



Elektronische Erfassung verbessert die Qualität der Kundendaten

Mit Tablet PC, elektronischen Formularen und Wireless LAN zeigt Microsoft, wie effizient sich Informationen aus Messegesprächen ohne Medienbruch erfassen, verschicken und auswerten lassen.

FAST FACTS –

DAS PROJEKT IM ÜBERBLICK

Unternehmen

Die Microsoft Deutschland GmbH ist eine der größten Auslandstöchter der amerikanischen Microsoft Corporation in Europa. Sie ist für Marketing und Vertrieb der Microsoft-Produkte in Deutschland verantwortlich.

Problem

Informationen aus Kontakten zu Messebesuchern wurden bisher handschriftlich auf Papier erfasst. Dadurch mussten sie per Boten ins Unternehmen geschickt und dort per Hand in das Kundenmanagementsystem eingepflegt werden. Eine elektronische Erfassung sollte dieses Verfahren ablösen.

Lösung

Die Kundendaten werden heute direkt am Messestand über Tablet PCs mit elektronischen Formularen erfasst. Die Informationen konnten damit bereits bei der Eingabe auf Vollständigkeit überprüft und per WLAN an den Server geschickt werden. Am Ende des Tages werden sie per Internet zum Kundenmanagementsystem übertragen.

Nutzen

Die Berater des Kundenservice erhalten durch dieses Verfahren qualifizierte Besucherinformationen und können diese schnell nachbearbeiten. Gleichzeitig ermöglichte das System eine Echtzeitauswertung des Messeerfolgs.

Die Kontakte zu Kunden und neuen Interessenten sind das A und O eines Messeauftritts. Das Standpersonal wird gründlich vorbereitet und bemüht sich vor Ort, zahlreiche und qualifizierte Gespräche zu führen. Deren Dokumentation erfolgt jedoch oft handschriftlich auf Papier. Ein fehleranfälliges Verfahren, wie es bei den meisten Unternehmen noch heute an der Tagesordnung ist.

Auch bei Microsoft war man bisher so vorgegangen. Die Dokumente wurden gesammelt und jeden Abend per Kurier in die Unternehmenszentrale geschickt. Dort angekommen, waren etwa zehn Mitarbeiter des Kundenservice damit beschäftigt, die Daten ins System einzupflegen und auszuwerten. Unleserliche Handschriften und mehrdeutig formulierte Antworten führten teilweise dazu, dass die Informationen im Nachhinein durch ein zweites Kundengespräch überprüft werden mussten.

Daten sicher erfassen

Da für Microsoft auf Veranstaltungen wie der Computerfachmesse CeBIT in Hannover eine penible Dokumentation der Besucherkontakte sehr wichtig ist, sollten die erfassten Daten möglichst schnell und sicher von der Messe in die Unterneh-

menszentrale übertragen werden. Mit diesem Projekt wurde die it-function gmbh & co, kg aus Berlin betraut. Als Microsoft-Certified-Partner mit Schwerpunkt in der Entwicklung von mobilen Lösungen im .NET-Umfeld brachten die Hauptstädter beste Voraussetzungen mit. Zur komfortablen Erfassung der Besucherdaten konzipierte it-function für die Standberater eine Lösung aus mobilen Tablet PCs mit WLAN-Anbindung. Darauf installiert war ein eigens auf die Messesituation zugeschnittener Fragebogen, den it-function unter Zuhilfenahme von InfoPath 2003 entwickelt hatte. Diese Komponente des Microsoft Office System ermöglicht es, interaktive elektronische Formulare zu erstellen und individuell anzupassen. Der Anwender bekommt bereits bei der Eingabe Hilfestellungen wie die kontextbezogene Fehlerkontrolle. Durch die Anbindungsmöglichkeit an verschiedene Datenbanken lassen sich die eingegebenen Informationen in einem Schritt speichern, abgleichen und auswerten. Klassische Eingabefehler galt es von vornherein auszuschalten. Dazu wurden Auswahlboxen mit vorgefertigten Antwortmöglichkeiten generiert. Während selbst formulierte Informationen im Nachhinein stets interpretiert werden



Auf Veranstaltungen wie der Computermesse CeBIT kann Microsoft nun Besucherkontakte bequem per Tablet PC erfassen

SOFTWARE UND SERVICES

- Microsoft Windows Server 2003
- Microsoft Windows XP Professional Tablet PC Edition
- Microsoft Office InfoPath 2003
- Microsoft SharePoint Portal Server 2003
- Microsoft SQL Server 2000

Hardware

- Fujitsu Siemens Computers Tablet PC, T-Serie, Lifebook 3010
- WACOM Graphire 3 Classic
- Corex Cardscan 600

Microsoft-Partner

- it-function gmbh & co. kg, Berlin

müssen und dadurch falsch gewertet werden können, lieferte die Lösung über Multiple-Choice-Felder eine unmittelbare Vergleichbarkeit.

In ihrer Programmierung basiert die Lösung auf der Extensible Markup Language (XML). XML hat sich zum Standard beim Austausch von Daten zwischen verschiedenen Plattformen etabliert. Während der Anwender in vielen Fällen nicht sieht, ob ein Programm auf XML basiert, bietet die Sprache in der Vernetzung große Vorteile. So erkennt XML bereits bei der Dateneingabe die Struktur eines Dokuments und kann im Hintergrund erforderliche Prozesse anstoßen. Bei der Entwicklung des InfoPath-Formulars wurde auf JavaScript zurückgegriffen. Die Programmiersprache Microsoft C#.NET ermöglicht zudem die notwendigen Erweiterungen am SharePoint Portal Server 2003, welcher auf der CeBIT 2004

leisten, wurden die individuellen Schnittstellen mit einer einer SSL-Kodierung (Secure Sockets Layer) verschlüsselt.

Überzeugende Lösung

Die Mehrzahl der Berater pflegte die Daten aus den Gesprächen während der CeBIT 2004 direkt mit den eingesetzten Tablet PCs ein. Diese Geräte sind im Gehen und Stehen jederzeit einfach mit einem Stift bedienbar. Das hatte den Vorteil, dass der Besucher das Dokument gegenlesen und direkt auf dem elektromagnetischen Digitizer unterzeichnen konnte. Mit einem herkömmlichen Notebook ist das alles nicht möglich. Zusätzlich wurde mit Desktop-PCs gearbeitet. Um Datenerfassung zu beschleunigen, wurde der Visitenkartenscanner Corex Cardscan 600 eingesetzt. Der Berater musste die Visitenkarte des Gesprächspartners nur noch handschriftlich mit der

»Bei Kundenkontakten ist es oft entscheidend, wie schnell sie ausgewertet werden können.«

Andreas Hepfner, Geschäftsführer, it-function gmbh & co. kg, Berlin

im Rechenzentrum von Microsoft platziert war und als Zwischenspeicher diente. Jeden Abend wurden die Datenpakete dann per Internet in die Unternehmenszentrale nach Unterschleißheim bei München geschickt und direkt in das dort implementierte Kundenmanagementsystem eingelesen. Um die Integrität der Datenübertragung zu gewähr-

entsprechenden Gesprächsnummer versehen. Dann wurde sie gescannt, mit Texterkennung ausgelesen und automatisch den zugehörigen elektronischen Gesprächsnotizen zugeordnet.

Bei vielen Gesprächen wurden die Messebesucher neugierig. Da das neue Office-Paket erst seit wenigen Monaten auf dem Markt war, hatten viele dessen

DIE TECHNIK IM ÜBERBLICK

Microsoft Windows XP Tablet PC Edition

Als Weiterentwicklung der Microsoft Windows 2000-Technologie wurde Windows XP als kosten sparendes Betriebssystem im Unternehmensumfeld konzipiert. Sowohl innerhalb von Unternehmensnetzwerken als auch in der externen Kommunikation per Internet oder E-Mail bietet es maximalen Schutz vor unerwünschten Zugriffen. Die Tablet PC Edition ermöglicht handschriftliche Notizen auf dem Monitor und die Menüsteuerung per Stift.

Microsoft Office InfoPath 2003

Als Komponente der Microsoft Office 2003-Produktfamilie erlaubt InfoPath 2003 die Erstellung und Anpassung elektronischer Formulare. Dadurch lassen sich Daten effizient sammeln, bewerten und verschicken. Bereits bei der Eingabe bekommt der Anwender kontextsensitive Hilfestellungen.

Microsoft SharePoint Portal Server 2003

Der SharePoint Portal Server macht es möglich, Informationen aus unterschiedlichen Anwendungen zentral zu speichern und nutzerspezifisch zur Verfügung zu stellen. Durch flexible Verwaltungstools vereinfacht er die Zusammenarbeit, auch in Verbindung mit mobilen Clients.

