



Kurzbeschreibung der egrade CRM Integrationskomponente

CRM-Integration mit egrade

Egrade ist eine Softwarelösung zum Aufbau von Online-Umfragen und Bewertungssystemen. Die Software ist für den täglichen Einsatz in Unternehmen konzipiert. Auf Grund seiner intuitiven Bedienung, seiner Vielseitigkeit und den extrem niedrigen Betriebs- und Wartungskosten können mit egrade Web-Formulare (Fragebögen) auch von IT-Laien veröffentlicht werden – ohne viel Aufwand und somit jederzeit einsetzbar.

Die CRM Integrationskomponente von egrade bietet die Möglichkeit, über Web-Formulare in den Kundendialog einzutreten, hierbei Kundendaten des CRM-Systems gezielt einzubinden und durch den Kunden aktualisieren zu lassen.

Web-Formulare als Dialogschnittstelle mit dem Kunden

In der täglichen Kommunikation mit Kunden und Lieferanten geht es nicht ausschließlich darum, neue Sachstände, Meinungen, Verbesserungspotentiale etc. unter Einsatz von Web-Formularen zu erfragen. Ziel ist es auch, die im Rahmen der Kommunikation bereits erfaßten Daten gemeinsam mit dem Kunden abzugleichen.

Ziel der egrade CRM Integrationskomponente ist es, diesen Abgleich zu ermöglichen und so Web-Formulare nicht als Einbahnstraße innerhalb des Kundendialogs zu nutzen, sondern den kontinuierlichen Austausch in beide Richtungen voll zu unterstützen.

Zeit ist Geld

Zeit ist Geld – für jedes Unternehmen. Um Zeit zu sparen ist es extrem wichtig, Doppelarbeiten zu vermeiden.

Beispiel:

Stellen Sie sich vor, Sie sind Kunde eines großen Unternehmens. Das Unternehmen ist bemüht seine Adressen ständig aktuell zu halten und fordert Sie daher per Web-Formular regelmäßig auf, Ihre Adresse neu einzugeben. Wie viele Male machen Sie das mit und füllen den Bogen aus?

Nun, besagtes Unternehmen ist clever, will Ihnen Arbeit abnehmen und stellt ein Feld „*Adresse nicht geändert*“ zum anklicken bereit. Damit ist Ihnen viel Arbeit abgenommen, doch das Unternehmen verzichtet hierbei auf eine Überprüfung der hinterlegten Adresse, denn sie wird Ihnen nicht zur Kontrolle angezeigt.

Erst wenn der Aufwand für den Kunden minimiert und die Qualität der abzugleichenden Daten sicher gestellt ist, wird die Kundenakzeptanz des Web-Formulars gesteigert und dadurch die Datenqualität dauerhaft sicher gestellt. Der Kunde erhält das Gefühl effektiv mitzuarbeiten.

Egrade's CRM Integrationskomponente ermöglicht es, bereits bekannte Kundenmerkmale (Adresse, Lieferbedingungen, Zuständigkeiten etc.) dem Umfrageteilnehmer bei Aufruf des Fragebogens als vorgelegte Antworten auf Fragen anzuzeigen. Die Angaben können durch den Kunden aktualisiert und die geänderten Daten anschließend in das CRM-System übernommen werden – das spart Zeit und Geld!

CRM-Integration mit egrade

Folgende Prozessschritte sind für eine CRM Integration erforderlich:

- 1. Übertragen von Kundendaten aus dem CRM-System nach egrade**
 - a. Kundendaten mit allen abzugleichenden Merkmalen werden aus dem CRM-System als Komma-separierte Textdatei (CSV-Datei) ausgelesen
 - b. Kundenmerkmale können in egrade frei definiert und die CSV-Datei anschließend eingelesen werden
- 2. Aufbau eines Fragebogens**
 - a. Das Web-Formular wird konzipiert (Fragen, Antworten, Bilder, Filter etc.).
 - b. Kundenmerkmale, die als voreingestellte Antworten auf dem Formular erscheinen sollen, werden den entsprechenden Fragen/Antworten zugewiesen.
- 3. Veröffentlichen eines Web-Formulars**
 - a. Aus egrade heraus werden Script-Dateien erzeugt (PHP, ASP oder JSP), die anschließend auf jeden beliebigen Web-Server kopiert werden können. Das Formular ist sofort „live“, es sind keinerlei Installationsarbeiten auf dem Web-Server erforderlich.
 - b. Auch die Kundenmerkmale werden lediglich als Dateien gemeinsam mit den anderen Dateien auf den Web-Server kopiert.
 - c. Der Ergebnistrücklauf kann Online verfolgt werden.
- 4. Einlesen der Ergebnisse und Abgleich mit dem CRM-System**
 - a. Für jedes ausgefüllte Web-Formular entsteht eine Ergebnisdatei, die in egrade eingelesen wird.
 - b. Nachdem die Ergebnisse eingelesen wurden, können die geänderten Teilnehmerdaten übernommen, dann als CSV-Datei exportiert und anschließend in das CRM-System eingelesen werden, womit sich der Kreis schließt.

Folgende Abbildung skizziert den beschriebenen Prozeß:

