

WICE CRM-Groupware

Aus WikiWICE



Inhaltsverzeichnis

- 1 Der erste Kontakt mit der WICE Cloud Based CRM: Die ersten zehn Schritte als Anwender
- 2 Funktionen von WICE Cloud Based CRM
 - 2.1 Der Login-Bildschirm
 - 2.2 Der Home-Bereich / Dashboard
 - 2.3 Adressmanagement
 - 2.4 Vorgangsmanagement
 - 2.4.1 Kontaktmanagement
 - 2.4.2 Workflow Management
 - 2.4.3 Opportunity Management
 - 2.4.4 Auftragsbearbeitung
 - 2.4.5 Office Integration
 - 2.5 Terminverwaltung
 - 2.6 Projekte
 - 2.7 Kampagnen
 - 2.8 Knowledge-Base
 - 2.9 Ressourcen
 - 2.10 CommCenter
 - 2.11 Profil
 - 2.12 Administration
- 3 WICE-Plugins
- 4 WICE Konventionen

Der erste Kontakt mit der WICE Cloud Based CRM: Die ersten zehn Schritte als Anwender

Wenn Sie das erste Mal mit WICE Cloud Based CRM arbeiten, sollten Sie das Kapitel Erste Schritte durchlesen. Hier erfahren Sie, wie Sie das System grundlegend einrichten, Daten importieren und die weiteren User anlegen.

 [weiterführender Beitrag: Erste Schritte als Anwender](#)

Funktionen von WICE Cloud Based CRM

Der Login-Bildschirm

Ihr täglicher Einstieg bei der Arbeit mit WICE - wir verraten Ihnen wichtige Tips und Hinweise wie Sie sich in Ihren Mandanten einloggen können:

 [weiterführender Beitrag: Login-Bildschirm](#)

Der Home-Bereich / Dashboard

Der Home-Bereich bzw. Ihr Dashboard ist sozusagen Ihr persönlicher Kommandostand bei Ihrer täglichen Arbeit mit WICE. Hier erhalten Sie schnell und strukturiert alle Informationen die Sie benötigen. Ob nun eine Übersicht über die aktuellen Zahlen aus dem Vertriebsbereich oder den direkten Zugriff auf Ihre To-Do-Listen. Alle weiteren Möglichkeiten wie Sie Ihren Home-Bereich richtig nutzen finden Sie unter

 [weiterführender Beitrag: Home](#)

Adressmanagement

Das Herz von WICE ist eine zentrale Kundendatenbank für ein systematisches und kontinuierliches Management zur Kundenbindung und Kundenneugewinnung. Anders als bei herkömmlichen Groupware-Lösungen stehen nicht Email-Client oder Terminkalender sondern die Adressen Ihrer Kunden, Interessenten oder Partner bei WICE im Mittelpunkt. Hier befinden sich alle Notizen, Dokumente, Vorgänge, Projekte, Kontokorrentdaten, Rechnungen, Dokumente etc. die Sie der Adresse zugeordnet haben.

 [weiterführender Beitrag: Adressen](#)

Vorgangsmangement

Eine der herausragenden Eigenschaften von WICE ist das universelle Vorgangsmangement, mit dem alle Arbeitsprozesse im Vertrieb, im Marketing und im Service abgebildet werden können.

 [weiterführender Beitrag: Vorgänge](#)

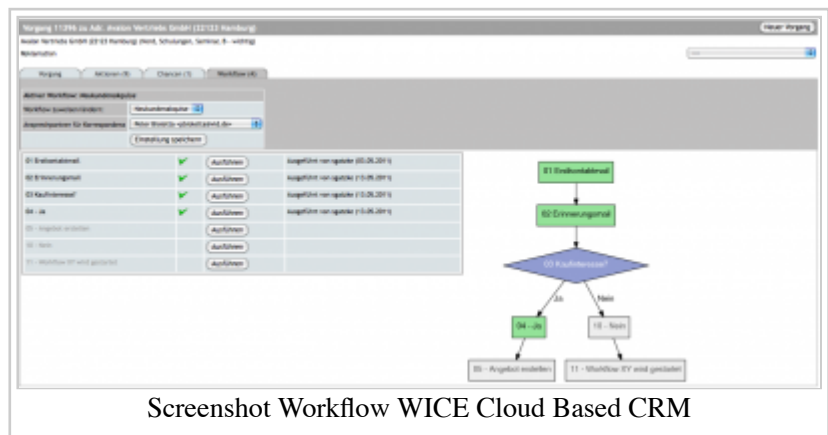
Innerhalb des Vorgangsmagements werden viele Aufgaben und Funktionen integriert und ganzheitlich abgebildet, die sonst nur in unterschiedlichen unabhängigen Programmen eingesetzt werden:

Kontaktmanagement

Über das Anlegen von Wiedervorlagen erhalten Sie oder auch andere Mitarbeiter Benachrichtigungen, wenn sich eine Verantwortlichkeit innerhalb des Vorgangs ändert oder eine erneute Kontaktaufnahme mit dem Kunden oder Interessenten gewünscht wird - Sie und alle anderen Mitarbeiter Ihres Teams wissen so jederzeit was hier bereits getan wurde oder noch zu tun ist.

Workflow Management

Mit dem integrierten Workflow-Generator können Sie Arbeitsprozesse nach Ihren Bedürfnissen standardisieren und automatisieren. So optimiert WICE Ihre Prozesse, macht sie kontrollier- und auswertbar. Ihr Unternehmen wird noch leistungsfähiger und flexibler.



[weiterführender Beitrag: WICE Workflow Management](#)

Opportunity Management

Wie sieht es in Ihrem Unternehmen gerade aus, sprich mit welchen Umsätzen können Sie im laufenden Monat oder Quartal rechnen? Wie gut ist Ihr Vertriebstrichter gefüllt? Haben sich die selektierten Zielgruppen für Ihre Kampagnen bewährt oder war der Erfolg kaum meßbar? Oder möchten sich einen Überblick über Ihre offenen Posten und Zahlungseingänge verschaffen? Wo muss der Vertriebsleiter nochmal helfend eingreifen, damit ein geplanter Umsatz möglichst schnell realisiert werden kann? All diese Informationen und die zugehörigen Zahlen liefert Ihnen das Modul

[weiterführender Beitrag: Vertrieb](#)

Auftragsbearbeitung

[weiterführender Beitrag: Auftragsbearbeitung](#)

Office Integration

WICE Cloud Based CRM bietet eine hervorragende Office-Integration. Sie können mit WICE direkt aus einem Vorgang unter Verwendung zuvor hinterlegter Dokumententemplates Briefe, Faxe und weitere beliebige Dokumente erzeugen. Diese Dokumente können dann lokal mit Ihrer Office-Anwendung geöffnet und bearbeitet werden oder aber direkt aus WICE heraus verschickt oder gefaxt werden.

WICE unterstützt dabei die Formate .rtf (Rich Text Format) und .odt (Open Document Text).

Um .odt-Dokumente die Sie mit WICE erstellt haben, in Ihrer Office-Anwendung direkt einladen zu können, benötigen Sie ein Plugin, welches Sie sich direkt von den Seiten des Herstellers von

OpenOffice, SUN Microsystems, hier (http://www.sun.com/software/star/odf_plugin/get.jsp) herunterladen können.

Terminverwaltung

Mit den Funktionen zur Terminverwaltung der WICE Cloud Based CRM ist es Ihnen möglich Ihre und die Termine Ihrer Kollegen oder externen Partner zu verwalten. Alle weiteren Informationen finden Sie im Modul

 [weiterführender Beitrag: Termine](#)

Projekte

WICE Cloud Based CRM bietet Ihnen eine einfache aber effektive Möglichkeit Ihre internen und externen Projekte zu managen. Projekte beinhalten im Gegensatz zu Vorgängen geplante Strukturen. Während Vorgänge in WICE aus Aktion und Reaktion bestehen, welche durch Aktionen mit oder ohne Wiedervorlagen abgebildet werden, besteht ein Projekt aus Aufgaben, zu denen im Gegensatz zu Aktionen auch mehrere Mitarbeiter zur Bearbeitung bzw. Abarbeitung zugewiesen werden können. Projekte sind auch in einem klaren Zeitrahmen definierbar, d.h. verfügen über ein Anfangs- und Enddatum, während Vorgänge theoretisch unendlich laufen können. Projekte planen, koordinieren, Leistungen erfassen und in entsprechende Umsätze zur Rechnungslegung umwandeln. Dies alles bieten Ihnen das

 [weiterführender Beitrag: Projektmodul](#)

