

**"Binden Sie Ihre Kunden  
bevor es jemand anderes tut"**

**Herzlich Willkommen**

**Dortmund, 30. Juni 2009**

Carsten Kutzner

Vertriebsleiter, SuperOffice GmbH

[Carsten.Kutzner@superoffice.de](mailto:Carsten.Kutzner@superoffice.de)



**SuperOffice®**

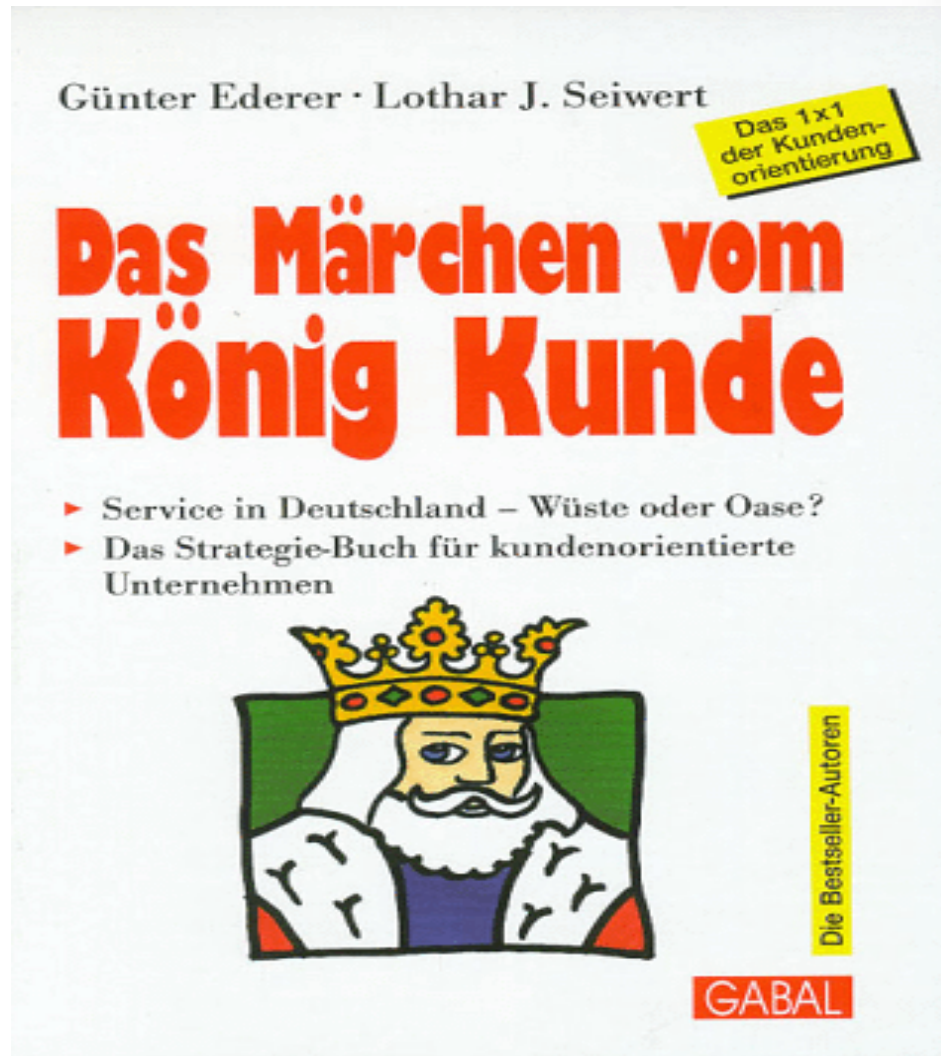
# Customer Relationship Management

## und neue Medien

Philosophie oder Programm?



# Der Kunde im Mittelpunkt



SuperOffice®

# Entwicklung der verkaufsauslösenden Prozesse

- Lieferant sein, über Ware oder Leistung verfügen (z.B. 50er Jahre)
- Qualitätsvorteil (z.B. 60er Jahre)
- aktiver Verkauf durch Vertriebsorganisation (z.B. 70er Jahre)
- Marketing (z.B. 80er Jahre)
- Kundenorientierung (z.B. 90er Jahre)
- Kommunikation und Wissen (um 2000)
- Kommunikation und Wissen (asynchron, jetzt)



# Kommunikationskanäle

bisher = persönlicher Kontakt, Telefon, Fax, (Email) usw.

