

# Herrscher über die Datenflut

Um den Kundenkontakt zu optimieren, kann ein Automatismus helfen: Alle Daten werden laufend analysiert, Unregelmäßigkeiten lösen automatische Reaktionen aus.

Telekommunikationshersteller bieten in der Regel eine Auswertungsmöglichkeit an und auch die meisten IVR- und CRM-Systeme verfügen über entsprechende Reportingtools. Mithilfe dieser einzelnen Auswertungen können Probleme zwar erkannt, jedoch nicht in Zusammenhang gebracht werden. Hier kommt das Data Mining zum Einsatz: Mit entsprechender Software werden die Informationen aus allen Quellen in Echtzeit abgerufen, verarbeitet und miteinander verknüpft. Um der Verknappung von Zeit und Geld sowie der steigenden Komplexität entgegenzuwirken, sollte ein Automatismus geschaffen werden, der kontinuierlich alle Daten in Echtzeit analysiert und bei Unregelmäßigkeiten den Supervisor im Contact Center informiert. Eine Software wie Datamind bietet dazu automatisierte, statistische Methoden an. Das Ergebnis ist eine Rundum-Kundenansicht. In einem Datensatz wird dabei angezeigt, welche Menüpunkte der Kunde in der IVR-Klassifizierung wählte, mit welchen Mitarbeiter er wie lange sprach und wie zufrieden er war.

In Zukunft wird die Data Mining-Software bildlich gesehen über alle Systeme positioniert, um so Kommunikationseingänge automatisiert und in Echtzeit zu überwachen. Doch die gewonnenen Erkenntnisse können nur dann zur Optimierung der Abläufe im Contact Center beitragen, wenn das Personal auch die richtigen Maßnahmen ableitet. Das heißt in der Folge: Über CTI-Schnittstellen (Computer Telephony Integration) wird die Software in der Lage sein, selbständig konkrete Maßnahmen einzuleiten. Dazu ist sie mit einer Wissensdatenbank verknüpft, in der Unregelmäßigkeiten einem konkreten Vorgang zur Stabilisierung zugeordnet werden. Diese Unregelmäßigkeiten, wie beispielsweise eine zu lange Wartezeit, sowie die einzuleitenden Vorgänge werden dabei vom Unternehmen selbst festgelegt.

Wie kann das in der Praxis aussehen? Ein Beispiel: Eine Servicehotline ist schwach besetzt und das Personal hat Schwierigkeiten, das aufkommende Kommunikationsvolumen zu bewältigen. Bislang muss nun ein Supervisor die Situation einschätzen und manuell eine Maßnahme einleiten, etwa Mitarbeiter aus einer anderen Hotline „umskillen“. Künftig erkennt die Software die Situation selbständig und berechnet eine Prognose des Anrufvolumens. In Verknüpfung mit der Wissensdatenbank überprüft sie, welche Maßnahme bei Erreichen eines Schwellenwerts einzuleiten ist. Findet die Software eine passende Maßnahme – in diesem Fall das Hin-

zuziehen weiterer Mitarbeiter aus einer weniger geforderten Hotline – wird ein Befehl an das Kommunikationssystem gesendet und die Maßnahme eingeleitet. Die Mitarbeiter werden über ein auf dem Desktop installiertes Dashboard über solche Änderungen informiert. Der Supervisor hat an dieser Stelle also nur eine Kontrollfunktion, seine Arbeitskraft kann er vollkommen den übrigen intellektuellen und kreativen Prozessen widmen. Ist in der Wissensdatenbank aber kein Vorgang hinterlegt, mit dem die Situation stabilisiert werden kann, wird der Supervisor informiert und um einen Vorschlag gebeten.

Christian Behrendt



Christian Behrendt ist Manager Professional Services bei der Wtg Unternehmensgruppe.

