

# SuperOffice CRM



*The smart way to do business*



**SuperOffice®**



## Das SuperOffice-Konzept

SuperOffice galt bereits als Synonym für CRM – Customer Relationship Management - lange bevor CRM zum Schlagwort wurde.

Als erstes Software-Haus erkannten wir den Wert eines kundenorientierten Follow-up-Systems. Viele der innovativsten Unternehmen Europas profitieren seit mehr als einem Jahrzehnt von den Vorteilen dieser Erkenntnis – und würden sich, noch einmal vor die Entscheidung gestellt, immer wieder für SuperOffice entscheiden.

Renommierte Unternehmens- und Marktforschungsagenturen weltweit betonen die Bedeutung von CRM. Ihre Empfehlung lautet, im gesamten Unternehmen den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen und persönlichere und engere Beziehungen zu ihm aufzubauen – so wie es die CRM-Strategie ganz klar definiert. Um genau das zu erreichen und eine CRM-Strategie erfolgreich anzuwenden, ist eine professionelle und anwenderfreundliche CRM-Software unerlässlich.

Leistung durch Einfachheit – so lautet von Beginn an unsere Unternehmensphilosophie. Dies beweisen über 11.000 europäische Unternehmen, die von der SuperOffice-Software begeistert sind.

Unternehmen, die sich gegen CRM entscheiden, werden es schwer haben. Zukunftsorientierte Unternehmen dagegen erhalten dank SuperOffice CRM genau die Unterstützung, die sie benötigen.

Une Amundsen,  
Unternehmensgründer und CEO

## Pflegen Sie Ihre Kundenbeziehungen

Die Pflege guter Beziehungen ist lebenswichtig für jedes Unternehmen. SuperOffice CRM verbindet Ihre kundenbezogenen Unternehmensabläufe, Ihre Mitarbeiter sowie bestehende und potenzielle Kunden und Lieferanten zu einem Ganzen. Mit unserer Software behalten Sie sämtliche Interaktionen im Auge und haben immer einen umfassenden Überblick über alle relevanten Informationen. Das sorgt für noch mehr Produktivität und fördert zudem die Teamarbeit im gesamten Unternehmen - SuperOffice CRM hält ständig alle relevanten Informationen bereit und schließt die Lücke zwischen unterschiedlichen Abteilungen und Geschäftsbereichen.

Eins ist klar: Kontakte wollen gepflegt werden und das kostet Zeit. SuperOffice verschafft Ihnen mehr Zeit, zum Beispiel durch vereinfachte Suchfunktionen. Wichtige Daten über bestehende und potenzielle Kunden sowie Lieferanten sind leicht zugänglich und zentral archiviert. So haben Sie direkten Zugriff auf Adressinformationen, Kontakthistorien, Briefe, Fax- und E-Mail-Korrespondenz sowie Informationen aus anderen Datenquellen (z. B. Ihrem ERP-System oder dem Internet).

Der Produktivitätsgewinn durch SuperOffice CRM ist keine Theorie – er stellt sich schnell ein und ist leicht messbar! Untersuchungen von AC Nielsen zeigen einen durchschnittlichen Produktivitätszuwachs von 20 % innerhalb weniger Wochen. Freude und Zufriedenheit am Arbeitsplatz sind Teil des SuperOffice-Konzepts!

# Der wahre Wert von Benutzerfreundlichkeit

Moderne IT-Systeme müssen immer mehr Informationen bereithalten; dies wirkt sich nicht nur auf die Mitarbeiter im täglichen Umgang damit aus, sondern betrifft auch die Produktivität und die Effektivität der Unternehmen. Die Folge: Für die wichtigste Aufgabe eines Unternehmens bleibt weniger Zeit - die Pflege ihrer Kundenbeziehungen!

Unternehmen sind vielfach eher transaktions- als kundenorientiert. Das gilt es zu ändern und zwar über eine benutzerfreundliche, intuitive und den Workflow unterstützende IT-Lösung.

Bei der Entwicklung von SuperOffice CRM lag das Augenmerk ganz klar auf den Bereichen Vertrieb, Marketing und Kundenbetreuung. Vorrangiges Ziel dabei war es, Eigenschaften wie Einfachheit und Logik umzusetzen. So unterstützt SuperOffice CRM Ihre Mitarbeiter bei ihrer täglichen Arbeit und es bleibt ihnen sehr viel mehr Zeit für die Kundenpflege.

SuperOffice CRM ist effektiv und es macht Spaß, damit zu arbeiten. Die Benutzeroberfläche ist ansprechend und übersichtlich und alle wichtigen Informationen werden auf dem Bildschirm angezeigt - der Zugriff auf detailliertere Informationen ist immer nur einen Mausklick entfernt.

## Preisgekrönte Designer Software

SuperOffice ist anders als andere Lösungen, denn wir haben bei der Entwicklung weit über normale Standards hinausgehende Sorgfalt und Liebe zum Detail walten lassen. Unsere Lösung basiert auf dem Design eines Qualitätsproduktes. Dabei verbinden wir traditionelle Prinzipien von Industriedesign mit speziellen Techniken zur Unterstützung von Grafik- und Interaktionsdesign bei Softwareprodukten. Wir sehen in diesem Produkt auch eine Art Kunstwerk.

Unsere Vision und Aufgabe ist eine einzigartige Software mit hervorragenden Anwendungsqualitäten. Dass wir auf unsere Arbeit stolz sein können, beweisen uns die Auszeichnungen für Design und Benutzerfreundlichkeit.

### *Award for Design Excellence (2002)*

Das norwegische Design Council hat SuperOffice für das innovativste User Interface Design ausgezeichnet. Der Award für gelungenes Design ist eine Anerkennung für die Umsetzung von Design bei der Entwicklung von innovativen Produkten und Lösungen.