Internet = Internetkommunikation ist nicht die Fortsetzung alter Kommunikationsmuster mit neuen Mittel. Das Internet ist ein neuer Kulturkreis.

- keine Grenzen von Raum und Zeit
- Kommunikation findet rund um die Uhr statt
- gleichzeitiges Handeln der Partner meist nicht erforderlich
- Kontrolle über das was Adressaten empfangen wollen
- Hauptaufgabe im Internet Erlangung und Erhaltung von Aufmerksamkeit (es existiert nur das, was gefunden werden kann)



## Entwicklung der Systeme

- Kundendatenbank - Adressen
- KISS - Kundeninformationssysteme - zusätzliche "weiche" Informationen
- SFA - Sales Force Automation - generieren von Aktivitäten (amerikanisch)
- CRM - umfassende Kundensicht auf allen Kommunikationskanälen und allen Medien



SMB Businesscenter - Norge - Microsoft Internet Explorer provided by SuperOffice

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Media Refresh Print Mail Stop

Address http://www-1.ibm.com/businesscenter/no/psd\_no.jsp

Google Search Web Search Site PageRank

**IBM** Norge




Hjem | Produkter & Tjenester | Support & Download | Min profil

→ Velg land

SMB Businesscenter > IBM Printere til riktig pris

## IBM Printere til riktig pris

Tar liten plass, raske, fleksible og med mulighet for utvidelse ved vekst

Infoprint 1312	Infoprint 1222	Infoprint 1332L
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opp til 19 sider pr. minutt</li> <li>• Krever minimalt med plass</li> <li>• 1 år på-stedet utskiftnings garanti</li> </ul>  <p>Priser fra (eksl. moms): <b>2.310 NOK</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opp til 21 sider pr. minutt</li> <li>• Duplex som standard</li> <li>• 1 år på-stedet utskiftnings garanti</li> </ul>  <p>Priser fra (eksl. moms): <b>3.800 NOK</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opp til 33 sider pr. minutt</li> <li>• Kan bygges ut til multifunksjonsmaskin</li> <li>• 1 år på-stedet garanti</li> </ul>  <p>Priser fra (eksl. moms): <b>4.850 NOK</b></p>

**Informasjon**

IBM produserer alt fra små bord skrivere til store konsernskrivere inkl. fargeskrivere.

Les mer om Infoprint [1312](#), [1222](#) og [1332L](#).

**Interested?**

Vennligst:  Ring meg  Send meg informasjon

Vedrørende:

E-post:

Telefon:

Om IBM Norge | Personvern | Bruksbetingelser | Kontakt

IBM Samarbeidspartnere Internet



**SuperOffice**

# acme Intranet

- Presseklipp
- Mediaovervåking
- Nyheter
- Kalender
- Månedens spørsmål
- Anslagstavlan
- Tips og trix
- Frågor og svar
- Formulær
- Länkar
- Lista filer
- Sider alfabetisk
- Flash sida
- Prenumerera
- Registrera dig
- Mobile page
- Hjälp

Quick search

## Kalender

10.04.03 12:00  
Utflukt til  
Frognerparken

17.04.03 10:00  
Firmapresentasjon

## Telefonliste

Eri

- Ericsson a/s, Oslo
- Ericsson AB, Täby
- Erik Arnesen, Liljest.
- Erik Diesel Dahl, AS F.
- Erik Drangedahl, Dir.
- Erik Drangedahl, Dir.
- Erik Eide**
- 934 66 030
- 22 51 70 30
- Erik Arnesen, Liljest.
- Erik Diesel Dahl, AS F.
- Erik Drangedahl, Dir.
- Erik Drangedahl, Dir.
- Erik Arnesen, Liljest.
- Erik Diesel Dahl, AS F.
- Erik Drangedahl, Dir.
- Erik Drangedahl, Dir.

## MY DIARY

4. April 2003 [Endre](#)

### Today

- 09:00 - 10:30 Møte ute: Diskutere nye oppgraderinger av IIS
- 11:00 - 12:00 Telefon ut: Ring ang. nytt utkast til samarbeidsavtale
- 13:00 - 16:30 Seminar: Kick off for storkunder i Oslo regionen

### Tomorrow

- 09:00 - 10:30 Møte ute: Diskutere nye oppgraderinger av IIS
- 11:00 - 12:00 Telefon ut: Ring ang. nytt utkast til samarbeidsavtale
- 13:00 - 16:30 Seminar: Kick off for storkunder i Oslo regionen

## MINE NYHETER

[Endre](#)