christian.behrendt@wtg.com

UNTERNEHMEN	4Com	Adito	Akd Unternehmensberatung	almato <small>contact center solutions</small>	Altitude Software
Internet	www.4Com.de	www.adito.de	www.akd-gmbh.de	www.almato.de	www.altitude.com
Ansprechpartner				Peter Beckschäfer	
Telefon				(0 70 71) 7 95 69 - 21	
E-Mail				RTIM@almato.de	
Produktname	4Com CRM	Adito online	Akd CRM	RTIM	Altitude uCI Contact Center Suite
<b>Einsatzbereiche</b>					
Leistungsschwerpunkte	Vertrieb, Marketing, Service, Call Center	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing, Service	Real Time Interaction Management	Vertrieb, Marketing, Busin. Proc. Managem., Service, Cust.C.
Branchenspezifikation	übergreifend	übergreifend	übergreifend	übergreifend	übergreifend
<b>Funktionsumfang</b>					
Vertriebsunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja
Serviceunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja
Kampagnenmanagement	ja	ja	ja	ja	ja
Call Center-Einbindung	ja	ja	ja	ja	ja
Skripting für Dialogführung	4Com ACD/Dialer	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	über 4Com PEP	ja	ja	ja	ja
Kontaktmanagement	ja	ja	ja	ja	ja
Integration mobiler Geräte	ja	ja	ja	ja	ja
<b>E-CRM-Funktionen</b>					
integrierter Webshop					
Anbindung an Warenwirtschaft	ja (optional)	ja	ja	ja	ja
<b>Informationsintegration</b>					
Cross Selling	ja	ja	ja	ja	ja
durchgängiges Workflowsystem		ja	ja	ja	ja
Analysesystem	ja	ja	ja	ja	ja
<b>DV-Umgebung</b>					
CTI-Schnittstelle	ja	ja	ja	ja	ja
Einbindung von ACD-Anlagen	ja	ja	ja	ja	ja
Application Service Providing	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	bsi-crm	Camos Software	Cas Software	Cdc	Chordiant Software	Cincom Systems	Cobra	Combit
Internet	www.bsiag.com	www.camos.de	www.cas.de	www.cdcsoftware.de	www.chordiant.de	www.cincom.com	www.cobra.de	www.combit.net
Ansprechpartner	Zeno Hug							
Telefon	(00 41) 5 64 84 19 59							
E-Mail	zeno.hug@bsiag.com							
Produktname	BSI CRM	Camos Sales Center	CAS genesisWorld/PIA	CDC Pivotal CRM	Chordiant	Synchrony	cobra CRM Plus/Pro, Adress Plus	Relationship Manager
<b>Einsatzbereiche</b>								
Leistungsschwerpunkte	Vertrieb, Marketing, Service, Contact Center	Vertrieb, Marketing, Angebotserstellung	Marketing, Vertrieb, Service, Kontaktmanagement	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Markt., Service, Geschäftstg., Sekret., Presse- u. Öffentl.arb.	Vertrieb, Marketing, Service, Personal
Branchenspezifikation	übergreifend	Industrie	für alle Branchen	übergreifend	FDL, Medien, ITK u.a.	übergreifend	übergreifend	übergreifend
<b>Funktionsumfang</b>								
Vertriebsunterstützung	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Serviceunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Kampagnenmanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Call Center-Einbindung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Skripting für Dialogführung	ja		ja	ja	ja	ja		
Personaleinsatzplanung	ja		ja		ja			ja
Kontaktmanagement	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Integration mobiler Geräte	ja	ja	ja	ja		ja	ja/-	ja
<b>E-CRM-Funktionen</b>					ja			
integrierter Webshop				ja				
Anbindung an Warenwirtschaft	ja	ja		ja		ja	ja	ja
<b>Informationsintegration</b>					ja			
Cross Selling	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
durchgängiges Workflowsystem	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Analysesystem	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
<b>DV-Umgebung</b>					ja			
CTI-Schnittstelle	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Einbindung von ACD-Anlagen	ja, über Partner		ja, Anbindung	ja	ja			ja
Application Service Providing			ja	ja	ja	ja	auf Anfrage über Partner	

UNTERNEHMEN	Consol Software	CRM Haus	Csb System	Cursor Software	Cycos	Deutsche Post	Doc House	Emnis
Internet	www.consol.de/crm-software	www.crmhaus.de	www.csb-system.com	www.cursor.de	www.cycos.com	www.direktmarketing.de	www.dochose.de	www.emnis.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Produktname	ConSol*CM	Wincard CRM	Csb-System	CRM	Mrs Vanguard	Dialog-Manager	Doc House/Brm	Emnis CRM
<b>Einsatzbereiche</b>								
Leistungsschwerpunkte	Vertrieb, Service	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing, Service, Dokumente	Vertrieb, Marketing, Service, Controlling
Branchenspezifikation	übergreifend	übergreifend	Industrie, Pharma, ITK	FDL, ITK, EVU u.a.	übergreifend	übergreifend	übergreifend	übergreifend
<b>Funktionsumfang</b>								
Vertriebsunterstützung	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Serviceunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Kampagnenmanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Call Center-Einbindung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	optional erweiterbar
Skripting für Dialogführung	ja			ja	ja		ja	
Personaleinsatzplanung			ja	ja		ja	ja	optional erweiterbar
Kontaktmanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integration mobiler Geräte	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
<b>E-CRM-Funktionen</b>								
integrierter Webshop								
Anbindung an Warenwirtschaft	ja	ja	ja		ja		ja	ja
<b>Informationsintegration</b>								
Cross Selling	ja		ja	ja		ja	ja	ja
durchgängiges Workflowsystem	ja	ja	ja	ja			ja	ja
Analysesystem	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
<b>DV-Umgebung</b>								
CTI-Schnittstelle	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Einbindung von ACD-Anlagen	ja	ja			ja			
Application Service Providing	ja		ja		ja		ja	ja

UNTERNEHMEN	Epoq	Exact Software	Frontrange	Geyer, Lothar	Godesys	Grutzeck-Software	Harmony Software AG	Incas Voice Solution
Internet	www.epoq.de	www.exactsoftware.de	www.frontrange.de	www.telmarkt.de	www.godesys.de	www.Grutzeck.de	www.harmony.de	www.incas-voice.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Produktname	Ready Inbound/ Ready Web	Exact Synergy	Goldmine	Telmarkt	godesys ERP ERP, CRM, SCM	AG-VIP SQL CRM	HARMONY Marketing und Vertrieb	Frontoffice
<b>Einsatzbereiche</b>								
Leistungsschwerpunkte	Vertrieb	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing Kontakt-Management	Handel, Dienstleistung, Projektierung	Vertrieb, Marketing, Service, Contactcenter, Leadmanagement u.a.	Vertrieb, Marketing, Service, Beschwerde- u. Projektmanagement	Vertrieb, Marketing, Service
Branchenspezifikation	übergreifend	übergreifend	übergreifend	übergreifend		übergreifend	übergreifend	übergreifend
<b>Funktionsumfang</b>								
Vertriebsunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	Ja	ja	ja
Serviceunterstützung		ja	ja	ja	ja	Ja	ja	ja
Kampagnenmanagement	ja		ja	ja	ja	Ja	ja	ja
Call Center-Einbindung		ja	ja	ja	ja	Ja	ja	ja
Skripting für Dialogführung		ja	ja	ja	ja	Ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung		ja	ja		ja		ja	
Kontaktmanagement		ja	ja	ja	ja	Ja	ja	ja
Integration mobiler Geräte		ja	ja		ja	Ja	ja	ja
<b>E-CRM-Funktionen</b>								
integrierter Webshop		ja			ja		optional	ja
Anbindung an Warenwirtschaft	ja	ja		auf Anfrage	ja	Ja	ja	ja
<b>Informationsintegration</b>								
Cross Selling		ja	ja	ja	ja	Ja	ja	
durchgängiges Workflowsystem		ja	ja		ja	Ja	ja	ja
Analysesystem	ja	ja	ja	ja	ja	Ja	ja	
<b>DV-Umgebung</b>								
CTI-Schnittstelle			ja		ja	TAPI	ja	ja
Einbindung von ACD-Anlagen	ja		ja	ja	ja	Ja	ja	ja
Application Service Providing	ja	ja		ja	ja		ja	ja