### *Rosing Award for Usability (2010)*

Die Rosing Jury sagte: "Der diesjährige Gewinner hat gezeigt, dass es möglich ist, eine geschäftskritische Anwendung für PC Clients für einen Einsatz auf mobilen Endgeräten zu entwickeln. SuperOffice hat die Herausforderung von Small-Screen Oberfläche, Bandbreite und Navigation in vorbildlicher Weise durch eine Schnittstelle, die eine sehr gute Anwendererfahrung auch über verschiedene mobile Plattformen hinweg bietet, gelöst. Das Ergebnis der Kombination von Telefonfunktionen mit einem CRM System ist ein neuer und innovativer Typ von Funktionalität und Zugriff auf wirtschaftliche Informationen."



# Ein gut organisiertes Unternehmen

Kundenorientierte Geschäftsprozesse unterscheiden sich von Branche zu Branche, von Unternehmen zu Unternehmen, von Abteilung zu Abteilung. Die Effizienz moderner CRM-Lösungen hängt entscheidend von ihrer Möglichkeit ab, sich flexibel auf die ganz individuellen Anforderungen und Prozesse innerhalb eines Unternehmens anpassen zu lassen. Exakt diese Flexibilität zeichnet SuperOffice CRM aus: Sie unterstützt die User bei ihrer täglichen Arbeit und ermöglicht softwareseitig die Integration in andere geschäftskritische Lösungen.

Wir haben SuperOffice CRM so entwickelt, dass es individuell auf die Bedürfnisse verschiedener Unternehmen, unterschiedlicher Abteilungen sowie Organisationen und Größenordnungen aus beliebigen Wirtschaftssektoren zugeschnitten werden kann.

The image displays three overlapping screenshots of the SuperOffice CRM software interface, demonstrating its flexibility and user-centric design. The background features a blurred image of three people smiling, suggesting a positive user experience.

- Top Screenshot:** Shows the 'Company' view for 'Coca-Cola softdrinks'. It includes contact details for John Rowling (VP Customer) and a calendar for November 2010.
- Middle Screenshot:** Shows the 'Day' view for Tuesday, 2. November 2010. It displays a calendar with various activities such as 'Starbucks Customer Statement', 'Starbucks Espresso Coffee on the road - campaign', and 'Dinner Project meeting'. Below the calendar is a 'Next activity' table.
- Bottom Screenshot:** Shows the 'Sale' view for a 'Coca-Cola Cup campaign' with a value of 150,000. It includes details about the campaign, a calendar, and an 'Activities' table.

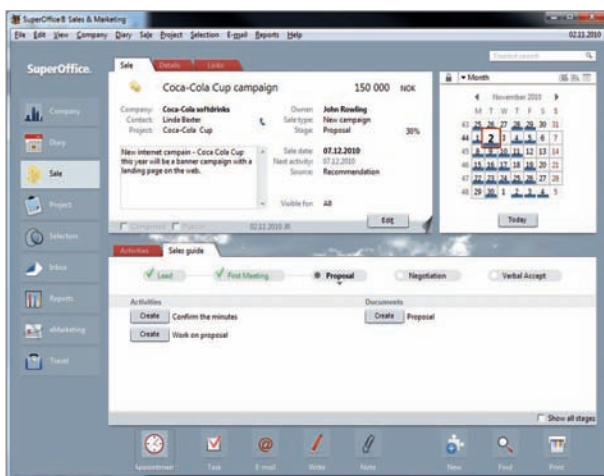
Date	Amount	Stage	Subject	Company
02.11.2010	140.000,00	Share List	Campaign launch	...
09.11.2010	500.000,00	Lead	Credit rating campaign	...
18.11.2010	500.000,00	Negotiation	Fit This Kitchen - 2010	...
19.11.2010	150.000,00	Lead	The top to paradise - Campaign	...

Date	Type	Text	Company	Contact	User
30.12.2010	Contract m...	Signing the contract for Coca Co...	Coca-Cola softdrinks, Head...	Linda Baster	JR
18.11.2010	Contract m...	Presentation of the campaign to...	Coca-Cola softdrinks, Head...	Linda Baster	JR
28.10.2010	Customer ...	Agenda first meeting - Presentat...	Coca-Cola softdrinks, Head...	Linda Baster	JR
28.10.2010	Phone call	Initial call and book the first meet...	Coca-Cola softdrinks, Head...	Linda Baster	JR
25.10.2010	Sales presen...	Company presentation for Coca...	Coca-Cola softdrinks, Head...	Linda Baster	JR
25.10.2010	Meeting cal...	Meeting confirmation - meeting...	Coca-Cola softdrinks, Head...	Linda Baster	JR
25.10.2010	Memo	Initial research notes Coca Cola...	Coca-Cola softdrinks, Head...	Linda Baster	JR
25.10.2010	Follow-up	Research the company before th...	Coca-Cola softdrinks, Head...	Linda Baster	JR

SuperOffice CRM lässt sich entsprechend der jeweiligen Bedürfnisse der Anwender konfigurieren. Der Fokus liegt dabei auf den wirklich wichtigen Prozessen und Informationen; selten oder nie genutzte Funktionalitäten bleiben außen vor – sie rauben nur Zeit.

# Vertrieb

Die Vertriebskultur und die Verkaufsmethoden ändern sich permanent, bedingt durch den ständig wachsenden Wettbewerb im Markt. Das klassische Verkaufen weicht immer mehr dem Verkauf via Internet, wo die Kunden ganz selbstständig agieren können. Dies bedeutet einen enormen Zeitgewinn für den Vertrieb, der sich damit auf einen noch stärker kundenorientierten Verkauf konzentrieren kann. Wird der Wettbewerb härter, ändern sich auch die Aufgaben: Wie füllen wir unsere „Pipeline“? Wie überzeugen wir potenzielle Neukunden? Wie generieren wir mehr Nachfrage? Für die meisten Unternehmen eine völlig neue Aufgabe, für deren Lösung sie die Unterstützung einer guten Software brauchen.

