
**Produktpräsentation der
wisit solutions gmbh**



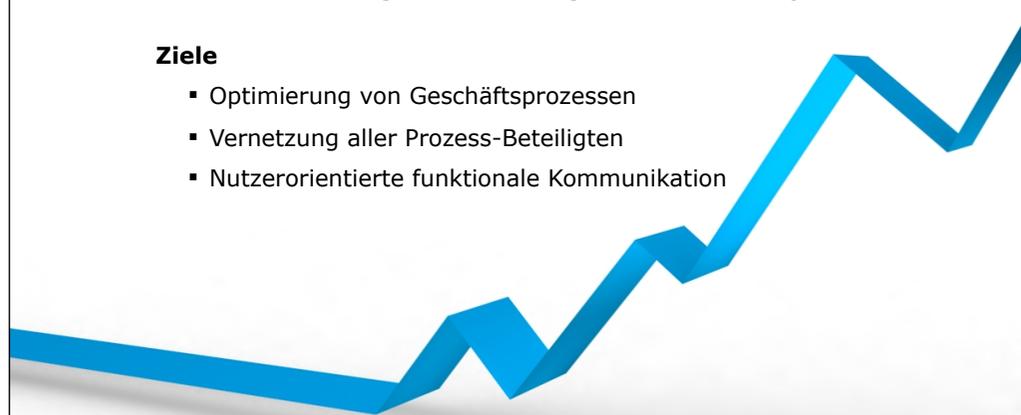
Wisit Solutions GmbH

Vernetzen – Einbinden – Mehrwerte schaffen

Als Full-Service Anbieter unterstützen wir unsere Kunden bei der Realisierung und Umsetzung ihrer Internet-Projekte.

Ziele

- Optimierung von Geschäftsprozessen
- Vernetzung aller Prozess-Beteiligten
- Nutzerorientierte funktionale Kommunikation



Herausforderung

- Strategische Zusammenarbeit im Partner-Netzwerk sichert langfristig den Erfolg.
- eBusiness als wesentlicher Bestandteil der Marketing- und Vertriebsstrategie.



eBusiness

Umsetzung erweist sich als schwierig

- Falsche Annahmen
- eCommerce-Umsatzerwartungen realisieren sich nicht oder nur zögerlich
- Hohe Anschaffungskosten von Hard- u. Software
→ verschlechterte Kosten/Nutzen-Relation
- Veränderung + Weiterentwicklung der Hard- und Software-Standards
- Steigende Anforderungen an professionellen Web-Auftritt



Lösung eBusiness

Service aus einer Hand

- Einheit von CRM-, Community-, Content- und Shop-Lösung
- Verbesserte Flexibilität und Reaktionsfähigkeit auf Markt- und Kundenbedürfnisse
- Permanente Weiterentwicklung: funktional und technisch



Lösung eBusiness

Verbesserte Kosten-/Nutzen-Relation

- Effizienter Einsatz des Marketingbudgets durch fokussierte Kundenansprache
- Mitarbeitermotivation durch Wissensvorsprung
- Klare Kalkulierbarkeit
- Optimierung der Kundenbindung bei gleichzeitiger Reduzierung der Kosten



Informationsmanagement

Informationsmanagement ist ein entscheidender Faktor für Ihre Wettbewerbsfähigkeit.

Unsere Produktlinie ermöglicht Ihnen, diesen Wettbewerbsvorteil zu schaffen.



Produktüberblick

wisit (webbased information system – integrating technology)

- Framework, das als Web-Applikation via Internet/Intranet eingesetzt wird
- Schnelle Abbildung umfangreicher Geschäftslogik und Anbindung an vorhandene Systeme

Produktüberblick

wisit (webbased information system – integrating technology)

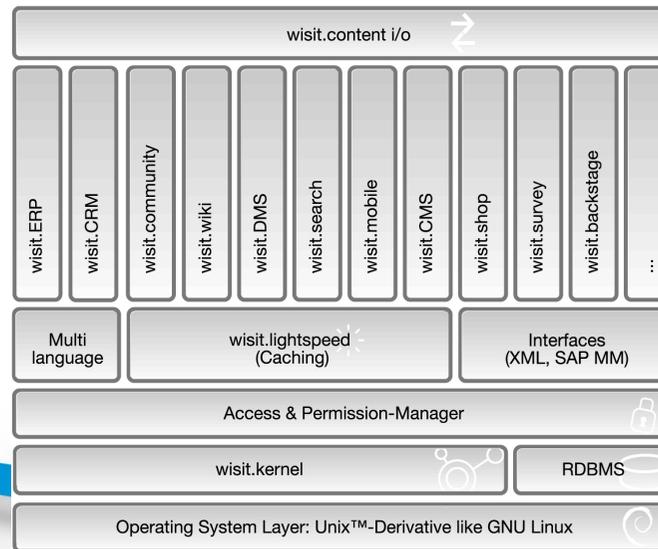
- CRM-Tool für Inbound- und Outbound-Call Center
- OnlineShop-Integration
- Wiki-Wissensmanagement
- Lagerdisposition und -logistik
- Aufträge anlegen, verfolgen, bearbeiten
- Management des Streckengeschäfts

Technologischer Vorteil: Internet/Intranet

Kostengünstige und benutzerfreundliche Arbeit...

