

# synTHESEN

NACHRICHTEN FÜR KUNDEN UND INTERESSENTEN DER SYNTHESIS BUSINESS SOLUTIONS - AUSGABE FRÜHJAHR 2006

**Kontaktmanagement:** Voll integrierte Erweiterung der SOFTWARE21

## „CRM - weil Kontakte die wichtigsten Erfolgsfaktoren sind“

Mit einem neuen und voll integrierten Kontakt-Management-System erweitert die synthesis business solutions GmbH ihre bewährte Branchen-Komplettlösung SOFTWARE21 und trifft dabei auf eine wichtige Anforderung der Anwender. Mit dieser Ergänzung sind jetzt nicht nur alle Informationen über Kunden, Lieferanten und Geschäftspartner schnell und übersichtlich verfügbar. Die SOFTWARE21 unterstützt auch bei der Gewinnung von Neukunden und ermöglicht, aus dem Kontakt-Management heraus die betrieblichen Abläufe kundenorientiert zu beeinflussen.

### „Comeback des Kunden-Managements“

In einer ihrer letzten Ausgaben spricht die Computerwoche von einem „Comeback des Kunden-Managements“ (CW 15/2006). Den wesentlichen Grund dafür sieht sie in einem gewandelten Verständnis potentieller Anwender. Im Zusammenhang mit CRM werde heute die Frage nach den geschäftlichen Zielen deutlicher gestellt.

Neue Kontakte aufzubauen und damit Neukunden zu gewinnen oder bestehende Kundenbeziehungen besser zu nutzen (Up- und Cross-Selling) bestimmen heute die Ausrichtung der CRM-Anwendung. Entscheidend werde



*Mit dem Kontakt-Managementsystem der SOFTWARE21 haben Sie nicht nur einen schnellen Überblick über Ihre Kundendaten, sie steuern mit ihm auch die Kontaktaufnahme - über Telefon, Fax oder Email.*

sein, wie effizient Kontakte analysiert und die Ergebnisse in Aktionen umgesetzt werden können. Voraussetzung dafür sei die vollständige Integration des Kundenmanagements in die Unternehmenslösung.

### Neukundengewinnung mit dem Marketing-Modul

synthesis befasst sich seit einiger Zeit mit dem Kontakt- und Customer Relationship Management. Mit dem Marketing-Modul steht in der SOFTWARE21 seit jeher ein leistungsfähiges und voll integriertes Werkzeug zur Neukundengewinnung zur Verfügung. Mit diesem Modul lassen sich unter Berücksichtigung vertrieblicher Vorgänge Werbeaktionen planen und Werbeempfänger selektieren. Für eine Neukundenaktion können fremde Adressen den Bestand probeweise ergänzen und nach

erfolgreicher Werbung fest übernommen werden. Durch die Erfassung der Rückläufer besteht jederzeit ein vollständiger Überblick über den Erfolg der Neukundengewinnung.

### CRM mit der SOFTWARE21

Über die Neukundengewinnung hinaus wird es - wie die Computerwoche zurecht schreibt - für den Erfolg eines CRM-Systems notwendig, dass es nicht nur eine Auswertung der vorhandenen kundenbezogenen Daten liefert, sondern durch eine volle Integration eine echte Pflege der Kontakte ermöglicht. Deshalb hat sich synthesis entschieden, ein solches Kontakt-Management-System unter Verwendung modernster Java-Technologie für die SOFTWARE21 selbst zu entwickeln. Einige Pilotanwender arbeiten bereits heute mit der ersten Stufe dieses Systems.

Der variable Adresspool steht im Zentrum der gesamten Anwendungen der SOFTWARE21. Auf dieser Basis erleichtert das System die Kontaktpflege durch die Verknüpfung mit verschiedenen Kommunikationsmedien und die Archivierung der Kontakte. Als Auskunftssystem verbindet es alle Informationen zu einem Kontakt aus allen Modulen der SOFTWARE21, so dass der Anwender einen umfassenden Überblick erhält: Umsatzdaten, realisierte Abschlüsse, aktuelle Kundenprojekte, Ergebnisse aus Werbeaktionen, aber auch Kontaktdaten der Vergangenheit mit allen dazu gehörigen Dokumenten.

### Verbindung SOFTWARE21 mit Kommunikationswerkzeugen

Eine zentrale Aufgabe des Ergänzungsmoduls ist die Verbindung der SOFTWARE21 mit Kommunikationswerkzeugen. Durch die neuen Funktionen wird die Pflege der Kontakte effizient unterstützt.