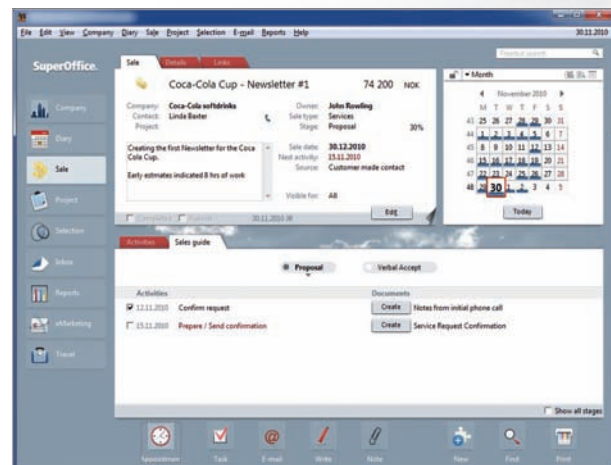


SuperOffice CRM ist das perfekte Tool für Ihren Vertrieb zur Unterstützung der täglichen Arbeit. Ihre Verkaufsteams können vielversprechende potenzielle Kunden herausfiltern, gezielter ansprechen, optimierte Angebote schreiben und den Verkaufszyklus überwachen. SuperOffice CRM liefert die Tools, mit denen Sie stets die Übersicht über Ihre Verkaufsziele behalten, sie erreichen und übertreffen können.

Was raubt Vertriebsleitern nachts den Schlaf? Forderungen wie Steigerung der Umsätze oder Erhöhung der Gewinnspannen. Sie brauchen daher eine Lösung, mit der sie innerhalb der laufenden Verkaufsprozesse jederzeit den Überblick behalten

*„SuperOffice erleichtert die Kommunikation für unsere Vertriebsteams im Innen- und Außendienst.“*  
Gerard Dijkers, Sales Manager, Elcee Holland

und die zudem die Vertriebsmitarbeiter dabei unterstützt, ihre Zeit und Energie auf die profitabelsten Kunden und Interessenten zu konzentrieren. All dies bietet Ihnen SuperOffice CRM. Ihr Vertrieb hat ein professionelles und leistungsstarkes Werkzeug zur Übersicht über die Verkaufspotenziale und –ergebnisse einzelner Kategorien, Regionen, Abteilungen, Teams und Mitarbeiter.



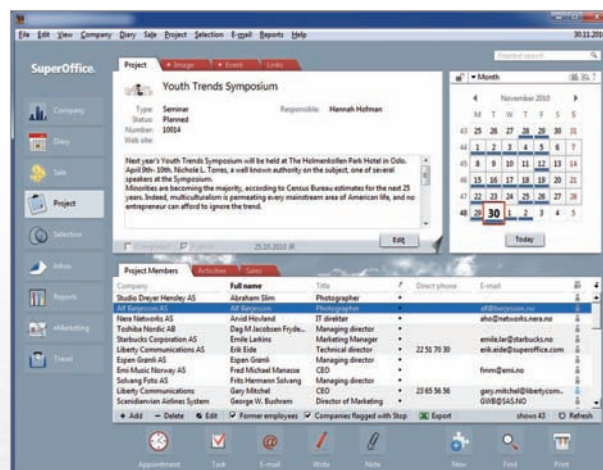
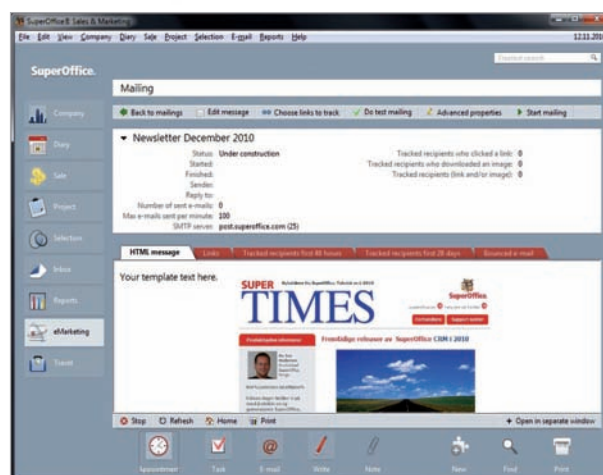
*„Wir empfehlen SuperOffice nicht nur, weil es eine sehr schlanke Lösung ist, sondern auch einfach in der Anwendung ist und somit schnell von den Mitarbeitern akzeptiert wird. Wir sehen schon nach kurzer Zeit, dass das Unternehmen mit der Software zusammenwächst und uns weiter nach vorne bringt. Es ist ein Invest für heute und für die Zukunft.“*  
Michael A. Rozer, Sales Manager, SABA Dinxperlo

# Kundenorientiertes Marketing

Viele Unternehmen verzeichnen wachsende Marketingkosten, sind aber gleichzeitig nicht in der Lage, den ROI ihrer Marketingaktivitäten zu dokumentieren. Das Zusammenspiel von Marketing und Vertriebsabteilung scheint immer weiter abzunehmen: Trotz zahlreicher Aktivitäten ist kein konkretes Ergebnis im Markt zu erzielen.

SuperOffice CRM ermöglicht eine engere und bessere Abstimmung von Marketing und Vertrieb - die Zusammenarbeit der beiden Abteilungen sorgt für mehr Umsatz. Zudem unterstützt SuperOffice CRM übergreifende Arbeitsprozesse und Aufgaben der Marketingabteilung wie Planung und Durchführung von Kampagnen, gezielte Folgeaktivitäten und anschließende Erfolgsmessung. Damit sind alle Voraussetzungen für ein bestmögliches Marketing geschaffen.