- „Ajax“ als Schlüsseltechnologie der Webapplikationen
- Verbesserte Anwendungs-Geschwindigkeit
- Vernetzung aller Prozess-Beteiligten unabhängig von Standort
- Abbau administrativer Aktivitäten
- Unkompliziertes u. effektives Wissensmanagement

wisit-Framework



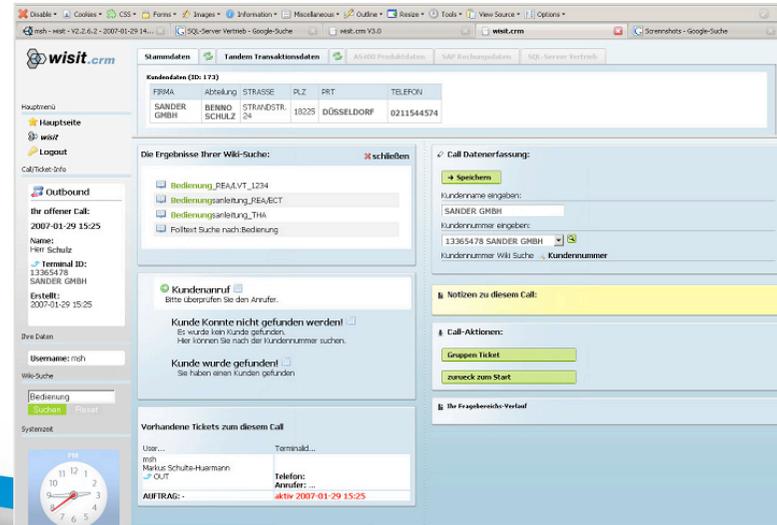
wisit.CRM

Es folgt...

- Darstellung von wisit.CRM
- Beispiel „Kundenprüfung“
- „Five Clicks“-Strategie



wisit.CRM-Maske



Disable | Cookies | CSS | Forms | Images | Information | Miscellaneous | Outline | Resze | Tools | View Source | Options

msh-wsit-V2.2.6.2-2007-01-29-14... | SQL-Server-Vertrieb - Google-Suche | wisit.crm V2.0 | Screenshots - Google-Suche

wisit.crm

Stammdaten | **Transaktionsdaten** | AS400-Produktkatalog | SAP-Buchungslisten | SQL-Server-Vertrieb

Kunden (ID: 173)

FIRMA	Abteilung	STRASSE	PLZ	ORT	TELEFON
SANDER GMBH	BENNO SCHULZ	STRANDSTR. 24	10225	DÜSSELDORF	0211544574

Die Ergebnisse Ihrer Wiki-Suche:

- Bedienung_REAAVT_1234
- Bedienungparleitung_REAELECT
- Bedienungparleitung_THA
- Folgtent Suche nach:Bedienung

Kundenanruf
 Bitte überprüfen Sie den Anrufer.

Kunde konnte nicht gefunden werden!
 Es wurde kein Kunde gefunden. Hier können Sie nach der Kundennummer suchen.

Kunde wurde gefunden!
 Sie haben einen Kunden gefunden

Vorhandene Tickets zum diesem Call

User...	Terminid...
msh Markus Schulte-Huermann OUT	Telefon: Anrufer: ... AUFRAG: - aktiw-2007-01-29 15:25

Call-Datenerfassung:

Kundename eingeben:
 SANDER GMBH

Kundennummer eingeben:
 11365478 SANDER GMBH

Kundennummer Wiki Suche: Kundennummer

Notizen zu diesem Call:

Call-Aktionen:

Ihr Fragekennzeichen-Verlauf

Outbound
 Ihr offener Call:
 2007-01-29 15:25
 Name:
 Herr Schulz
 Terminal ID:
 11365478
 SANDER GMBH
 Erstellt:
 2007-01-29 15:25

Ihre Daten
 Username: msh

Wiki-Suche
 Bedienung

Systemzeit


wisit.CRM-Maske

Stammdaten | **Transaktionsdaten** | **Produktdaten** | **Suche** | **Logout**

FIRMA	Abteilung	STRASSE	PLZ	ORT	TELEFON
SANDER GMBH	BENNO SCHULZ	STRANDSTR. 24	10225	DÜSSELDORF	0211544574

Die Ergebnisse Ihrer Wiki-Suche:

- Bedienung_REAAVT_1234
- Bedienungsanleitung_REAECT
- Bedienungsanleitung_THA
- Folgt Suche nach Bedienung

Kundenanruf
Bitte überprüfen Sie den Anrufer.

Kunde konnte nicht gefunden werden!
Es wurde kein Kunde gefunden.
Hier können Sie nach der Kundennummer suchen.

Kunde wurde gefunden!
Sie haben einen Kunden gefunden

Vorhandene Tickets zum diesem Call

Benutzer: mich
Status: OUT
AUFTRAG: -

Call Datenerfassung:

Speichern

Kundenname eingeben: SANDER GMBH
Kundennummer eingeben: 11365478 SANDER GMBH
Kundennummer Wiki Suche: Kundennummer

Notizen zu diesem Call:

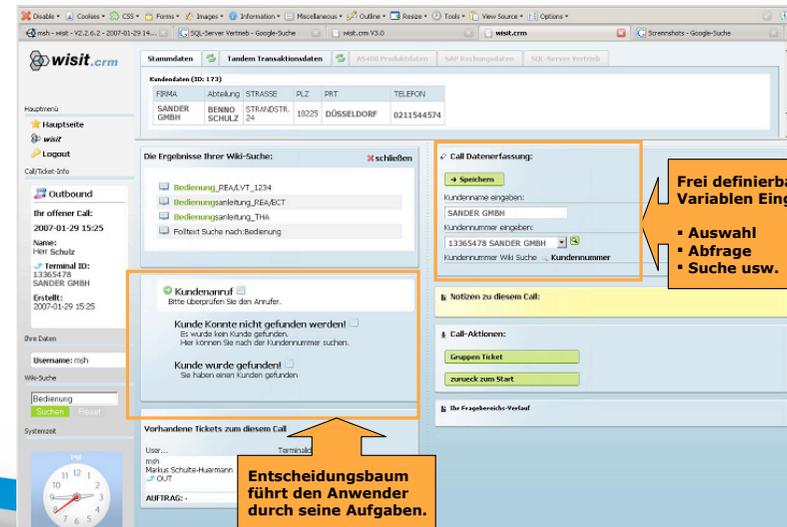
Call-Aktionen:

Gruppen Ticket
zurück zum Start

Ihr Fragekennzeichen-Verlauf

Entscheidungsbaum führt den Anwender durch seine Aufgaben.

wisit.CRM-Maske



Frei definierbare Variablen Eingaben

- Auswahl
- Abfrage
- Suche usw.

Entscheidungsbaum führt den Anwender durch seine Aufgaben.

FIRMA	Abteilung	STRASSE	PLZ	PRT	TELEFON
SANDER GMBH	BENNO SCHULZ	STRANDSTR. 24	10225	DÜSSELDORF	0211544574

Die Ergebnisse Ihrer Wiki-Suche:

- Bedienung_REAAVT_1234
- Bedienungsanleitung_REAJECT
- Bedienungsanleitung_THA
- Folgt Suche nach Bedienung

Kundenanruf
Bitte überprüfen Sie den Anrufer.

Kunde konnte nicht gefunden werden!
Es wurde kein Kunde gefunden.
Hier können Sie nach der Kundennummer suchen.

Kunde wurde gefunden!
Sie haben einen Kunden gefunden

Vorhandene Tickets zum diesem Call

Call Datenerfassung:

Kundenname eingeben: SANDER GMBH

Kundennummer eingeben: 11365478 SANDER GMBH

Kundennummer Wiki Suche: Kundennummer

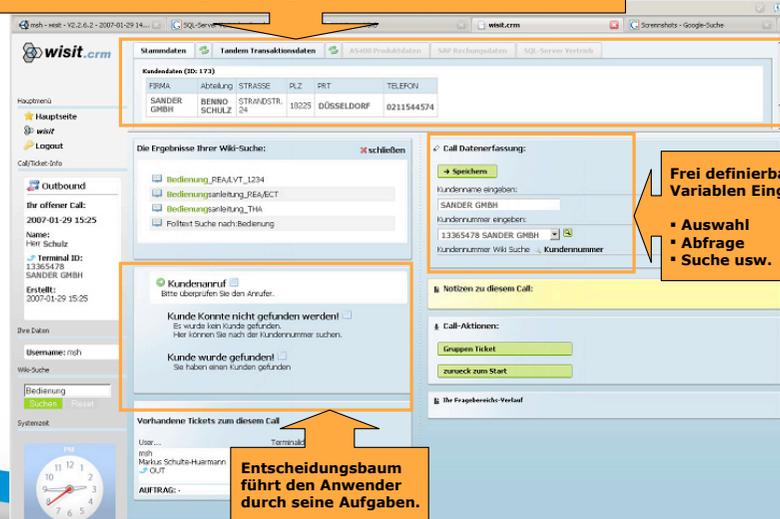
Call-Aktionen:

Gruppen Ticket

zurück zum Start

Ihr Fragebereichs-Verlauf

Anzeige direkter Datenbankabfragen im Standard-SQL-Format.
Abfrageeinschränkungen über das Userprofil oder/und frei definierte Variablen,
die zu einem Ticket hinterlegt/abgefragt werden.



Call Datenerfassung:

Kundenname eingeben:
SANDER GMBH

Kundennummer eingeben:
11365478 SANDER GMBH

Kundennummer Wiki Suche: Kundennummer

Call-Aktionen:

Gruppen Ticket

zurück zum Start

Die Ergebnisse Ihrer Wiki-Suche:

- Bedienung_REAAVT_1234
- Bedienungsanleitung_REAECT
- Bedienungsanleitung_THA
- Folgt bitte Suche nach Bedienung

Kundenanruf

Kunde konnte nicht gefunden werden!
Es wurde kein Kunde gefunden.
Hier können Sie nach der Kundennummer suchen.

Kunde wurde gefunden!
Sie haben einen Kunden gefunden

Stammdaten

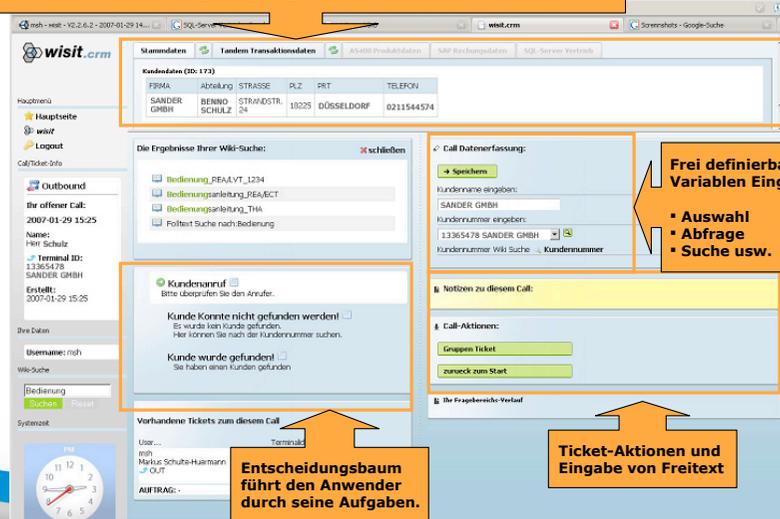
FIRMA	Abteilung	STRASSE	PLZ	ORT	TELEFON
SANDER GMBH	BENNO SCHULZ	STRANDSTR. 24	10225	DÜSSELDORF	0211544574

Frei definierbare Variablen Eingaben

- Auswahl
- Abfrage
- Suche usw.