2002-09-06 08:53:00

### Att skrive for webben

Att vara redaktör för en webbplats är en rolig, spennande, givande men samtidig lite krävande oppgift. Det är inte "bara" att lägga ut informationen, utan det kräver en hel del tanke och arbete. Här ger vi dig några tips som kan hjälpa dig att skapa en br

[Les mer >>](#)

2002-09-18 09:42:00

### Bryt ner sidan i block via användarkontroller

Många gånger vill man gruppera upp sidinnehållet i mindre block för att få bättre öveskådlighet och mer standard på sidorna. På så sätt kan blocken återanvändas i alla mallarna och om man vill göra en förändring av t ex utseendet så slår detta igenom dire

[Les mer >>](#)

2002-06-17 21:49:00

### Ändra oppgifter direkt på sidan

I EPIServer 4 kan man redigera sidinnehållet direkt utan att behöva byta till redigeringsläget. Ändringsläget aktiveras med hjälp av högerklick på sidan. Texten kan sedan redigeras, fetstil, kursiv stil och understreking kan sättas för text på sida. Det går

[Les mer >>](#)

## MEDIA SÖK

("Microsoft") [Endre](#)

2003-02-19 20:30:00 ([www.nettavisen.no](http://www.nettavisen.no))

### Ny Microsoft-mobil i april

Orange presenterte en ny versjon av sin Microsoft-mobil ved årets 3GSM kongress i Cannes. Oppfølgeren til SPV-mobilen (bildet) har fått navnet SPVx, og dukker opp i butikkhyllene allerede i mars.

[Les mer>>](#)

(Nytt presseklipp)

2003-02-19 18:11:00 ([www.aftenposten.no](http://www.aftenposten.no))

### Envillog leverer bildtelefoni på Internet.

Specialskolemyndigheten oppgraderer sin IP-växel med bildkommunikation. Barn og ungdomar på sju specialsolor för döva och hörselskadade runt om i Sverige kan därmed använda teckenspråk i stället för text när de kontakter sina föräldrar.

[Les mer>>](#)

(Nytt presseklipp)

2003-02-19 17:36:00 ([www.infosync.no](http://www.infosync.no))

### Powerpoint viewing on Series 60

Mobility Electronics' subsidiary Cutting Edge Software has now launched a Series 60 version of the Quickpoint Powerpoint viewer from its popular Quickoffice Palm OS suite.

[Les mer>>](#)

(Nytt presseklipp)

epiadmin [Logg ut](#)

## Hjälp

Senaste nytt  
Innehåll  
Sök

## Mine snarveier

- Nyheter
- Telefonlisten
- Reiseskjema
- VG
- Dagbladet

## Mine applikasjoner

- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Winzip
- Doculive

## Presseklipp

- Ramponerte fuglekasser og hogget ned trær
- Et av de beste kjøpene!

## Jeg er...

### Ute - til 15:00

Ny status:

Til:

### Mine kollegaer:

Göran Hüllert - Ute  
Per Rask - Inne  
Mats Hellström - I møte

© ElektroPost Stockholm AB



SuperOffice®

- kombinierte Portal- und Kundenbindungssystem



- Internetvertrieb



## Die Unternehmensphilosophie

- Durch den Erwerb und die Einführung einer CRM Software oder Portallösung ist noch nichts gewonnen
- CRM ist eine Führungsaufgabe
- CRM findet auf jeder Ebene statt und erfaßt alle Unternehmensbereiche
- CRM muß vorgelebt und umgesetzt werden