Kampagnen

WICE Cloud Based CRM ermöglicht Ihnen aus den vielfältigen und beliebig anpassbaren Kategorisierungsmöglichkeiten bei den Adressen, Ansprechpartnern und Vorgängen schnell und bequem Ihre Adresslisten zu erzeugen. Aus diesen können Sie dann in wenigen Schritten Ihre gedruckten Mailings oder Emailings generieren. Der Versand Ihrer gedruckten Mailings als Fax oder Brief kann optional papierlos über unseren Partner Fax.de durchgeführt werden. Die Nachbearbeitung dieser Mailings erfolgt integriert über die Erzeugung einer Kampagne, so dass Sie in der Nachverfolgung auch unmittelbar den Stand der Bearbeitung ersehen können. Alle diese Funktionen finden Sie im Modul

 [weiterführender Beitrag: Kampagnen](#)

Knowledge-Base

Um Informationen jeglicher Art strukturiert verwalten und wieder auffinden zu können bietet Ihnen WICE die K-Base sprich Knowledge-Base, die Ihnen alle Möglichkeiten zum Ablegen von Vorlagen, Datenblätter oder weiteren Informationen rund um Ihr Unternehmen bietet. Selbstverständlich ist es auch hier mit einer flexiblen Rechtevergabe möglich, die Informationen vor einem unberechtigten Zugriff zu schützen.

 [weiterführender Beitrag: Knowledge-Base](#)

Ressourcen

Mit WICE können Sie firmeneigene Ressourcen verwalten. Sei es der Fuhrpark oder Räume bzw. deren Ausstattung wie Beamer, Laptop oder andere Gerätschaften. Ressourcen können Sie entweder in Verbindung mit Terminen oder auch unabhängig davon buchen.

 [weiterführender Beitrag: Ressourcen](#)

CommCenter

Im CommCenter von WICE Cloud Based CRM finden Sie alle nötigen Kommunikationstools wie Ihren integrierten Email-Client, den Fax-Eingang in dem Sie ihre eingegangenen Faxe direkt, bei Nutzung des Fax.de-Plugins, den entsprechenden Adressen bzw. Vorgängen zuweisen können, sowie das WICE-Messaging und die Chatfunktionen und Diskussionsforen. Hier im CommCenter laufen alle Arten der Kommunikation zusammen.

 [weiterführender Beitrag: CommCenter](#)

Profil

In Ihrem Profil können Sie Voreinstellungen vornehmen um Ihnen Ihre täglich Arbeit mit WICE zu erleichtern. Ausserdem hinterlegen Sie hier Ihre persönlichen Daten, die dann auch im Adressbereich unter Ihrem Mitarbeiternamen übernommen werden. Sie können ausserdem Ihr Passwort verwalten und weitere individuelle Einstellung z.B. für Ihren Email-Account vornehmen. Wir empfehlen Ihnen Ihr gleich beim ersten Betreten von WICE aufzusuchen und die Daten und Einstellungen zu hinterlegen.

 [weiterführender Beitrag: Profil](#)

Administration

WICE Cloud Based CRM wird über ein eigenes Administrationsinterface eingerichtet. Hierüber können Sie Benutzergruppen, User, Kategorien und Filter einrichten. Außerdem können Sie in der Administration Ihre verfügbaren Plugins konfigurieren. Um die Administration von WICE Cloud Based CRM betreten zu können, müssen Sie als Administrator frei geschaltet sein. Dies ist ein besonderes Recht, welches für jeden User einzeln vergeben wird. Um sich dennoch einen Eindruck über die Funktionen und Möglichkeiten der Administration verschaffen zu können, finden Sie alle Informationen hier

 [weiterführender Beitrag: Administration](#)

WICE-Plugins

WICE Cloud Based CRM läßt sich mit den von uns angebotenen Plugins erweitern. Vom Kontaktformular-Plugin über erweiterte Statistkfunktionen bis hin zum ausgereiften Shop-System bieten wir Ihnen für viele Einsatzgebiete leistungsfähige Plugins.

 [weiterführender Beitrag: Plugins](#)

WICE Konventionen

Wie Sie am besten mit WICE Cloud Based CRM und Ihrem Browser zusammen arbeiten können, verraten wir Ihnen hier in unserer Sammlung zu den Tips & Tricks die Ihnen die Arbeit und den Umgang erleichtern sollen.

 [weiterführender Beitrag: WICE Konventionen](#)

Von „http://wice.de/wiki/index.php5?title=WICE_CRM-Groupware“

- Diese Seite wurde zuletzt am 19. Juli 2011 um 10:47 Uhr geändert.
- Inhalt ist verfügbar unter der GNU Free Documentation License 1.2.