Kein Kunde gleicht dem anderen und jeder muss anders betreut werden. So lautet die Maxime unserer Zeit. Die Kunden bestimmen diese Entwicklung und wer im Geschäft bleiben will, sollte sich besser darauf einstellen. Jeden Kunden auf die beste Art und Weise zu betreuen, lässt die Marketingkosten steigen - mit SuperOffice CRM ist Ihr Unternehmen der neuen Marktsituation gewachsen und Sie können gleichzeitig Ihre Zielmärkte kosteneffizient angehen.



„Wenn Sie es nicht messen können – wenn Sie es nicht in Zahlen ausdrücken können – ist Ihr Wissen wertlos.“

# Ein guter Kundenservice ist der Schlüssel zum Erfolg

Das Marketing ist für die Leadgenerierung zuständig. Der Vertrieb verwandelt diese Leads in Kunden. Ein guter Kundenservice sorgt dafür, dass die Kunden dem Unternehmen langfristig treu bleiben. In der Theorie ist es einfach, einen guten Service zu leisten – man beantwortet sofort alle telefonischen Anfragen, bearbeitet alle eingehenden Fälle innerhalb kurzer Zeit und gibt Kunden die Möglichkeit, Ihre eigenen Fälle jederzeit an sieben Tagen der Woche einzusehen. In der Realität aber kann das ganze schon anders aussehen

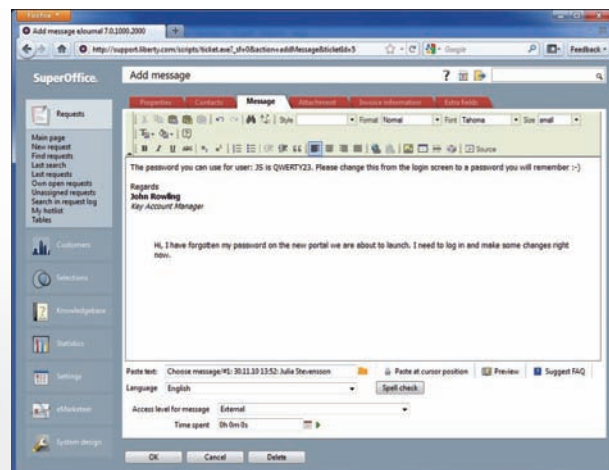
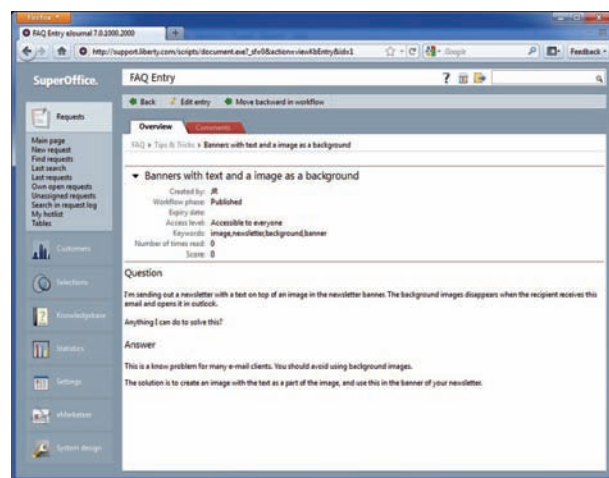
Obwohl wir alle wissen, wie wichtig ein guter Kundenservice ist, sehen viele Unternehmen darin nur eine zu große und teure Ressource. Organisationen, die in der Lage sind, Anfragen vom Telefon an das Internet umzuleiten, verringern die Reaktionszeiten, senken ihre Kosten und erhöhen gleichzeitig die Zufriedenheit der Kunden.

SuperOffice CRM ermöglicht mit dem Customer Service Modul die Antwort auf Kundenanfragen aller Art, 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr, unabhängig davon, ob diese telefonisch, per E-Mail, über das Internet, per Fax oder SMS erfolgen. Alle Anfragen können schnell und einfach bearbeitet werden, egal wie hoch das Aufkommen ist, und gleichzeitig geben Sie den Kunden die Möglichkeit, ihrem Fall durch das „System“ zu folgen, angefangen von der Status-Information bis hin zur Antwort/Lösung.

SuperOffice CRM bietet eine optimale Unterstützung im Bereich Kundenservice und kümmert sich bei Bedarf auch um Ihre IT Helpdesk Prozesse.

*“Bereits nach 3 Monaten haben wir mit SuperOffice Customer Service unsere Reaktionszeiten um 50% reduziert!”*

Helen Wibe, Service Manager, Lebara



# Machen Sie Ihre Mitarbeiter mobil

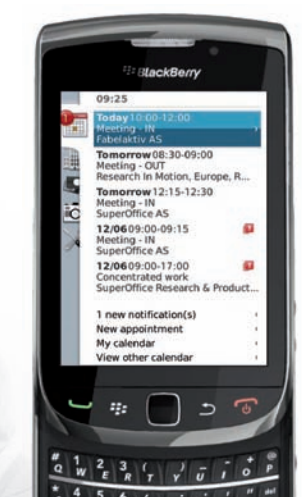
Geschäfte macht man heutzutage nicht mehr nur vom Büro aus – Mitarbeiter im Home-Office, auf Geschäftsreise oder im Urlaub müssen überall Zugriff auf aktuelle Informationen haben. Rund um die Uhr Zugang zu wichtigen und aktuellen Kundeninformationen zu haben, ist ein Muss für die meisten Unternehmen und ihre Mitarbeiter.