**SuperOffice®**

# Ziele von CRM und Kundenbindung im Internet

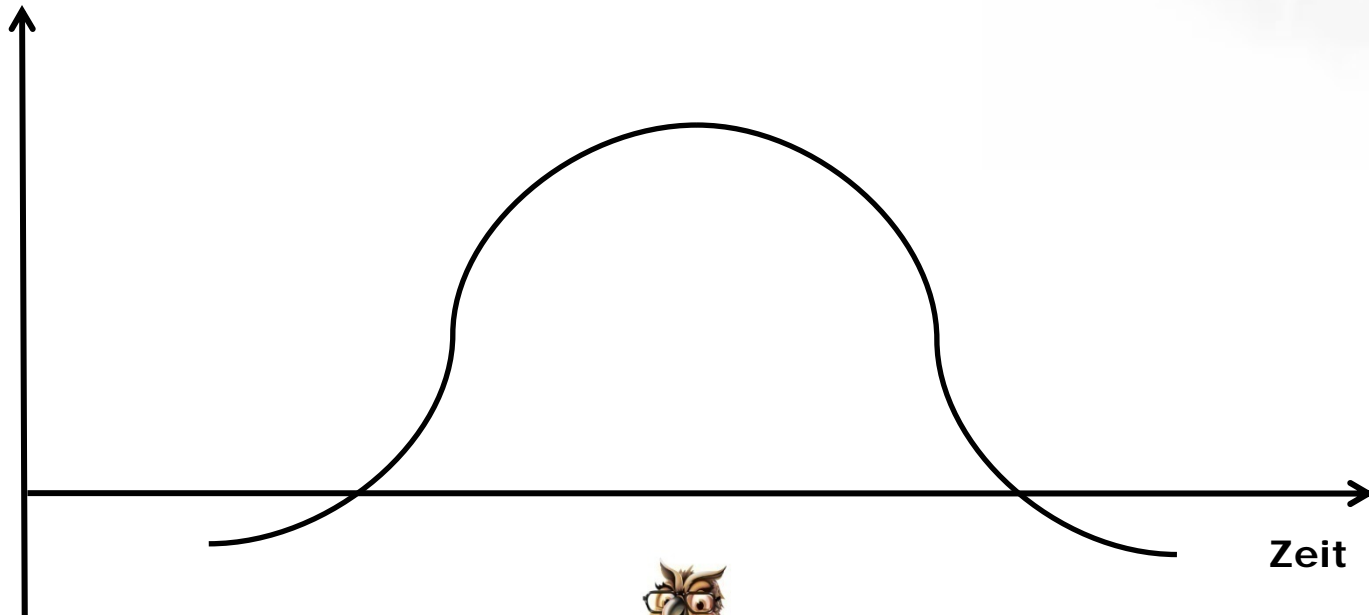
- Kundenpotentiale identifizieren
- Kundenbedarf analysieren
- bedarfsgerechte spezifische Angebote



# Nutzen

- höhere Kundenbindung
- Kommunikation „rund um die Uhr“
- Ausweitung der Wertschöpfungskette
- Fokussierung auf die Kunden mit Potential
- Kostenreduktion

Ertrag



SuperOffice®



## Das Unternehmen



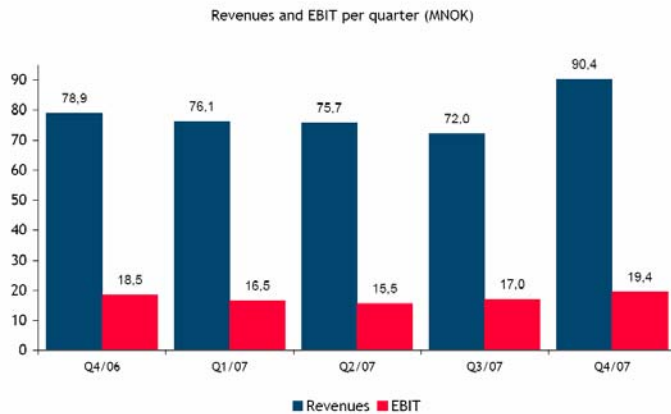
## Vision

SuperOffice hat es sich zur Aufgabe gemacht seinen Kunden dabei zu helfen, erfolgreicher Unternehmenskommunikation und Vertriebsaufgaben zu gestalten.



## Wie?

- Handeln gemäß unserer Philosophie:
  - Standard Lösungen (80/20) offen für Integrationen
  - mit innovativer und anwenderfreundlicher Funktionalität
  - mit hoher Qualität und Genauigkeit durch SIM (SuperOffice-Implementierungsmethode)
  - Plattform übergreifend



- 1997 Börsengang OSLO Stock Exchange
- 2000 Übernahme diverser Technologiepartner
- 2000 Übernahme Caesar Systems Schweden
- 2005 Übernahme TeamBrendel AG Schweiz
- 2007 Zukauf eJournal AS Oslo
- 2008 delisting OSLO Stock Exchange



## Top 10

### CUSTOMER-RELATIONSHIP-MANAGEMENT-SOFTWARE Marktanteile in Europa und Deutschland 2005 nach Umsatz

Hersteller	Marktanteil EU in Prozent	Marktanteil D in Prozent
1. SAP	32,4	57,8
2. Siebel Systems	16,8	3,7
3. Oracle (inkl. Peoplesoft)	6,3	1,2
4. SAS Institute	3,7	3,5
5. Amdocs	3,4	2,6
6. SPSS	2,6	1,9
7. Salesforce.com	2,2	1,2
8. SSA Global	1,5	–
9. Superoffice	1,5	–
10. Microsoft	1,4	–

In der Topten-Liste 2005 ist die Übernahme von Siebel durch Oracle noch nicht einbezogen.