UNTERNEHMEN	It Design	Itml	Ityx	MiklaSoft	Midcom	MobiMedia Group	Msu Direkt	Nemo
Internet	www.itdesign.de	www.itml.de	www.ityx.de	www.mikla-soft.de	www.midcom.de	www.mobimedia.de	www.msu-direkt.de	www.nemo-net.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Produktname	Service, Project, Sales, Marketing, Report	CRM	Mediatrix	AG-VIP SQL	CRM Online	MobiMedia	MSU Lead Manager®	AG-VIP SQL
<b>Einsatzbereiche</b>								
Leistungsschwerpunkte	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing, Service	Automatisiertes Kontakt- und Dialog- management	übergreifend	Vertrieb, Marketing	Vertrieb, Marketing Service,	Vertrieb, Marketing	Kampagnen- management, Ticketingsystem
Branchenspezifikation		übergreifend		übergreifend	alle, Finanzwesen	Bekleid./Sport, Industr./Handel	übergreifend	übergreifend
<b>Funktionsumfang</b>								
Vertriebsunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Serviceunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Kampagnenmanagement	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Call Center-Einbindung	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Skripting für Dialogführung			ja	ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Kontaktmanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integration mobiler Geräte	ja	ja		teils	ja	ja	ja	nein
<b>E-CRM-Funktionen</b>								
integrierter Webshop				möglich	ja	ja		nein
Anbindung an Warenwirtschaft	ja	ja	ja	möglich	ja	ja		ja
<b>Informationsintegration</b>								
Cross Selling	ja			ja	ja	ja		ja
durchgängiges Workflowsystem		ja	ja	ja	ja	ja		ja
Analysesystem	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
<b>DV-Umgebung</b>								
CTI-Schnittstelle	ja	ja		ja	ja	ja		ja
Einbindung von ACD-Anlagen			ja	ja	ja	ja		ja
Application Service Providing	ja	ja	ja		ja	ja	ja	nein

UNTERNEHMEN	NETZkultur GmbH	NOVO MIND ID INTERACTIVE	Omninet	Opti-Serv	Oracle	Orbis	Organice Software	Orgaplan
Internet	www.netzkultur.de	www.ecrm4free.com	www.omninet.de	www.opti-serv.de	www.oracle.com/de	www.orbis.de	www.organice.de	www.orgaplan.de
Ansprechpartner		Christiane Scholz						
Telefon		(0 40) 80 80 71 - 0						
E-Mail		info@novomind.com						
Produktname	infra-struktur	Self Service Suite	Omnitracker	CRMdesktop	Oracle Siebel CRM 8.0	MS Dynamics CRM, SAP CRM	OrgAnice CRM 2010	Kbp, Web Kbp
<b>Einsatzbereiche</b>								
Leistungsschwerpunkte	Vertrieb, CRM, BRM Wissensmanagement übergreifend	Vertrieb, Marketing, Service	Service Managem., Projektman., Customer Care, Sales Managem.	Vertrieb, Contact Center	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing, Service
Branchenspezifikation		übergreifend	übergreifend	übergreifend	übergreifend	übergreifend	übergreifend	Finanzdienstleister
<b>Funktionsumfang</b>								
Vertriebsunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Serviceunterstützung		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Kampagnenmanagement	optional		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Call Center-Einbindung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Skripting für Dialogführung			ja	ja	ja	ja	ja	
Personaleinsatzplanung			ja		ja	ja	ja	
Kontaktmanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integration mobiler Geräte	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
<b>E-CRM-Funktionen</b>								
integrierter Webshop			ja		ja			
Anbindung an Warenwirtschaft	ja		ja	ja	ja	ja	ja	
<b>Informationsintegration</b>								
Cross Selling	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja
durchgängiges Workflowsystem		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Analyseystem	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
<b>DV-Umgebung</b>								
CTI-Schnittstelle	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Einbindung von ACD-Anlagen		ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Application Service Providing	ja	ja		ja	ja		ja	ja

UNTERNEHMEN	Prodata	Profitel	Prudsys	Qurius Deutschland	Sage Software	Samhammer	Sap	Smartcrm
Internet	www.prodata.de	www.profitel.de	www.prudsys.de	www.qurius.de	www.sage.de	www.samhammer.de	www.sap.de/crm	www.smartcrm.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Produktname	One Factory, Anika	Procontact	Prudsys RDE	Microsoft Dynamics CRM 4.0	Sage CRM	1st Answer Service CRM		Smart CRM
<b>Einsatzbereiche</b>								
Leistungsschwerpunkte	Vertrieb, Marketing	Call Center, Vertrieb, Marketing	Vertrieb, Marketing, Service	Analyse, Prozess- und Kontaktmanagement, Service, Vertrieb	Vertrieb, Marketing, Social CRM	Service	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing, Service, Analyse
Branchenspezifikation	übergreifend	übergreifend	Handel	übergreifend	übergreifend	Industrie, EVU, ITK	übergreifend	übergreifend
<b>Funktionsumfang</b>								
Vertriebsunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Serviceunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Kampagnenmanagement	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Call Center-Einbindung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Skripting für Dialogführung	ja	ja		ja	ja		ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja			ja	ja	ja	ja	ja
Kontaktmanagement		ja		ja	ja	ja	ja	ja
Integration mobiler Geräte	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
<b>E-CRM-Funktionen</b>								
integrierter Webshop			ja		ja		ja	
Anbindung an Warenwirtschaft	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
<b>Informationsintegration</b>								
Cross Selling	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
durchgängiges Workflowsystem		ja		ja	ja	ja	ja	ja
Analyseystem		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
<b>DV-Umgebung</b>								
CTI-Schnittstelle	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Einbindung von ACD-Anlagen		ja		ja	ja	ja	ja	
Application Service Providing	ja		ja	ja	ja	ja	ja	