SuperOffice CRM stellt optimale Lösungen zur Verfügung, um die unterschiedlichen Bedürfnisse Ihrer „mobilen“ Mitarbeiter zu unterstützen. So besteht die Möglichkeit, kostensparend via Internet, Notebooks, SmartPhones und PDAs auf aktuelle Kundendaten zuzugreifen, einschließlich Web-Client sowie Abgleich sowohl per Laptop als auch PDA.

## Unternehmen mit mehreren Standorten

Unternehmen mit mehreren Standorten ermöglicht SuperOffice den Austausch von Informationen zwischen den einzelnen Niederlassungen. Jeder Arbeitsplatz mit Internetzugang kann auf SuperOffice CRM zugreifen.

Einfach über das Netz einwählen und schon arbeiten Sie in Ihrer bekannten SuperOffice-Umgebung, überall auf der Welt.



*“Durch meine Reisetätigkeit ist der Zugriff auf meine Daten erfolgsentscheidend für mich. Wenn ich unterwegs keinen Zugang habe, sind die Daten für mich nutzlos. Daher ist Pocket CRM ein wichtiger Teil unserer CRM Lösung.”*

**Simen Frostad, CEO, Bridge Technologies**

# Unternehmensflexibilität



Alle Unternehmensbereiche müssen heute flexibel arbeiten. Der Markt ist schnelllebig und nur flexible Unternehmen können darin bestehen. Voraussetzung dafür ist ein kundenorientiertes IT-System. Wenn der Markt sich ändert und die Mitarbeiter sich diesen Veränderungen anpassen müssen, kann das nur dann erfolgreich geschehen, wenn auch das IT-System sich diesen Anforderungen jederzeit anpassen lässt.

SuperOffice war schon immer innovativ. Jetzt, da die Geschäftsprozesse immer komplexer werden, erweitern wir die Definition von CRM und revolutionieren die Art und Weise, wie Sie mit Ihren Kunden und Partnern zusammenarbeiten können. „Kümmern Sie sich um Ihre Kunden, bevor es jemand anderes tut“, lautet heutzutage die Spielregel in stark umkämpften Märkten. Neue Strategien und Hilfsmittel sind nötig, um die Beziehung zum Kunden dauerhaft zu stabilisieren und profitabel auszubauen. SuperOffice Audience ist ein solches Instrument in Verbindung mit SuperOffice CRM.

SuperOffice Audience ist eine webbasierte, kollaborative Lösung, die es jedem SuperOffice-Anwender erlaubt, seinen externen Ansprechpartnern Zugriff auf die anwenderfreundliche CRM-Applikation zu gewähren. SuperOffice Audience bietet vollen Einblick in Projekte sowie sicheren Zugang zu E-Mails, Dokumenten, Notizen und vielem mehr. Der wesentliche Nutzen von SuperOffice Audience ist es, auf einfachste Weise geschäftsrelevante Informationen mit den Kunden auszutauschen. Das Ergebnis ist eine viel engere Bindung zwischen Unternehmen und Kunden. SuperOffice Audience hilft Ihnen so, Ihr Geschäft in den Bereichen Vertrieb, Marketing und Service zu optimieren.

SuperOffice Audience umfasst eine oder auch mehrere Webseiten, auf denen Kunden sich Informationen aus der SuperOffice-Datenbank ansehen und diese aktualisieren können. Dadurch entfällt eine doppelte Speicherung oder Weiterleitung von Informationen. Das Geniale an SuperOffice Audience ist, dass es durch SuperOffice CRM gesteuert wird - sämtliche Daten, die Sie veröffentlichen wollen, kommen direkt aus SuperOffice CRM. Sie benötigen keine komplexen Content-Management-Lösungen. Während die eigenen Mitarbeiter die vertraute SuperOffice CRM-Anwendung nutzen, haben externe Partner die Möglichkeit, mit SuperOffice Audience zu arbeiten.



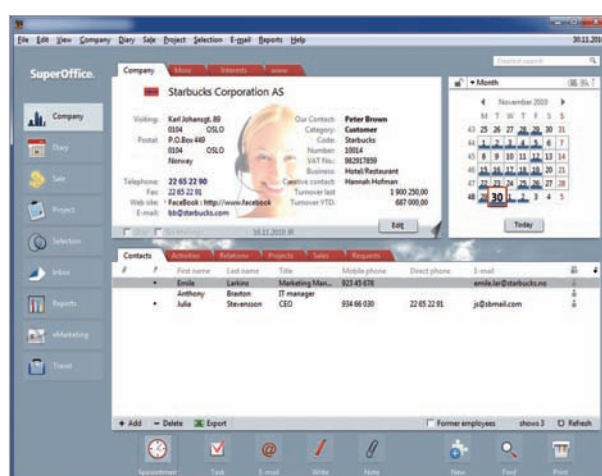
# Monitoring der Geschäftsbeziehungen

Ihre Kunden fordern mehr, der Wettbewerb wird immer härter, und es wird zunehmend schwieriger, Zugang zu den wichtigen Informationen zu erhalten, die Sie im täglichen Geschäft benötigen.

Sicher ist Ihnen der Begriff Business Intelligence (BI) bekannt. SuperOffice CRM bietet eine so genannte beziehungsbasierende Analytik, die weit über die traditionelle Analytik hinausgeht. Unser Hauptziel dabei ist es, dass Unternehmen erkennen, wie Kundenbeziehungen die Geschäftsaktivitäten beeinflussen. Das Ergebnis unserer Arbeit ist SuperOffice SAINT, wobei SAINT eine Kurzform für „Sales Intelligence“ ist.