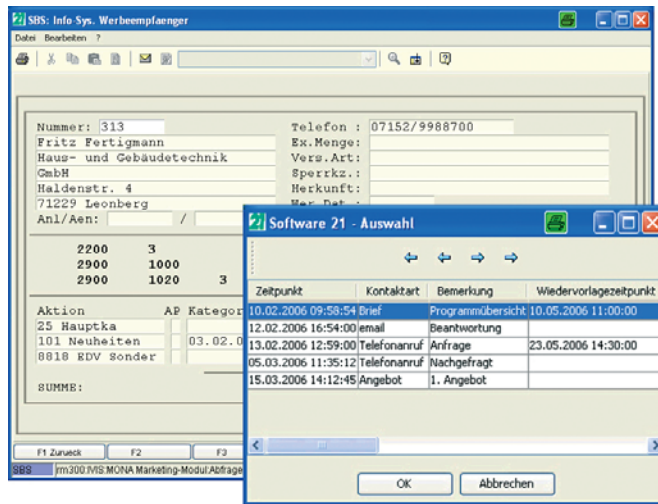
### Kontakte aktiv pflegen

Eine erste Erleichterung besteht darin, aus dem Kontakt-Management-System heraus die verschiedenen Kommunikationskanäle anzuwählen. Ist beim Geschäftspartner eine Telefonnummer hinterlegt, wählt das System den Partner direkt an.

>> Fortsetzung auf Seite 2

>> Fortsetzung von Seite 1

(Bei eingehenden Anrufen kann umgekehrt mithilfe der Telefonnummer der Partnerdialog aufgerufen werden.) Soll eine Email geschrieben werden, ruft es das Emailprogramm mit Übergabe der Email-Adresse auf. Bei einem geplanten Briefkontakt verzweigt das System in das Textverarbeitungsprogramm, bietet die Auswahl von Vorlagen an und fügt Anschrift und Anrede ein.



Das Kontakt-Managementsystem der synthesis zeigt Teilnahmen an Werbekampagnen, vergangene Kontakte und andere Daten zu einem Geschäftspartner auf einen Blick.

**Kontakte archivieren**

Nach jeglicher Kommunikation mit Geschäftspartnern kann der Anwender den Kontakt archivieren - entweder manuell oder beim Abschluss der Text-, Email- oder Telefonfunktion. Er hat die Möglichkeit, die vorhandenen Daten des Kontakts zu ergänzen oder genauer zu beschreiben. Insbesondere besteht die Möglichkeit, beliebige Dokumente bei diesem Kontakt zu hinterlegen oder mit einem Datum zur Wiedervorlage zu versehen.

**Kontakte managen**

Die schnelle und zuverlässige Auskunft über vorhandene Kontakte ist partnerbezogen und per Recherche möglich. Im ersten Fall lässt sich der Anwender alle Kontakte zu einem Partner anzeigen. Dies geschieht in Listenform, aus der heraus dann die einzelnen Kontakte detailliert angezeigt und bearbeitet werden können - inklusive aller verbundenen Dokumente. Über die Recherchefunktion kann der An-

wender mit allen relevanten Daten nach bestimmten Kontakten (z.B. alle Adressen, die ein bestimmtes Dokument erhalten haben) suchen und diese bearbeiten.

**Vollständige Transparenz der Kontakte**

Die flexible Handhabung der Adresse, die die SOFTWARE21 insgesamt kennzeichnet, macht das Kontakt-Management zu einem sehr leistungsfähigen Werk-

zeug. In einem neuen Gesamtdialog erhält der Anwender einen kompletten Überblick über die Adresse mit allen Rollen, die er bei verschiedenen Mandanten spielt. Zu diesen Rollen können nun alle aktuellen und archivierten Vorgänge, alle Kontakte, sowie statistischen Daten von einer Bildschirmmaske aus sichtbar gemacht werden.

**Alles für den Businesserfolg**

So verbindet das Kontakt-Managementssystem der SOFTWARE21 die kommunikativen Aspekte der Partnerbeziehung mit den betriebswirtschaftlichen Abläufen in einem Medienhaus.

„Wir haben ein System geschaffen, das unsere Anwender in Sachen Kundenorientierung effektiv unterstützt“, formuliert synthesis-Geschäftsführer Thomas-F. Hahn das Ziel dieser Entwicklung. „Es ist darauf ausgerichtet, durch die konsequente Verfolgung bestehender Kundenaktivitäten den Businesserfolg zu erhöhen.“

**Buchhandel:** Warengruppenpakete mit synthesis verwalten

**Aktuelle Sortimente beim Buchhandel - elegant gesteuert**

Warengruppenpakete im Buchhandel sind stark im Kommen. Buchhändler nutzen vermehrt dieses Angebot ihrer Grossisten. Es erleichtert die Führung ihres Sortiments, lässt sie schnell auf Trends reagieren und generiert durch den unkomplizierten Ausbau der Randsortimente zusätzlichen Umsatz. Zur effizienten Verwaltung und erfolgreichen Vermarktung dieser Paketangebote verfügen Verlage und Verlagsauslieferungen mit der SOFTWARE21 über ein leicht zu bedienendes Werkzeug.

Management eines Teiles seines Sortimentes, z.B. im Bereich der Taschenbücher „automatisieren“. Er bezieht die Grundausstattung eines solchen Paketes, das nach dem Abverkauf wieder ergänzt wird. Selbstverständlich kann er einzelne Titel remittieren und das Sortiment durch neue und gut verkäufliche Titel aktualisieren. Durch die Verfolgung der Abverkäufe lässt sich der Bedarf genau an die Kundennachfrage anpassen.

Auf saisonale und Trendthemen schnell mit einem aktuellen Sor-



Auch Produkte aus dem Zusatzsortiment können in Warengruppenpakete eingebunden und als „Titelset“ mit der SOFTWARE21 schnell und effizient verwaltet werden.

Mithilfe von Warengruppenpaketen kann der Buchhändler das

>> Fortsetzung auf Seite 3

>> Fortsetzung von Seite 2

timent reagieren zu können, ist ein zweiter Aspekt der Warengruppen. Grossisten stellen sie zu verschiedenen Themen zusammen, gerade jetzt ersichtlich zum Thema „Fußball“. Schließlich werden Pakete auch für das Zusatzsortiment geschnürt, etwa im Bereich Papeterie, Büroartikel und Schreibwaren.

Verlage und Verlagsauslieferungen sind für die Verwaltung der Warengruppenpakete mit der SOFTWARE21 bestens ausgerüstet. Sie können im Standard dieses Systems vorhandene Ar-

tikel zu Titelseiten zusammenfügen, indem sie einen neuen Artikel definieren und für ihn eine Stückliste hinterlegen. Die Zusammenstellung ist jederzeit änderbar - und zwar stichtagsgenau. So lassen sich Pakete ohne Aufwand passgenau auf die Bedürfnisse der Buchhändler einstellen. (Solche Produktsets können auch andere Produkte, z.B. CDs oder PBS-Artikel umfassen.)

Der Vorteil dieser Vorgehensweise liegt in der komfortablen Auftragserfassung. Die Bestellung eines Pakets verlangt die Eingabe nur einer Artikelnum-

mer. Auf den Liefer- und Rechnungsbelegen erscheint das Paket als eine Position - unter Angabe aller Artikel, die zu ihm gehören. Natürlich stehen für die Bepreisung und Rabattierung solcher Titelseiten die gleichen flexiblen Möglichkeiten zur Verfügung wie für andere Artikel. Die Nachlieferung von Setbestandteilen kann der Anwender automatisieren.

Warengruppenpakete können noch so passgenau eingerichtet werden - Remissionen wird es immer geben. Die SOFTWARE21 unterstützt Rückgabe und Be-

standskorrektur ganzer Pakete oder einzelner Titel eines Pakets. Die flexiblen Auswertungen zu den Warengruppen (auch in der neuen Struktur des Börsenvereins) und kundenindividuellen Titelgruppen geben einen vollständigen Überblick auch über das Geschäft mit den Warengruppenpaketen. Informationen stehen dabei kundenbezogen sowohl auf „Paketebene“ zur Verfügung, als auch für Einzeltitel. Es zeigt sich: Verlage und Verlagsauslieferungen können jederzeit aktuelle Trends in der Branche mit der SOFTWARE21 schnell und unkompliziert abwickeln.

**Wiley-VCH:** Erfolgreiche Buchreihe wird mit der SOFTWARE21 vermarktet

## Auslieferungssoftware für Dummies

Seit 15 Jahren gibt es sie: „...für Dummies“. Mit weltweit über 180 Millionen verkauften Büchern – übersetzt in 42 Sprachen – ist die Buchreihe eine der erfolgreichsten überhaupt. Die Bücher verschaffen nicht nur Lesevergnügen, sondern liefern auch jede Menge praktische Informationen zu einer Vielzahl von Themen. Seit dem 1. April 2005 erscheinen „... für Dummies“ im Verlag Wiley-VCH. Dieser ist ein langjähriger Anwender der SOFTWARE21, mit der er jetzt auch diese erfolgreiche Reihe verwaltet.

### Weltweit tätiger Wissenschaftsverlag

1921 als Verlag Chemie in Berlin und Leipzig gegründet, machte sich das Unternehmen einen Namen durch die Veröffentlichung der Erkenntnisse namhafter deutscher Chemiker - zunächst im Rahmen von Fachzeitschriften, später auch mit einem umfangreichen Buchprogramm. 1996 erfolgte der Zu-

sammenschluss mit John Wiley & Sons in New York und die Neufirmierung als Wiley-VCH. Der Verlag publiziert heute für die wissenschaftliche Community, für Forscher, Praktiker und Studenten in aller Welt Monographien, Lehrbücher, Nachschlagewerke, Fachzeitschriften mit maßgeblichen wissenschaftlichen Inhalten.

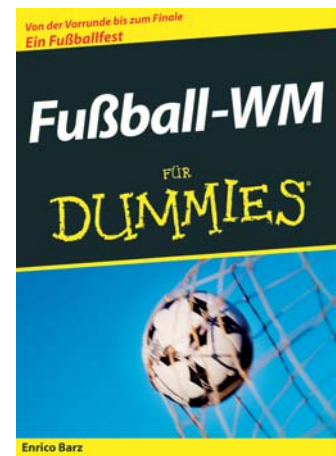
### „... für Dummies“ mit vielfältigen Themen

... und „... für Dummies“. Seit 1. April hat Wiley-VCH die Herausgabe der Buchreihe übernommen, die seit 1991 in den USA erscheint und bereits ein Jahr später in Deutschland erschien. Dem ersten Band „DOS für Dummies“ zur Bedienung von Computern sind viele andere gefolgt, zunächst nur zu Computertemen. Doch bald breitete sich die Reihe immer weiter aus. „... für Dummies“ gibt es mittlerweile über jedes Thema, das man sich vorstellen kann: von Ahnenforschung über Kat-

zen, Meditation und Statistik bis hin zum Zaubern. (Apropos Zaubern: die „Encyclopedia of Magic“, in der Harry Potter im amerikanischen Original nachschlägt, heißt in der deutschen Übersetzung „Zaubern für Dummies“.)

Das Konzept ist gleichgeblieben: Nimm die Erfahrungen der Menschen mit dem behandelten Gegenstand ernst. Entwickle Bücher, die Experten als Besserwisser entlarven. Bringe verständnisvoll und pädagogisch ausgefeilt das Wichtigste zum jeweiligen Thema auf den Punkt und mache so auf das Thema neugierig. Füge eine starke Dosis persönlicher Erfahrungen hinzu, garniere das Ganze mit witzigen Cartoons, und du erhältst „... für Dummies“.

Wie gesagt: Mittlerweile sind über 180 Millionen Dummies-Bücher gedruckt. Es geht sogar das Gerücht um, dass weltweit alle zehn Sekunden ein Dummies-Buch gekauft wird.



„...für Dummies“ gibt es mittlerweile über jedes Thema, das man sich vorstellen kann.

### Auslieferungssoftware für Dummies

Was man noch über die Dummies-Bücher wissen sollte? Der Verlag Wiley-VCH verwaltet diese erfolgreiche Buchreihe mit der SOFTWARE21 von synthesis. Diese enthält für die Abwicklung von Reihen, Serien und Fortsetzungen ein Modul mit hoher Funktionalität für die sichere und umfassende Auslieferung der einzelnen Werke.

>> Fortsetzung auf Seite 4

>> Fortsetzung von Seite 3

Die Bezugsarten bestimmt der Abonnent; in der SOFTWARE21 sind alle Möglichkeiten abgebildet – egal, ob der Abonnent einen von vornherein befristeten Bezug wünscht oder auf Datum kündigt. Alle Wünsche können sofort im System hinterlegt werden. Bei der Auslieferung werden diese dann automatisch berücksichtigt. Konditionen können unabhängig von den sonst gültigen Stammdaten kunden- oder reihenspezifisch bestimmt werden.

Und wenn der Abonnent sich bei der Dummies-Reihe nur für IT- und EDV-Themen interessiert, nicht aber für Business und Management? Dann hält der Anwender dieses kunden- und serienspezifische Kriterium im System fest. Die SOFTWARE21 greift dann auf diese individuelle Serienstruktur zurück und prüft die zur Auslieferung anstehenden Artikel. Der Anwender hat einen doppelten Vorteil durch diese Automatisierung: Er spart enorm an Aufwand und Zeit und hat trotzdem ein Höchstmaß an Sicherheit, dass die Be-

stellung des Kunden schnell und fehlerfrei ausgeliefert wird.



... ausgeliefert mit SOFTWARE21.