Entscheidungsbaum führt den Anwender durch seine Aufgaben.

Anzeige direkter Datenbankabfragen im Standard-SQL-Format.
Abfrageeinschränkungen über das Userprofil oder/und frei definierte Variablen,
die zu einem Ticket hinterlegt/abgefragt werden.



The screenshot displays the wisit CRM interface with several key sections:

- Customer Data Table:**

FIRMA	Abteilung	STRASSE	PLZ	PRT	TELEFON
SANDER GMBH	BENNO SCHULZ	STRANDSTR. 24	10225	DÜSSELDORF	0211544574
- Search Results:** "Die Ergebnisse Ihrer Wiki-Suche:" with a list of items including "Bedienung_REAAVT_1234", "Bedienungsanleitung_REAELECT", "Bedienungsanleitung_THA", and "Follet Suche nach Bedienung".
- Call Management:** "Call Datenerfassung:" with fields for "Kundenname eingeben:" (SANDER GMBH), "Kundennummer eingeben:" (11365478 SANDER GMBH), and "Kundennummer Wiki Suche: Kundennummer".
- Call Actions:** "Call-Aktionen:" with buttons for "Gruppen Ticket" and "zurueck zum Start".
- Customer Status:** "Kundenanruf" section with a message: "Kunde konnte nicht gefunden werden! Es wurde kein Kunde gefunden. Hier können Sie nach der Kundennummer suchen. Kunde wurde gefunden! Sie haben einen Kunden gefunden".
- Navigation:** "Vorhandene Tickets zum diesem Call" section with a "Tickets" button.

Frei definierbare Variablen Eingaben

- Auswahl
- Abfrage
- Suche usw.

Entscheidungsbaum führt den Anwender durch seine Aufgaben.

Ticket-Aktionen und Eingabe von Freitext

Anzeige direkter Datenbankabfragen im Standard-SQL-Format.
Abfrageeinschränkungen über das Userprofil oder/und frei definierte Variablen,
die zu einem Ticket hinterlegt/abgefragt werden.

„On the fly“-Abfrage
der Wissens-
datenbank wiki



The screenshot displays the wisit CRM interface with several key sections:

- Customer Data Table:**

FIRMA	Abteilung	STRASSE	PLZ	PRT	TELEFON
SANDER GMBH	BENNO SCHULZ	STRANDSTR. 24	10225	DÜSSELDORF	0211544574
- Wiki Search Results:**
 - Bedienung_REAAVT_1234
 - Bedienungsanleitung_REAELECT
 - Bedienungsanleitung_THA
 - Folletext Suche nach Bedienung
- Call Data Entry Form:**
 - Speichern
 - Kundenname eingeben: SANDER GMBH
 - Kundennummer eingeben: 11365478 SANDER GMBH
 - Kundennummer Wiki Suche: Kundennummer
- Call Actions:**
 - Gruppen Ticket
 - zurück zum Start
- Customer Status Messages:**
 - Kundenanruf:** Bitte überprüfen Sie den Anrufer.
 - Kunde konnte nicht gefunden werden!** Es wurde kein Kunde gefunden. Hier können Sie nach der Kundennummer suchen.
 - Kunde wurde gefunden!** Sie haben einen Kunden gefunden
- Navigation:** A decision tree (Entscheidungsbaum) is visible at the bottom, guiding the user through tasks.

Frei definierbare
Variablen Eingaben

- Auswahl
- Abfrage
- Suche usw.

Entscheidungsbaum
führt den Anwender
durch seine Aufgaben.

Ticket-Aktionen und
Eingabe von Freitext

Beispiel „Konfigurieren“

Aufgabe

- Mitarbeiter soll Kunden bei Anruf identifizieren können
- Adressprüfung: Informationen aus verschiedenen Datenquellen
- Keine Übereinstimmung von Adressdaten und Anruferangaben
- Änderung der Daten per Änderungsauftrag durch die Vertragseinheit

Beispiel „Konfigurieren“

Vorgehen

1. Schritt: Welche Daten sollen erfasst werden?
2. Schritt: Woher kommen die Daten?
3. Schritt: Wie soll der Mitarbeiter geführt werden?
4. Schritt: Verwendung der Elemente und Testlauf



1. Schritt: Abfragewerte

Welche Daten sollen erfasst werden?

- **Kundenname** „Bitte geben Sie den Namen der Firma ein!“
- **Kundennummer** Kein Pflichtfeld, Suche möglich, Vorauswahl: „?“
- **Wiki-Suche**=Kundennummer+\$Kundennummer
- **Kundenname, KundenStrasse, KundenPLZ, KundenOrt**

sortieren nach Variablenname

* A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z						
* Abfragewert	Errortext	Variablenname	Vorauswahl	ID	Templatename	Daten verwalten
Kostenübernahme(Ja)		AUFTRAG_kosten nein		131	Checkbox.html	bearbeiten View Delete
Kunden Ort		KundenOrt nein	`\${KundenOrt}`	158	Text_Input.html	bearbeiten View Delete
Kunden PLZ		KundenPLZ nein	`\${KundenPLZ}`	157	Text_Input.html	bearbeiten View Delete
Kunden Strasse:		KundenStrasse nein	`\${KundenStrasse}`	156	Text_Input.html	bearbeiten View Delete
Kundenname eingeben:	Bitte geben Sie den Namen der Firma ein!	Kundenname nein			Text_Input.html	bearbeiten View Delete
Kundennummer eingeben:		Kundennummer nein			select_box.html	bearbeiten View Delete
Kundennummer Wiki Suche		Wiki_Suche_Kundennummer nein	Kundennummer+`\${Kundennummer}`	155	wiki_link.html	bearbeiten View Delete