SuperOffice SAINT ist ein Tool, das Ihnen alle relevanten und aktuellen Informationen über Kundenaktivitäten innerhalb Ihres Unternehmens liefert, über den Status und die Ergebnisse verschiedenster Tätigkeiten, Prozesse und Transaktionen. Damit können Sie zielgerichtet Entscheidungen treffen, Problem-bereiche schneller ansprechen und den größtmöglichen Nutzen aus Ihren Geschäften ziehen.

Mit SAINT ist Ihr Unternehmen in der Lage, Kundenbeziehungen zu analysieren, konkrete Ergebnisse zu erzielen und schlussendlich die Energien für mögliche Neugeschäfte zu bündeln.



SAINT verbessert Ihre Geschäfte beispielsweise durch eine Abfrage, inwieweit Kunden vom Vertrieb oder der Customer Care-Abteilung vernachlässigt werden oder weniger Aufmerksamkeit als erwartet bekommen.

SAINT sorgt für eine schnelle Analyse Ihrer Daten und benachrichtigt Sie über die Kunden, bei denen Defizite bestehen. Diese werden in einer dynamischen Selektion zusammengefasst, die den Ausgangspunkt für vertriebs- und marketingorientierte Aktionen bildet.

Sprechen Sie uns an, wenn Sie wissen möchten, wie SAINT Sie bei der Optimierung Ihrer Geschäfte unterstützen kann.

Was würde Ihnen Ihr CRM-System über Ihr Unternehmen erzählen, wenn es sprechen könnte?

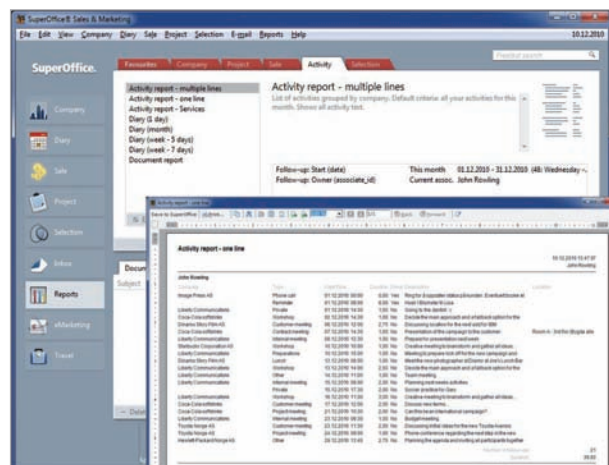
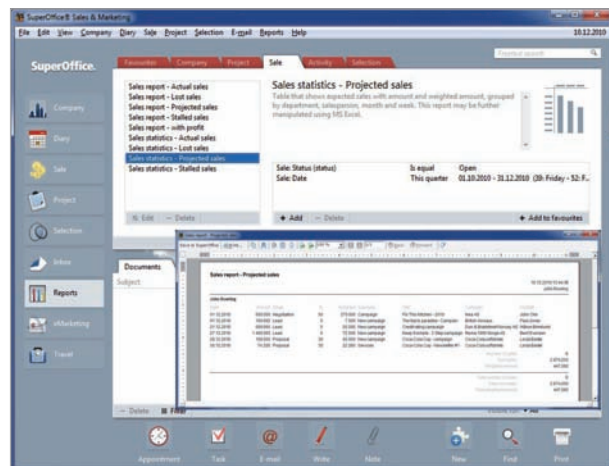
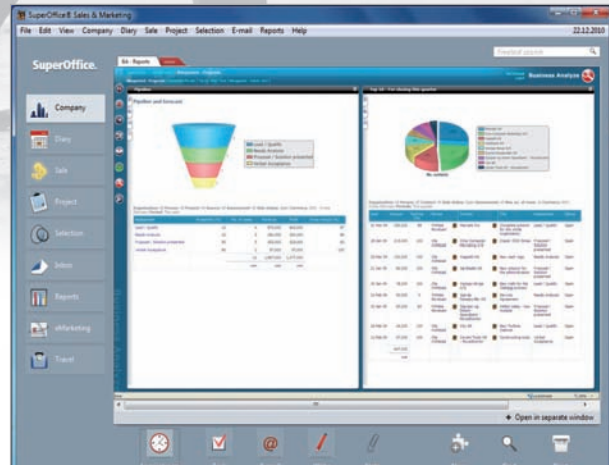
# Management Reporting

Management Reporting ist häufig ein entscheidender Punkt, wenn Unternehmen eine geeignete CRM-Lösung suchen. SuperOffice CRM bietet Ihnen eine Vielzahl von Möglichkeiten, um Reports zu erstellen.

Die Mitarbeiter im Management und den einzelnen Abteilungen können nach definierten Such- und Filterkriterien eigene Favoriten bestimmen und diese auch speichern. Eine Webversion ist ebenfalls erhältlich; sie ermöglicht sogar Reports über Internet und Intranet.

Für tieferegehende Analysen und Formate sorgt das SuperOffice Reporter Studio. Mithilfe dieses optionalen Moduls lassen sich völlig frei definierbare Berichte und Layouts erzeugen – je nach Corporate Identity oder den speziellen Anforderungen des Managements. Einmal definiert können diese Berichte jederzeit über die Standard-Reportfunktionalität in SuperOffice CRM abgerufen werden.

Wenn Sie eine hochentwickelte, aber einfach zu handhabende Lösung suchen, bieten wir Ihnen verschiedene Business Intelligence-Lösungen an. Damit können Anwender Analysen durchführen und Berichte über Absatzprognosen, den gesamten Vertriebsprozess und den Grad der Aktivität des Mitarbeiters innerhalb der SuperOffice CRM-Lösung erstellen. Der Vorteil liegt in der schnellen Implementierung und der Möglichkeit zur Analyse von unternehmenskritischen Vertriebsinformationen. Darüber hinaus lassen sich auch andere Datenquellen als SuperOffice, beispielsweise ERP-Lösungen, in das Data Warehouse integrieren.