Doch bleibt die Individualität gewahrt: Das Auslieferungsprogramm schreibt nicht sofort Rechnungen, sondern lediglich Aufträge. So kann der Anwender den erstellten Serienauftrag bearbeiten und – falls Kunden Sonderwünsche haben – vor der Auslieferung verändern.

Die Reihen- und Serienabwicklung der SOFTWARE21 ist für die Anwender eine enorme Arbeitserleichterung - egal, was ausgeliefert werden soll. Deshalb hat sie der Verlag Wiley-VCH auch zur Auslieferungssoftware für Dummies gemacht.

### Interessantes in Kürze

*SOFTWARE21 für Informix Dynamic Server freigegeben*  
 Die *synthesis business solutions GmbH* hat ihre Branchen-Komplettlösung *SOFTWARE21* für die Datenbank *Informix Dynamic Server (IDS)* freigegeben, nachdem sie mehrere Pilotanwender erfolgreich auf die neue Version umgestellt hat. Mit *IDS* stellt *Informix* modernste Datenbanktechnologie zur Verfügung, die noch mehr Performance mit hoher Ausfallsicherheit verbindet. Durch ein neues Lizenzmodell ergeben sich Kostenvorteile.

*synthesis* verstärkt *Branchenkontakte*  
 Seit kurzem ist die *synthesis business solutions GmbH* Mitglied im Verband der Deutschen Zeitschriftenverleger (*VDZ*). Er vertritt 400 Verlage, die zusammen etwa 4.000 Zeitschriften verlegen. Er informiert die angeschlossenen Verlage über Entwicklungen der Branche und bietet ihnen ein breites Spektrum an Serviceleistungen. *syn-*

*thesis* hat sich zur Mitgliedschaft entschlossen, um ihre Branchennähe zu unterstreichen und damit die Branchen-Komplettlösung *SOFTWARE21* noch enger an den Bedürfnissen der Anwender ausrichten zu können.

*synthesis* fördert Nachwuchs der Medienbranche  
 Seit einigen Jahren beteiligt sich die *synthesis business solutions* als Mitglied der „Freunde und Förderer der Hochschule für Medien e.V.“ an der Nachwuchsförderung im Medienbereich. Der Verein hat sich zum Ziel gesetzt, die gesamte Arbeit der Hochschule ideell und materiell zu unterstützen. Im Vordergrund steht dabei die Unterstützung von studentischen Projekten und Projektseminaren, die durch ihren Praxisbezug unmittelbar der Berufsausbildung dienen. Erhebliche Mittel stellt der Verein auch für die Finanzierung des Maschinenparks bereit, um eine Ausbildung an modernen Produktionstechnologien zu gewährleisten.

### Impressum

**Herausgeber:**  
*synthesis business solutions GmbH, Waiblingen*

**Redaktion und Layout:**  
*Heidrun Decker-Hahn, Dr. Hans-Michael Ferdinand, Arnold Große, Ralph Kube.*

*Alle Fragen, die sich auf diese Publikation beziehen, richten Sie bitte an Arnold Große, synthesis business solutions GmbH, Esslinger Straße 3, 71334 Waiblingen; Telefon (0 71 51) 9 58 75-0.*

*Die Wiedergabe von Namen, Warenbezeichnungen und dgl. in dieser Schrift berechtigt nicht zu der Annahme, dass diese Namen von jedermann benutzt werden dürfen. Oft handelt es sich um gesetzlich oder vertraglich geschützte Namen, auch wenn sie nicht als solche gekennzeichnet sind.*

© 2006 *synthesis business solutions GmbH, Waiblingen*

[www.synthesis.de](http://www.synthesis.de)

**Email:**  
 info@sbs.synthesis.de

**Telefon:**  
 (0 71 51) 9 58 75-0

**Telefax:**  
 (0 71 51) 56 23 53

### Anforderung von Informationen

Ich bitte um die Zusendung von weiteren Informationen zu folgenden Themen:

(Zutreffendes bitte ankreuzen)

- Branchenlösung Software21 für Verlage und Medienhäuser
- Kontakt-Managementsystem der Software21
- Software21 und die Abwicklung von Warengruppenpaketen
- Software21 und die Abwicklung von Reihen, Serien, Fortsetzungen, Standing Orders
- weitere Themen: \_\_\_\_\_

Wenn möglich, senden Sie mir die Unterlagen  per Post  per Fax  per Email.

Ich wünsche einen Besuch.

Bitte vereinbaren Sie einen Termin mit \_\_\_\_\_

ABSENDER Name, Vorname: \_\_\_\_\_  
 Firma: \_\_\_\_\_  
 Adresse: \_\_\_\_\_