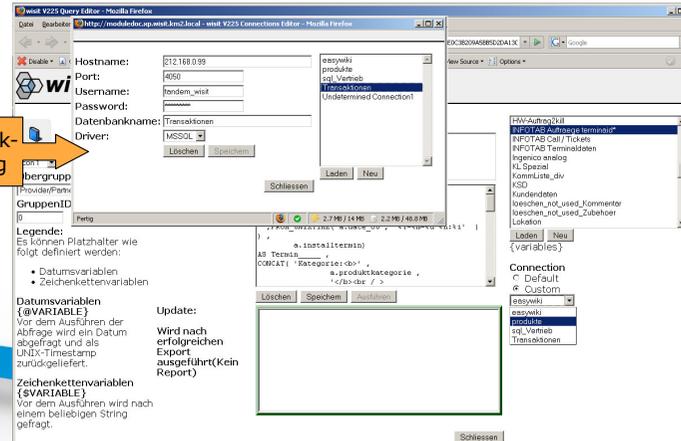
z.B.: Sie Kundennamen als Pflichtfeld festgelegt.

2. Schritt: *wisit*-SQL

Woher kommen die Daten?

- Datenbankabfragen über den *wisit*-SQL und Connection-Manager
- Verbindung über den Entscheidungsbaum und Abfragewerte

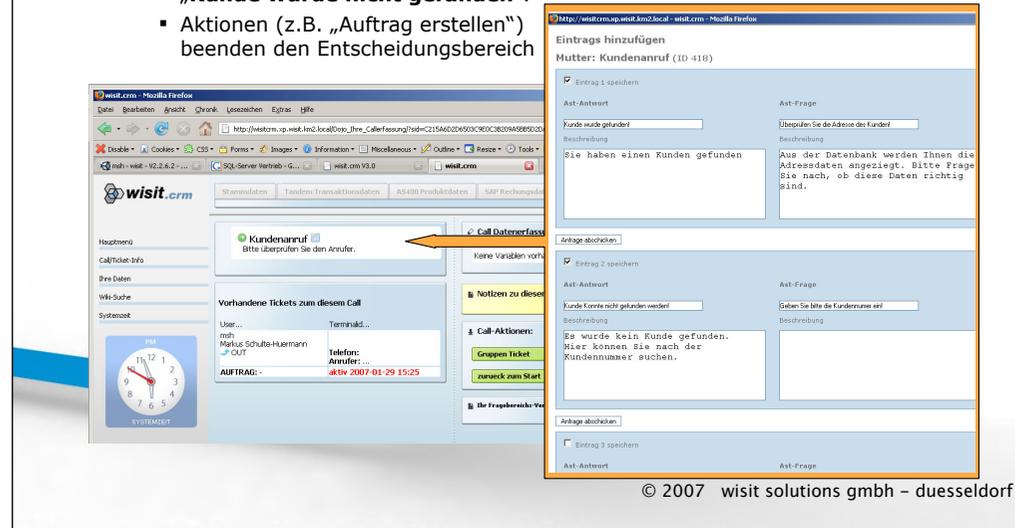
Datenbank-
anbindung



3. Schritt: Entscheidungsbaum

Wie soll der Mitarbeiter geführt werden?

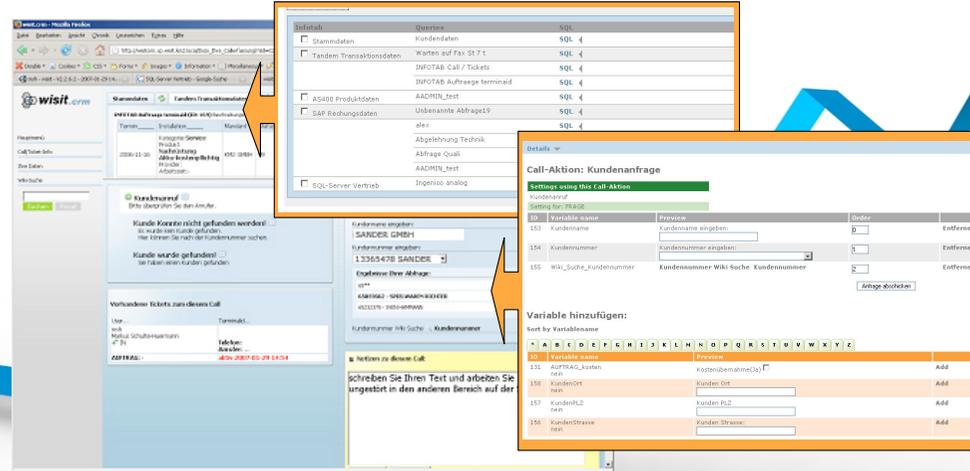
- Reihenfolge: **Frage „Kundenanruf“** Antworten **„Kunde wurde gefunden“** oder **„Kunde wurde nicht gefunden“**.
- Aktionen (z.B. „Auftrag erstellen“) beenden den Entscheidungsbereich



© 2007 wisit solutions gmbh – duesseldorf

4. Schritt: Verbindung

Verbindung der Elemente: **wisit-SQL** und Abfragewerte
 Zu jeder Frage/Antwort können Sie verschiedene Verknüpfungen erstellen