Quelle: Gartner

SuperOffice ist DER europäische  
CRM-Hersteller für den  
Mittelstand



**SuperOffice®**

## starke europäische Distribution

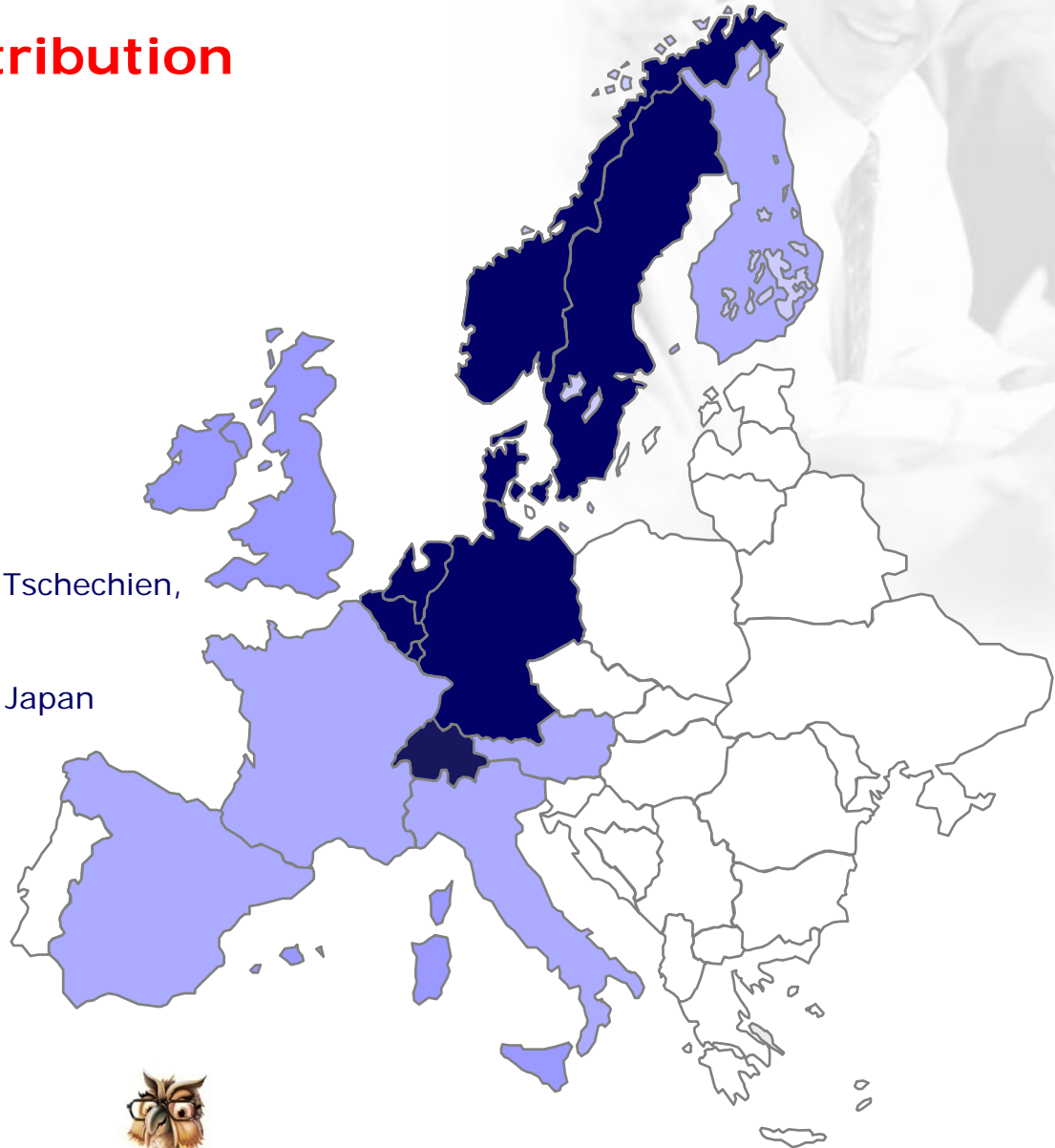


100% ige Tochtergesellschaften:  
Norwegen, Schweden, Dänemark,  
Deutschland, Holland, Schweiz, UK



