer auf die gleiche Weise zu den Vorgängen (Entitäten), Betrieben oder Personen anzuzeigen.

## Können wir das System selber anpassen oder sind wir immer auf externe Hilfe angewiesen?

Nein, sind Sie nicht. Einer der großen Vorteile der Dynamics CRM Lösung ist die Anpassbarkeit. Sollten Ihnen auf einem Formular Felder fehlen oder Sie benötigen ein neues Datenbankfeld dann können Sie das selbst erledigen. Sogar Personen aus den Fachabteilungen könnten das sein, aber im Regelfall übernehmen Mitarbeiter aus den IT-Bereichen diese Tätigkeiten.

## Was ist der Unterschied zwischen dem Produkt d3 der Firma d.velop und der x-ida Integration?

x-ida ist kein DMS und nicht rechtssicher. Manche unsere Kunden benötigen nur eine Integration der gescannten Dokumente und bewahren die Akten nach wie vor an anderen Stellen auf. Andere hingegen müssen eine rechtssichere Ablage aus hoheitlichen Gründen anstreben weil eine Auflösung der Papierarchive geplant ist. In anderen Fällen wollen und brauchen die Kunden aufgrund der CRM/xRM Funktionalitäten kein DMS sondern nur eine rechtssichere Archivablage. Für diese unterschiedlichen Anforderungen bieten wir mehrere Lösungsvarianten mit verschiedenen Partner und Systemen an.

## Warum bieten Sie das d3 System der Firma d.velop an?

Die Firma d.velop ist schon seit vielen Jahren im behördlichen Umfeld mit DMS / Archiv Systemen unterwegs, zudem stehen wir in einem partnerschaftlichen Verhältnis durch viele gemeinsame CRM/xRM – d3 Installationen.

## Wie melden sich die Anwender an dem System / den Systemen an?

Durch Single-Sign-On-Funktionalität, die Windows Verzeichnisdienst Authentifizierung ist ausreichend.

## Was ist mit den Rechten, wer darf Was und Wo?

CRM/xRM hat ein eigenes filigranes Rechtekonzept, bis auf Feld-Ebene kann die Rechtevergabe erfolgen; wichtig z.B. für Freigabeverfahren oder Freizeichnungen. X-ida folgt bei der Dokumentenansicht den CRM/xRM Rechten und die DMS oder Archiv Systeme haben eigene Rechte-Rollen.

## Wer kann noch an das CRM/xRM angeschlossen werden?

Viele unserer Kunden haben Ihre Presseabteilungen und Bildungsabteilungen an das Veranstaltungsmodul und an die Kampagnen und Marketingmodule angeschlossen.

## Kann ich CRM/xRM Daten und/oder Dokumente mitnehmen/ausbuchen?

Je nach Bedarf und Sicherheitsanforderung gibt es verschiedene Lösungsansätze. Eine Möglichkeit ist mit verschiedenen Mobilgeräten über eine VPN Verbindungen zu arbeiten. Der CRM-Offline-Client für Outlook bietet die Möglichkeit CRM/xRM Daten auf den Lap-Top zu übertragen, an Ort und Stelle zu bearbeiten und dann wieder mit dem CRM/xRM abzugleichen. Für Dokumente aus einem d3 System gibt es diese Funktion ebenfalls. Für Windows Telefone gibt es eine CRM Client App.