Abfrageauswahl

Abfrage	Querschnitt	SQL
<input type="checkbox"/> Stammdaten	Kundendaten	SQL
<input type="checkbox"/> Tandem Transaktionsdaten	Warten auf Fax 9871	SQL
<input type="checkbox"/> JWPOTAB Call / Tickets	JWPOTAB Call / Tickets	SQL
<input type="checkbox"/> JWPOTAB Auftrags terminal	JWPOTAB Auftrags terminal	SQL
<input type="checkbox"/> AS400 Produktions	AACMEN_test	SQL
<input type="checkbox"/> SAP Rechnungsdaten	Umsatzseite Abfrage19	SQL
<input type="checkbox"/> SQL-Server Vertrieb	Ingenieur analog	SQL

Details

Call-Aktion: Kundenanfrage

Kundenanfrage

Settings using this Call-Aktion

ID	Variable name	Preview	Order	
154	Kundenname	Kundenname eingeben:	0	Extensio...
154	Kundennummer	Kundennummer eingeben:	1	Extensio...
155	Wiki_Suche_Kundennummer	Kundennummer Wiki Suche: Kundennummer	2	Extensio...

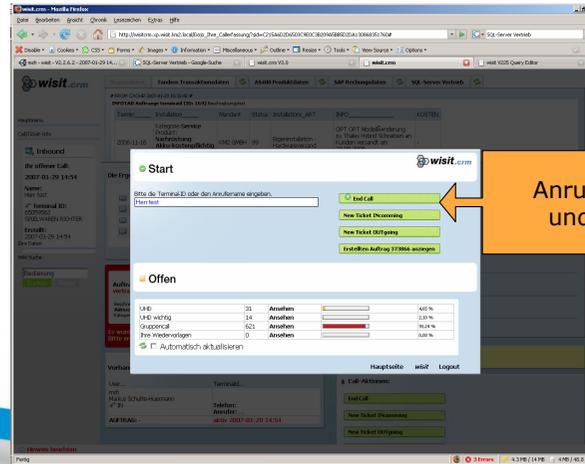
Variable hinzufügen:

ID	Variable name	Preview	
156	KundenPLZ	Kunden PLZ	Add
156	KundenStrasse	Kunden Strasse	Add

schreiben Sie Ihren Text und arbeiten Sie ungstört in den anderen Bereich auf der

1. Click: Beispiel starten

→ Anruf annehmen



The screenshot shows the wisit CRM interface. A 'Start' dialog box is open, prompting the user to enter a terminal ID or customer name. The dialog box contains the following elements:

- Start** (Section Header)
- Input field: Bitte die TerminalID oder den Anrufername eingeben.
- Buttons: End Call, New Ticket Processing, New Ticket Outgoing, End@In-Aufruf (3786) annehmen.

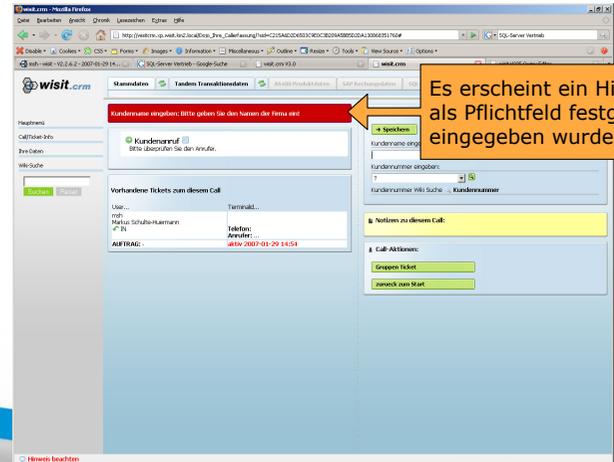
Below the dialog box, there is a table with the following data:

Offen			
UAD	31	Anrufer	100%
UAD-Wartung	14	Anrufer	100%
Gruppenruf	621	Anrufer	100%
Pro. Informationen	0	Anrufer	100%

At the bottom of the dialog box, there are buttons for 'Hauptseite', 'wisit', and 'Logout'.

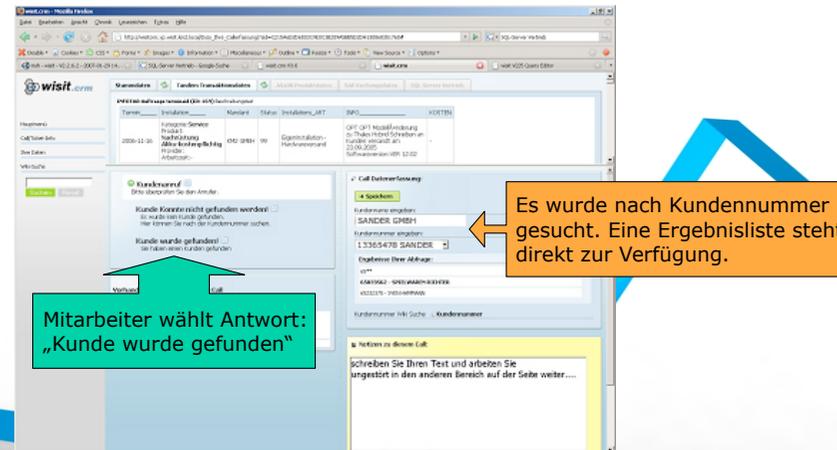
Anrufername eingeben
und Ticket eröffnen.

1. Click: Kundenname erfragen



The screenshot shows the wisit CRM interface. A red error message is displayed at the top: "Kundenname eingeben: Bitte geben Sie den Namen der Person ein!". An orange callout box with an arrow pointing to the error message contains the text: "Es erscheint ein Hinweis, da Anrufername als Pflichtfeld festgelegt und noch nicht eingegeben wurde." The interface includes a sidebar with navigation options like "Kundenname eingeben" and "Kundennummer eingeben". The main area shows call details, including a table of "Vorhandene Tickets zum diesem Call" and a "Call-Aktionen" section with buttons for "Erzeuge Ticket" and "Jenseits vom Markt".

3. Click: Kundennummer suchen

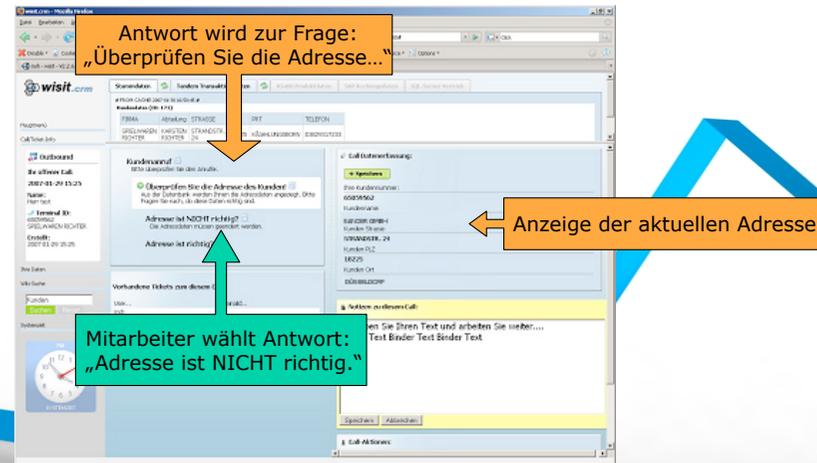


Mitarbeiter wählt Antwort: „Kunde wurde gefunden“

Es wurde nach Kundennummer gesucht. Eine Ergebnisliste steht direkt zur Verfügung.

Name	Telefon	Handy	Status	Problemlösung	RPN	KOSTEN
Program Service	0212 311 1111	0212 311 1111	aktiv	Keine Probleme	0,00	0,00
Telefon Service	0212 311 1111	0212 311 1111	aktiv	Keine Probleme	0,00	0,00
Telefon Service	0212 311 1111	0212 311 1111	aktiv	Keine Probleme	0,00	0,00

4. Click: Adressprüfung



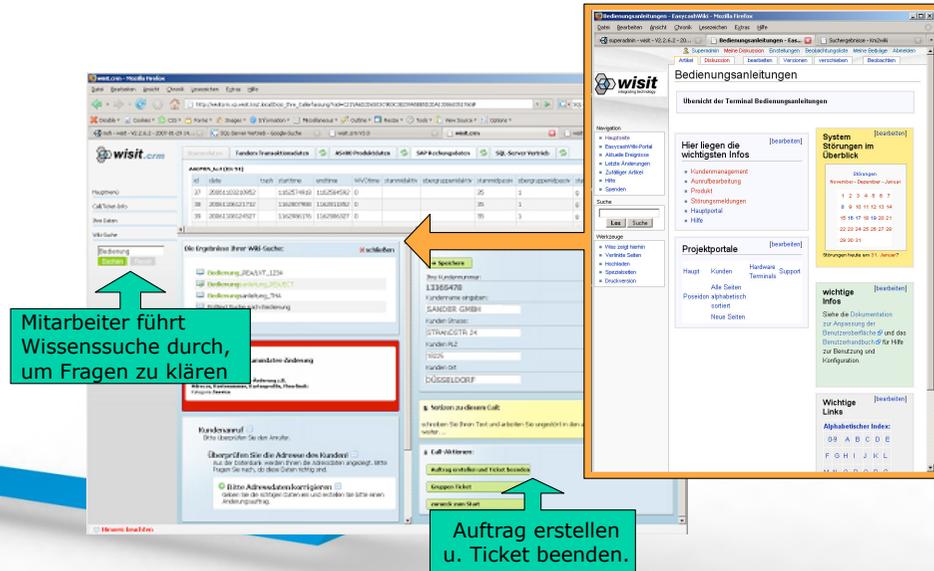
The screenshot shows a web application interface for address verification. The main content area displays a form with the following elements:

- A question: "Überprüfen Sie die Adresse des Mandanten" (Verify the address of the client).
- Two radio button options: "Adresse ist NICHT richtig?" (Address is NOT correct?) and "Adresse ist richtig" (Address is correct).
- A "Kundennummer:" field with the value "60894562".
- A "Kundenname:" field with the value "KUNDE NAME".
- A "Kundenstr." field with the value "KUNDESTR. 24".
- A "Kunden St." field with the value "18025".
- A "Kunden Ort" field with the value "D888888888".

Three callout boxes with arrows point to specific parts of the interface:

- A blue callout box at the top center says: "Antwort wird zur Frage: 'Überprüfen Sie die Adresse...'" (Answer is given to the question: 'Verify the address...').
- A blue callout box on the right side says: "Anzeige der aktuellen Adresse" (Display of the current address).
- A green callout box at the bottom center says: "Mitarbeiter wählt Antwort: 'Adresse ist NICHT richtig.'" (Employee chooses answer: 'Address is NOT correct.').