Microsoft SQL Server 2000

SQL Server ist als Datenbank- und Auswertungssystem in Verbindung zu Internetanwendungen konzipiert. Er erlaubt eine Abfrage mit Webbrowsern und unterstützt die Extensible Markup Language (XML).

praktische Anwendungsmöglichkeiten etwa in Verbindung mit mobilen Tablet PCs und WLAN noch nicht gesehen. In diesem Sinne lieferte die mobile Gesprächsdatenerfassung auf der Messe neben einer qualifizierten Datenerfassung und -auswertung eine anschauliche Prä-

porting bietet eine Reihe weiterer Möglichkeiten: So lässt sich neben der Besucherzahl ablesen, wie viele Partner aktiv waren oder aus wie vielen Kontakten konkrete Projekte, sei es über Partner oder direkte Kundengespräche, akquiriert werden konnten.

»Wir wollten Microsoft-Technologie lebendig und praktisch darstellen.«

Andreas Hepfner, Geschäftsführer, it-function gmbh & co. kg, Berlin

sentation der Integrationsvielfalt von Office 2003. „Die Besucher waren begeistert, dass man mit Standardbausteinen und einer geringen individuellen Anpassung ein so effektives System erstellen kann“, sagt Andreas Hepfner, Geschäftsführer von it-function. Der Microsoft-Partner zeichnete für die Projektleitung, die individuelle Anpassung sowie Installation und Konfiguration des SharePoint Portal Server verantwortlich.

Vielseitiger Einsatz

In der Unternehmenszentrale profitieren die Kundenservice-Mitarbeiter vom täglichen Reporting. Statt die Kontaktdaten einzugeben, können sie Themenschwerpunkte identifizieren und die Kontakte auf Basis qualifizierter Informationen innerhalb von ein bis zwei Tagen nachbearbeiten. Die Anliegen der Kunden werden schneller und gezielter als vorher beantwortet, was den Erfolg der Messekontakte nochmals verbessert. Das Re-

Von der Planung der Lösung bis zur Implementierung vergingen lediglich drei Monate. In dieser Zeit erfüllten die Entwickler von it-function alle Vorgaben von Microsoft. Wegen des guten Erfolgs auf der CeBIT 2004 plant it-function nun, die Lösung auch als Komplettpaket auf den Markt zu bringen. Geeignet ist sie für alle Bereiche, in denen Daten mobil erfasst, ausgewertet und übermittelt werden sollen. So lässt sie sich gleichermaßen für Kundenbefragungen auf Veranstaltungen und im Vertrieb einsetzen.

Dabei kann die Datenübertragung auch mit dem neuen Standard UMTS realisiert werden, der eine Übertragungsrate von bis zu zwei Megabit pro Sekunde ermöglicht. „Mit unserer Lösung kann praktisch jeder elektronische Formulare erstellen und an firmeninterne Datenbanken koppeln“, so Hepfner. „Und um sie zu nutzen, benötigt der Anwender nicht mehr EDV-Erfahrung als für den Umgang mit anderen Office-Anwendungen.“

Referenzkunde

Microsoft Deutschland GmbH

Jörg Brandt

Konrad-Zuse-Straße 1

D- 85716 Unterschleißheim

Tel.: 089 3176-6221

Fax: 089 3176-6699

E-Mail: jbrandt@microsoft.com

www.microsoft.com

Microsoft-Partner

it-function gmbh & co. kg

Andreas Hepfner

Möckernstraße 67

10965 Berlin

Tel.: 030 7050918-2

Fax: 030 7050918-9

E-Mail: ahepfner@itfunction.de

www.itfunction.de

Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH

Konrad-Zuse-Straße 1

85716 Unterschleißheim

Tel.: 0180 5 229552*

Fax: 0180 5 229554*

E-Mail: btob@microsoft.com

*0,12 Euro/Min., deutschlandweit

© 2004 Microsoft Corporation. All rights reserved.

WEITERE INFORMATIONEN

Microsoft-Produkte tragen in vielen Organisationen dazu bei, den Informationsfluss zu verbessern. Weitere Kundenreferenzen zu diesem Thema finden Sie unter unten genannter Internetadresse:

www.microsoft.com/germany/ms/kundenreferenzen

Klinikum Ingolstadt

Das Klinikum Ingolstadt hat seine Patientenbetreuung durch schnelleren Informationsfluss optimiert. Es setzt in der Notaufnahme eine Tablet PC-Lösung auf Basis der Microsoft Office Professional Edition 2003 ein. Dadurch werden bei jedem aufgenommenen Patienten zirka fünf Minuten gespart.

MBB Consult GmbH

MBB Consult hat seinen Kundendienst deutlich verbessert. Die Berater nutzen unterwegs eine neue Lösung auf Basis von Microsoft Office Outlook 2003 und Webservices, um von jedem beliebigen Ort aus mit ihren Kunden, Kollegen und der Hauptverwaltung in Verbindung zu bleiben zu können.