UNTERNEHMEN	Softcondev	Softengine	Sogedes	Solvito	Step Ahead	Superoffice	Tecart
Internet	www.softcondev.de	www.softengine.de	www.sogedes.com	www.solvito.de	www.stepahead.de	www.superoffice.de	www.tecart.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Produktname	Fabis Vertriebsserie	Büroware 5.3	Vocalcom Hermes.net	Solvito Module	Steps Premium CRM	SuperOffice CRM	Tecart-CRM
<b>Einsatzbereiche</b>							
Leistungsschwerpunkte	Vertrieb, Marketing	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing, Service	Analyse, Kontakt- management, Vertrieb, Service	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Support, Marketing, Projektmanag., mobile Datenverw., Dienstlfg. u.a.
Branchenspezifikation	Finanzdienstleister	übergreifend	übergreifend	übergreifend	übergreifend	übergreifend	übergreifend
<b>Funktionsumfang</b>							
Vertriebsunterstützung		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Serviceunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Kampagnenmanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ab Q4/2010
Call Center-Einbindung	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Skripting für Dialogführung			ja			ja	ab Q4/2010
Personaleinsatzplanung			ja	ja	ja	ja	ja
Kontaktmanagement	ja			ja	ja	ja	ja
Integration mobiler Geräte	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
<b>E-CRM-Funktionen</b>							
integrierter Webshop				ja	ja		optional
Anbindung an Warenwirtschaft	ja	ja	ja	ja	ja	ja	optional
<b>Informationsintegration</b>							
Cross Selling	ja	ja		ja	ja	ja	ja
durchgängiges Workflowsystem	ja	ja		ja		ja	ab Q4/2010
Analysesystem	ja				ja	ja	ja
<b>DV-Umgebung</b>							
CTI-Schnittstelle		ja	ja	ja	ja	ja	optional
Einbindung von ACD-Anlagen		ja	ja			ja	ja
Application Service Providing			ja	ja	ja		ja

UNTERNEHMEN	Telesys	Tesla CRM Software	Uniquare	Update Software	Valyou Software	Wice	
Internet	www.telesys.de	www.tesla.de	www.uniquare.com	www.update.com	www.valyou.de	www.wice.de	
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Produktname	TS DialogCenter	Jtheseus	Uniquare Business Management	Update Seven	Valyou Professional	CRM Groupware	
<b>Einsatzbereiche</b>							
Leistungsschwerpunkte	Marketing, Vertrieb Service	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing, Service	Vertrieb, Marketing	Vertrieb, Marketing, Service	
Branchenspezifikation	übergreifend	übergreifend	Finanzdienstleister	übergreifend	übergreifend	übergreifend	
<b>Funktionsumfang</b>							
Vertriebsunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Serviceunterstützung	ja	ja	ja	ja		ja	
Kampagnenmanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Call Center-Einbindung	ja	ja	ja	ja		ja	
Skripting für Dialogführung	ja	ja	ja	ja			
Personaleinsatzplanung			ja	ja			
Kontaktmanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Integration mobiler Geräte		ja	ja	ja	ja	ja	
<b>E-CRM-Funktionen</b>							
integrierter Webshop						ja	
Anbindung an Warenwirtschaft	ja	ja	ja	ja			
<b>Informationsintegration</b>							
Cross Selling	ja	ja	ja	ja			
durchgängiges Workflowsystem	ja	ja	ja	ja		ja	
Analysesystem	ja	ja	ja	ja		ja	
<b>DV-Umgebung</b>							
CTI-Schnittstelle	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Einbindung von ACD-Anlagen	ja	ja	ja	ja			
Application Service Providing		ja	ja	ja		ja	