Wissenssuche wiki

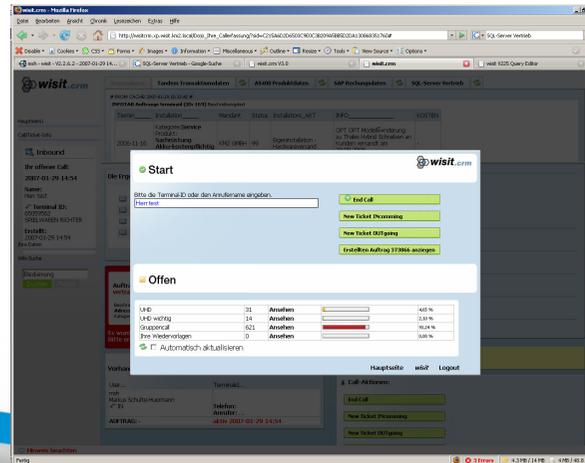


Mitarbeiter führt Wissenssuche durch, um Fragen zu klären

Auftrag erstellen u. Ticket beenden.

5. Click: Auftrag erstellt

Auftrag wurde erstellt, weitere Aufgaben möglich



Was ist ein Auftrag?

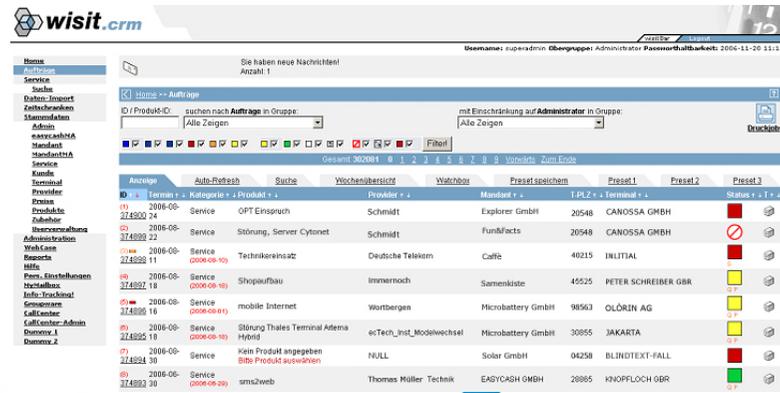
Ein Auftrag kann verschiedene Eigenschaften haben

- Kunden-Bestellauftrag: Bestellannahme, Bestätigung, Bestandsprüfung, Kommissionierung, Versand, Rechnungsstellung
- Kunden-Service: intern oder extern
- Allgemeine Tätigkeiten
- Manuelle oder automatische Bearbeitung
- Automatisierter Datenaustausch
- Gruppenorientiert
- Stufenweise Bearbeitung

Alle Aufträge sind einheitlich und chronologisch dokumentiert.



Screenshot Aufgabenübersicht



The screenshot shows the 'Aufträge' (Orders) overview in the wisit CRM. The interface includes a navigation menu on the left, a search bar at the top, and a main table of tasks. The table columns are: Anzeige, Auto-Refresh, Suche, Wochenübersicht, Watchdog, Preset speichern, Preset1, Preset2, and Preset3. The table contains 10 rows of task data with various status indicators (red, yellow, green) and icons.

Anzeige	Auto-Refresh	Suche	Wochenübersicht	Watchdog	Preset speichern	Preset1	Preset2	Preset3
1	2008-08-24	Service	OPT Einspruch	Schmidt	Explorer GmbH	20548	CANOSSA GMBH	🔴
2	2008-08-22	Service	Störung, Server Cytonet	Schmidt	Funkfakt	20548	CANOSSA GMBH	🔴
3	2008-08-11	Service	Technikeinsatz	Deutsche Telekom	Caffe	40215	INLITAL	🔴
4	2008-08-18	Service	Shipaufbau	Immermooh	Samenkiste	45525	PETER SCHREIBER GBR	🟡
5	2008-08-18	Service	mobile Internet	Wortbergen	Microbattery GmbH	98563	OLÖRIN AG	🟡
6	2008-08-18	Service	Störung Thales Terminal Adema Hybrid	ecTech_inst_ModeWechsel	Microbattery GmbH	30855	JAKARTA	🟡
7	2008-08-30	Service	Kein Produkt angegeben	Bitte Produkt auswählen	Solar GmbH	04258	BLINDTEXT-FALL	🔴
8	2008-08-30	Service	smiszweb	Thomas Müller Technik	EASYCASH GMBH	28865	KNOPFLOCH GBR	🟢

Vorteile im Überblick

Internet-Prinzip

- Browser reicht aus
- Sichere und einfache Nutzung
- Ortsunabhängigkeit

Integration
von Partnern
und
Standorten

Verbesserte Abläufe (Prozesseffektivität)

- Zentrales Datenmanagement
- Dezentrale Datenaufbereitung und Visualisierung
- Ganzheitliche, vernetzende Prozess-Steuerung
- Optimiertes Prozessmanagement - intern und extern

Keine
redundante
Daten-
erfassung

Kosten senken (Prozesseffizienz)

- Reports unterstützen das Controlling
- Bessere Prozesse senken Zeiten, Redundanzen, Kosten
- Bessere Prozesse ermöglichen Wachstum

Einzel-
auftrags-
kosten
um 60% gesenkt

Zufriedene Kunden

- Kunden-Service auf einer Datenbasis
- Stabilisierung u. Verbesserung der Kundenbeziehungen
- Stabilisierung bzw. Erhöhung von Umsätzen

Schnelle,
Rundum-
Kunden-
Response

So erreichen Sie uns

wisit solutions gmbh
burghofstrasse 30, 40223 düsseldorf
fernruf: 0 211 9098 0210
fernkopie: 0 211 9098 2349
web: www.wisit.com
eMail: mail@wisit.com