Distributoren:  
Frankreich, Spanien, Italien, Irland, Tschechien,  
Österreich

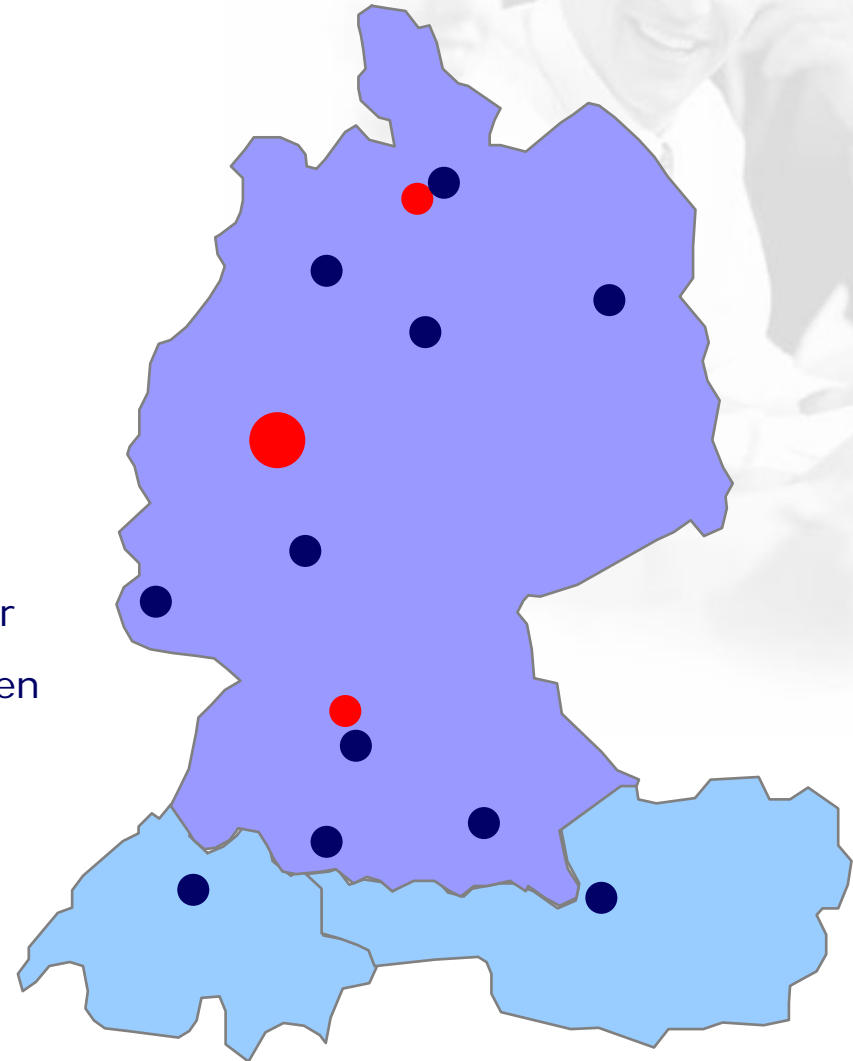
Nicht-Europäische Märkte: USA und Japan



**SuperOffice®**

# SuperOffice GmbH

- gegründet 1994
- Zentrale in Dortmund
- Vertriebsbüros in Hamburg und Stuttgart
- Vertriebs- und Implementierungspartner in allen wirtschaftlich relevanten Gebieten
- ca. 1200 Kunden in D, A, CH