# Integration und kundenspezifische Anpassung

Von Beginn an haben wir Wert darauf gelegt, dass SuperOffice in andere Systeme integriert werden kann. Um die Anwender bei ihrer täglichen Arbeit zu unterstützen, lässt sich SuperOffice CRM nahtlos in Applikationen wie Microsoft Office, OpenOffice, Microsoft Outlook und Lotus Notes einbinden. Dies gilt auch für die Synchronisation des Unternehmenskalenders mittels Exchange und Domino.

Doch wir bieten Ihnen noch weit mehr. SuperOffice CRM verfügt über eine umfassende Palette an Optionen zur Integration und Anpassung. So können Partner und Kunden ihre CRM-Lösung bedarfsgerecht in ihre jeweilige IT-Infrastruktur einbinden. Gemeinsam mit der Integrationsplattform SuperOffice Expander eröffnet SuperOffice CRM eine völlig neue Dimension innerhalb unserer vielfach ausgezeichneten „Usability“. Auch Entwickler und Consultants, die SuperOffice-Lösungen erweitern und auf spezielle Anforderungen maßschneidern, profitieren so von durchdachten und praktikablen Entwicklungswerkzeugen.

Durch den SuperOffice Expander haben wir aus SuperOffice eine flexiblere, kundenspezifischere, erweiterbarere, robustere und zuverlässigere CRM-Plattform gemacht. SuperOffice CRM ist sowohl ein optimierter CRM-Client als auch ein CRM-Framework und eine Plattform für eine in Ihr Unternehmen integrierte CRM-Lösung.

Interne IT-Abteilungen, professionelle Entwickler sowie Partner und Kunden mit hohen Ansprüchen an Integration und Anpassung finden Antworten auf all ihre Fragen in den SuperOffice Expander Developer-Tools und SuperOffice Developer Network. Zusammen mit unseren zertifizierten Partnern bieten wir eine Reihe von Modulen für SuperOffice CRM, z. B. ERP-Links, Helpdesk-Lösung, Integration in Mitarbeiterportale (wie Intranet) etc.

## Kollaboratives CRM

SuperOffice Audience und Customer Centre sind zwei web-basierte, kollaborative Lösungen, die jedem SuperOffice-Anwender erlauben, seinen externen Ansprechpartnern Zugriff auf das CRM-System zu gewähren. Dadurch gelingt es, eine engere und langfristige Kundenbeziehung sowie eine effektivere Kommunikation mit Kunden über eine kollaborative Lösung aufzubauen. Wenn SuperOffice Audience/Customer Centre Ihre geschäftlichen Herausforderungen noch nicht komplett abdeckt, bieten wir Ihnen mit SuperOffice Expander eine flexible Plattform für ein kundenspezifisches kollaboratives CRM sowie andere portalbezogene Lösungen. Für weitere Details zu diesem Thema kontaktieren Sie uns bitte.

## Technologie für Flexibilität

SuperOffice CRM basiert auf Standards, die eine problemlose Implementierung in allen Organisationen ermöglichen. Es ist sowohl als Client/Server-Anwendung in der Windows-Welt als auch als reiner Web-Client im Browser verfügbar. Unsere CRM Applikations-Architektur ist extrem bedienerfreundlich aufgebaut und lässt sich komfortabel mit anderen IT-Lösungen verknüpfen.

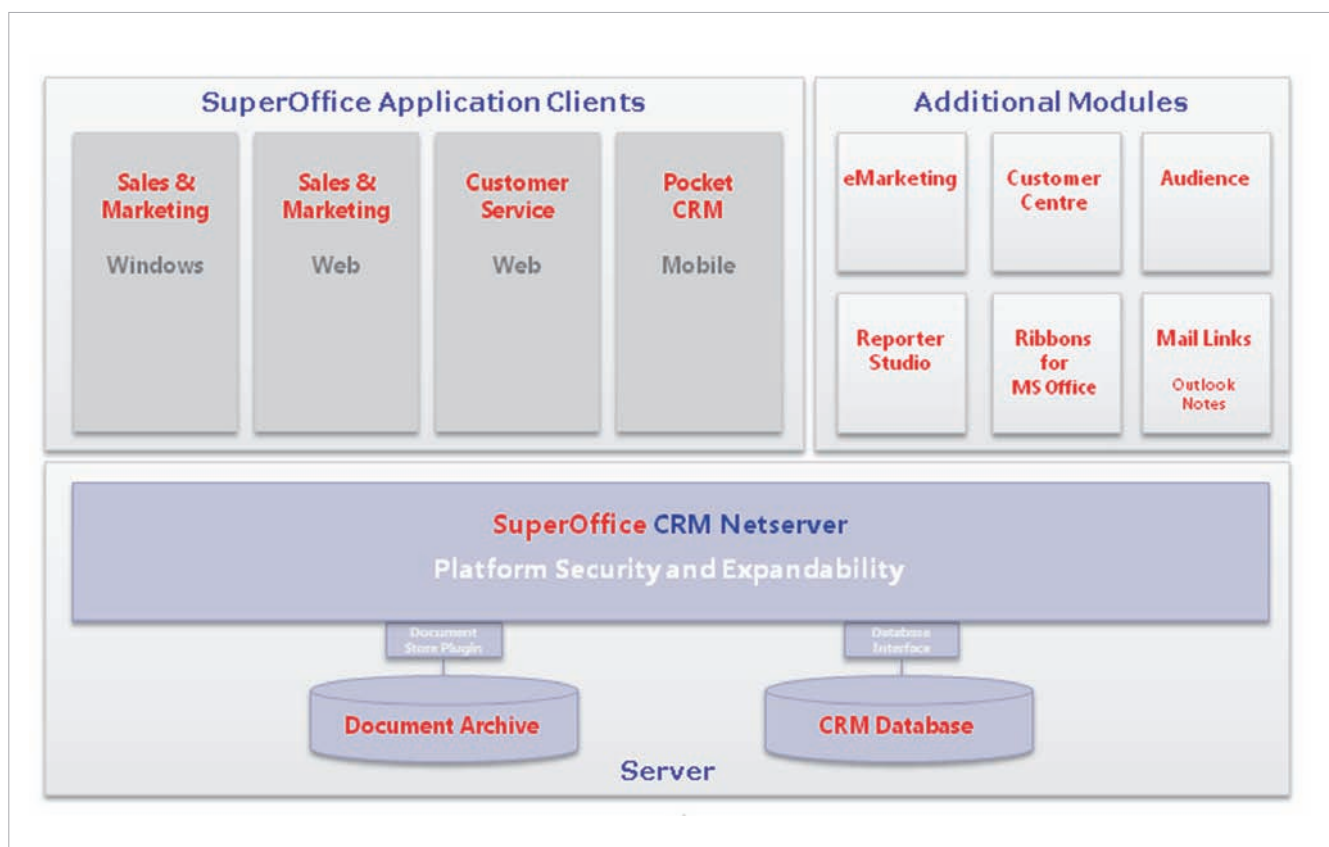
SuperOffice CRM nutzt die folgenden Datenbank-Plattformen: Microsoft SQL Server, Oracle und Sybase Adaptive ServerAnywhere. IBM DB/2 wird auf Wunsch unterstützt.

