

## Interaktive Kommunikation für Ihr CRM

Wie Sie mit einer innovativen Unternehmenspräsentation Interesse wecken und daraus gewonnene Informationen effizient in Ihr CRM integrieren

Das IT-Systemhaus synalis GmbH & Co. KG und das Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik FIT haben gemeinsam eine Lösung entwickelt, welche ein innovatives Multi-Touch-Präsentationsmedium (Microsoft Surface) über das Schnittstellenframework *syncster* in Microsoft Dynamics CRM integriert. Unternehmen, die Ihre Leistungen auf Veranstaltungen präsentieren, stehen häufig vor der Frage, wie sie ihre Leistungen attraktiv und lebendig darstellen sowie die dadurch gewonnenen Informationen für Ihre Unternehmenszwecke nutzen können.

„Der erste Eindruck zählt“ – Gemäß dieser Weisheit genießt der persönliche Erstkontakt mit einem Interessenten einen sehr hohen Stellenwert bei der Darstellung Ihres Unternehmens. Um diese Kontaktaufnahme zu erleichtern und sie zu einem multimedialen Erlebnis zu gestalten, hat das Fraunhofer Institut FIT eine Anwendung namens NETme realisiert, die es ermöglicht, den Multi-Touch-Tisch Microsoft Surface durch Gesten zu bedienen. Der Besucher bewegt sich eigenständig durch die Platzierung von Gegenständen oder intuitiven Gesten auf der Bildschirmoberfläche durch die interaktive Unternehmenspräsentation. Hierbei steuert der Interessent die für ihn relevanten Produkte oder Leistungen an, zu denen er weitere Informationen oder eine individuelle Beratung wünscht. NETme registriert die mit einem Barcode markierte Visitenkarte und leitet den Kontaktwunsch sowie die getroffene Produktauswahl mittels *syncster* an das Microsoft CRM-System weiter. Von hier aus können nun qualifizierte Marketing- und Vertriebsaktivitäten mit Bezug zur besuchten Veranstaltung angestoßen werden um den Interessenten für Ihr Angebot zu begeistern.

### Die Vorteile auf einen Blick:

- ▶ Der Multi-Touch-Tisch Microsoft Surface ist ein innovativer und attraktiver Treffpunkt für jede Veranstaltung
- ▶ Direktes Erfassen der Interessen und kundenrelevanter Daten
- ▶ Die Kontaktaufnahme wird erleichtert
- ▶ Durchgängiger und effizienter Vertriebsprozess von der Kontaktaufnahme bis zur Fakturierung
- ▶ Zielgruppenspezifische Marketingkampagnen
- ▶ Verbesserung der personalisierten Kundenansprache
- ▶ Automatisch Integration in das CRM-System
- ▶ Konsistente Daten durch das Synchronisationsframework *syncster*

### Durchgängiger und effizienter Vertriebsprozess:

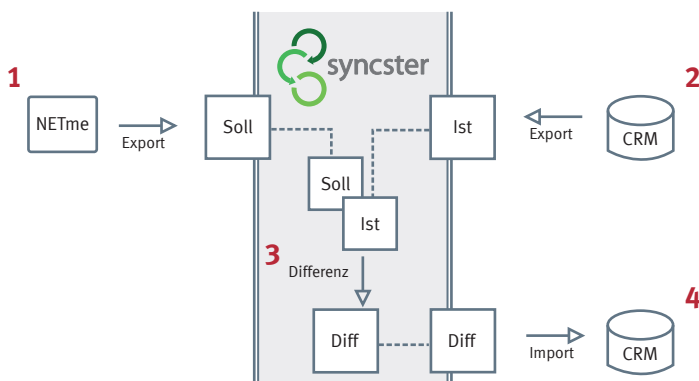
1. **Aufmerksamkeit erzeugen:** Der Multi-Touch-Tisch Microsoft Surface ist das Highlight auf jeder Veranstaltung und ein Garant für die Aufmerksamkeit der Besucher.
2. **Auswahl der Themen:** Durch die Platzierung von Gegenständen oder intuitiven Gesten auf der Benutzeroberfläche wählt der Besucher gemeinsam mit dem Berater die für ihn interessanten Themen aus.
3. **Registrieren:** Der Besucher identifiziert sich über seine Visitenkarte, die mit einem Barcode-Aufkleber markiert wird.
4. **Verknüpfung mit dem CRM-System:** Die mit dem Barcode verbundenen Themen werden aus Microsoft Surface mittels *syncster* in das CRM-System übertragen.
5. **Dateneingabe im CRM-System:** Stammdaten von Interessenten werden anhand der Visitenkarteninformationen in Microsoft Dynamics CRM ergänzt.
6. **Marketing- und Vertriebsmaßnahmen:** Zur Nachbearbeitung werden aus dem Microsoft Dynamics CRM-System heraus Marketingaktivitäten und Vertriebsprozesse angesteuert. So können beispielsweise Themenkampagnen für verschiedene Interessentengruppen initiiert oder individuell zusammengestelltes Informationsmaterial im Anschluss an die Veranstaltung verschickt werden.



Übertragung der Besuchsinformationen

## So funktioniert syncster:

syncster ermittelt zunächst für die Quell- und Zielsysteme ein Abbild der Datenbestände. Aus den Abbildungen wird über ein Differenzverfahren das Abweichungsergebnis erstellt. Mit dem Ergebnis werden die notwendigen Änderungen an den Zielsystemen vorgenommen, um die Datenbestände in einen konsistenten Zustand zu überführen. Der Zugriff auf die Anwendungs- und Datenbanksysteme erfolgt mittels sogenannter Konnektoren (Verbindungen zwischen syncster und den anzubindenden Anwendungen). Damit wird sichergestellt, dass jederzeit eine schnelle und einfache Anbindung an andere Systeme erfolgen kann.



Ablauf beim syncster Differenzverfahren

## So funktioniert NETme:

NETme ist eine Anwendung für den Microsoft Surface, die die interaktive Exploration von Information ermöglicht. Diese können die Verbindungen in sozialen Netzwerken oder Produktinformationen sein. NETme verfügt über offene Schnittstellen und kann ohne großen Aufwand mit bereits existierenden Teilnehmerverwaltungs- oder Produktinformationssystemen verknüpft werden.



## Systemvoraussetzungen syncster:

- ▶ Microsoft .NET Framework 2.0
- ▶ Microsoft Windows Server 2003 mit SP2, Microsoft Windows Server 2003 R2, Microsoft Windows Server 2008 (32- oder 64-Bit), Windows Server 2008 R2, Microsoft Windows XP mit SP2, Microsoft Vista oder Microsoft Windows 7
- ▶ 32- und 64-Bit Unterstützung

*synalis*

synalis GmbH & Co. KG  
Gesellschaft für modernes Informationsmanagement  
Windgassenstraße 24  
D-53229 Bonn  
Norbert Schmidt  
Telefon: +49 (0)228 / 9268 121  
Telefax: +49 (0)228 / 9268 190  
E-Mail: [norbert.schmidt@synalis.de](mailto:norbert.schmidt@synalis.de)  
<http://www.synalis.de>