# SuperOffice Kunden...

## Industrie



## Bank/Finanzen



## Handel



## Consulting



## DV / Software

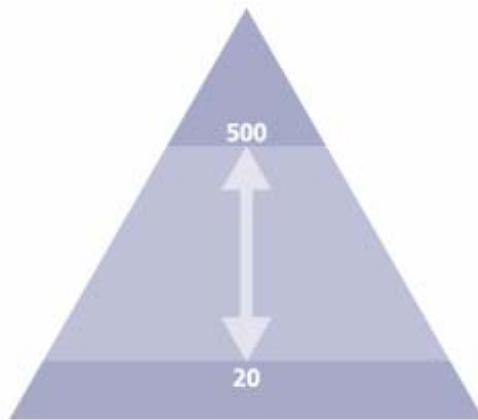


## Transport / Logistik

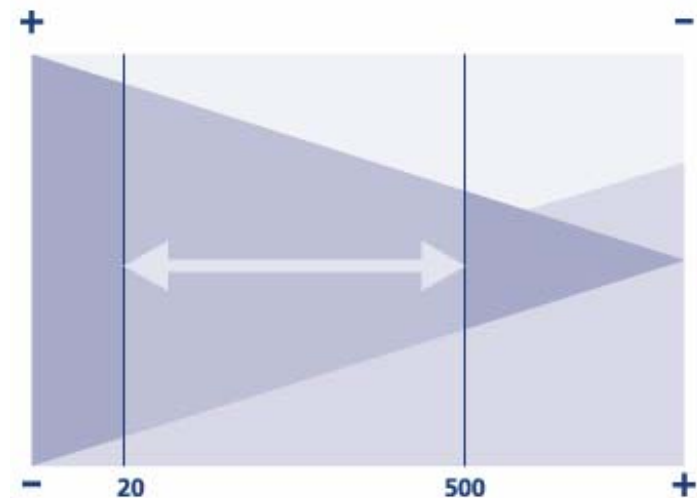


# Warum der Fokus auf den KMU-Markt?

- Paßt zur Philosophie; pragmatisch und ergebnisorientiert
- Über 60% aller Beschäftigten arbeiten in KMU´s
- Über 90% aller Unternehmen sind KMU´s



Vorrangige Markt Positionierung  
20-500 Beschäftigte



Markt Positionierung / Philosophie



Das Produkt -



# SuperOffice CRM-Suite

- SuperOffice SIX gibt es in 15 Sprachen:  
Norwegisch, Schwedisch, Dänisch, Deutsch, Holländisch, Tschechisch, Englisch, Japanisch, Spanisch, Französisch, Polnisch, Italienisch, Chinesisch, Russisch und Finnisch
- SuperOffice hat die größte Ausbreitung an CRM Software in Europa (Stand 31.12.2008)
  - über 11.500 Kunden
- SuperOffice ist ein starker Anbieter in Japan/Asien/USA (Stand 31.12.2008)
  - über 400 Kunden



ausgezeichnet:



**Award for  
Design excellence**  
Awarded by the  
Norwegian  
Design Council



**Award for  
Usability**  
Awarded by the  
Norwegian  
Computer Society



# SuperOffice Lösungen funktionieren wirklich

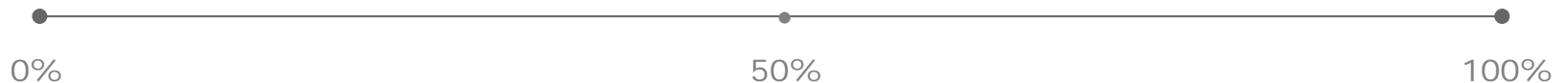
## SuperOffice Kundenzufriedenheit

Arbeiten Sie effektiver seit Sie SuperOffice benutzen? 90% ja

Ist SuperOffice einfach zu bedienen? 86% ja

Hat SuperOffice Ihre Erwartungen erfüllt? 93% ja

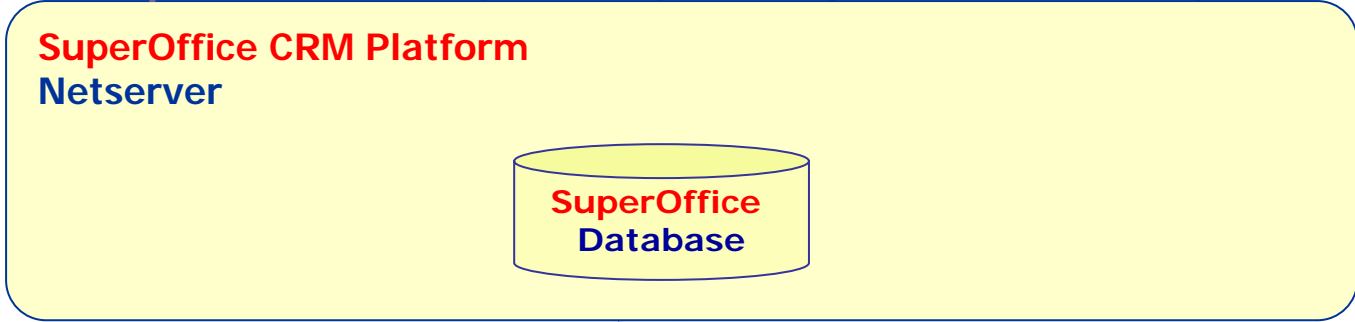
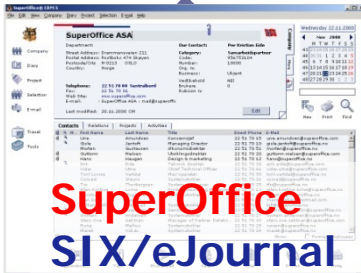
Hat sich die Investition in SuperOffice gelohnt? 81% ja



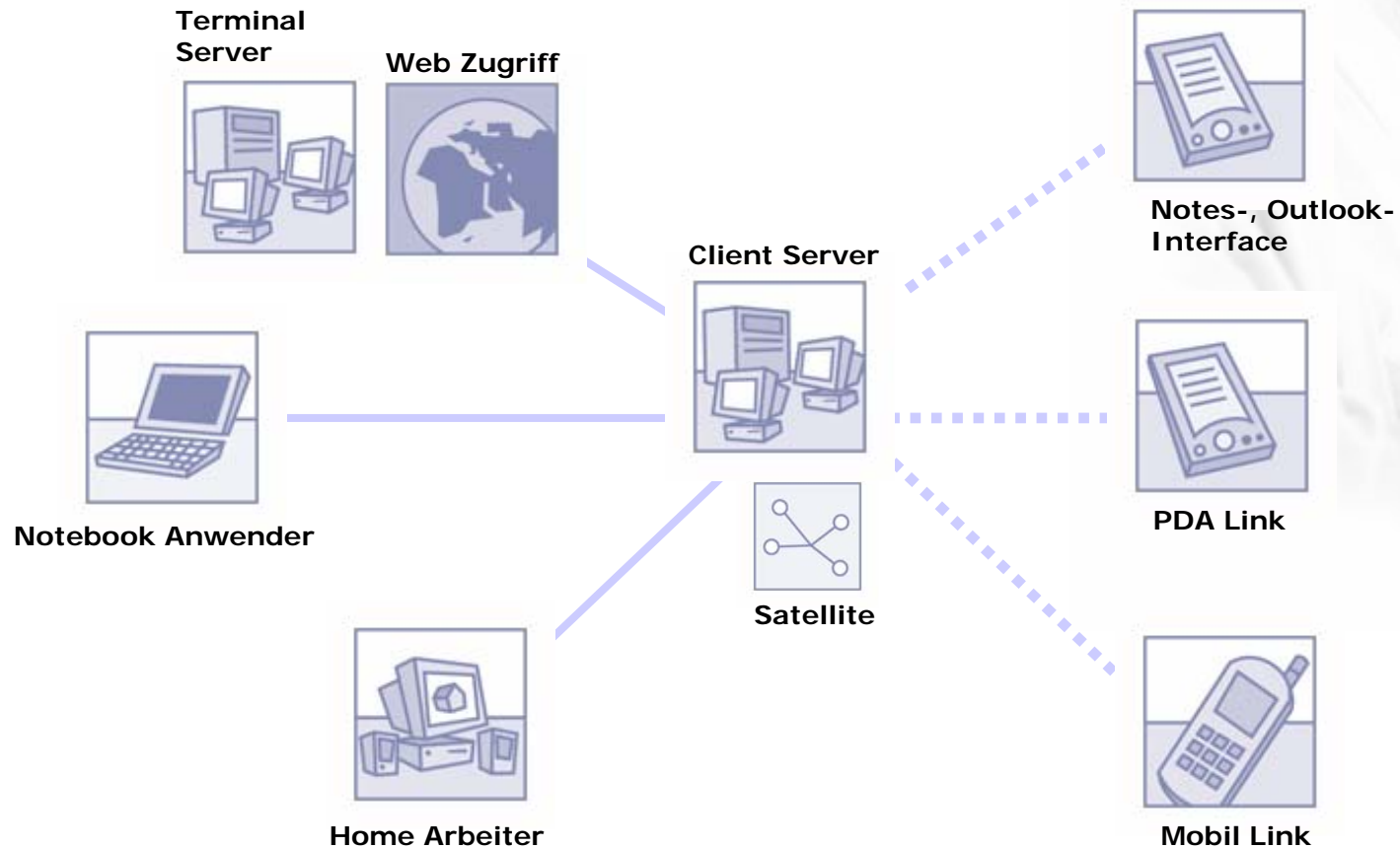
Quelle: 4Fakta



# SuperOffice Funktionalität



# SuperOffice Mobiles Konzept



SuperOffice SIX Benutzerschnittstelle + Unternehmensdaten

SuperOffice SIX Anwenderdaten

# DESIGN