# Technologie & Architektur

Die SuperOffice CRM-Lösungen basieren auf führenden technologischen Standards. Unsere CRM-Plattform wird regelmäßig modernisiert und bietet eine State-of-the-art Architektur. Unsere technologische Plattform ist Microsoft.NET.

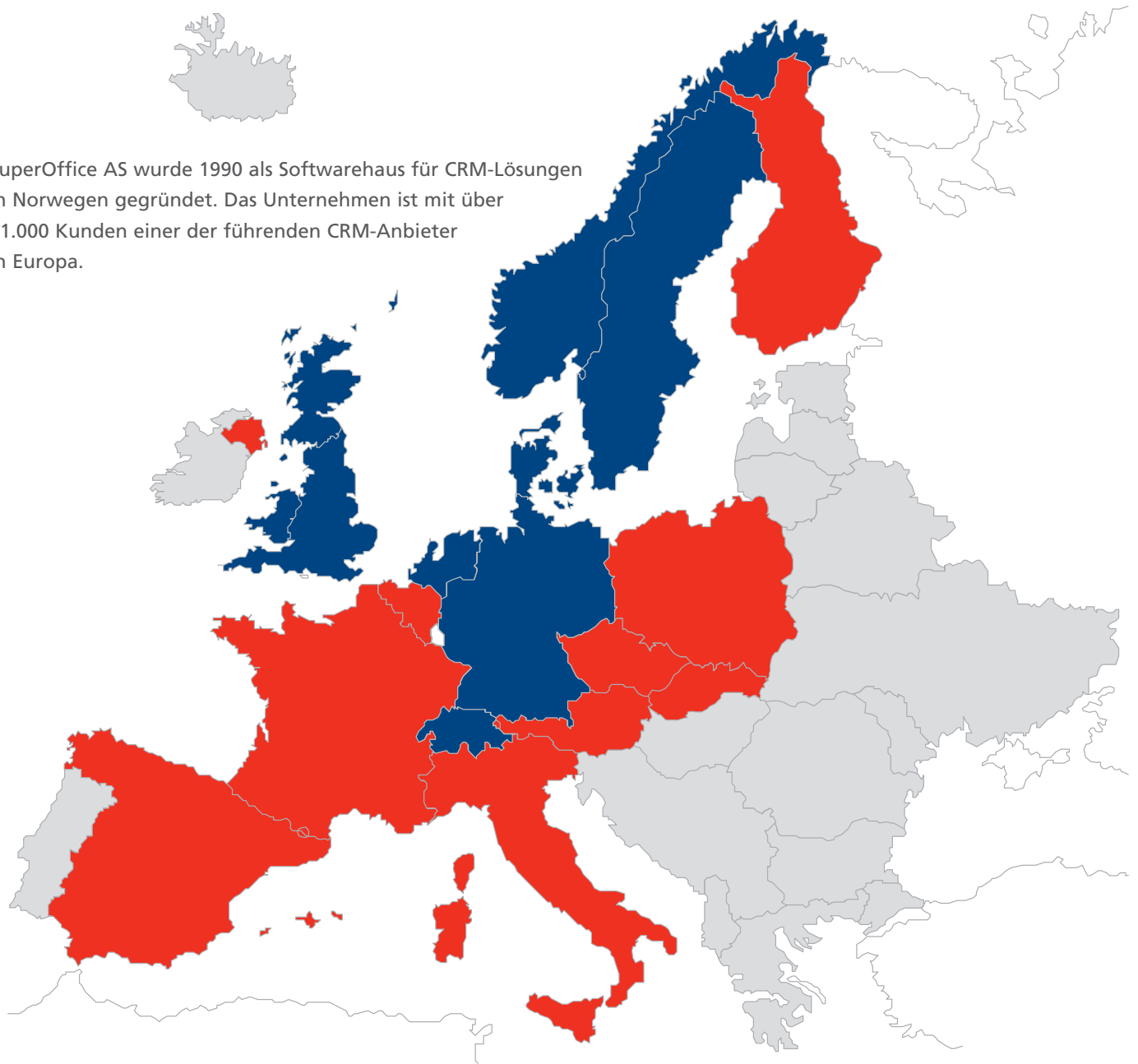
Das SuperOffice CRM-Konzept setzt sich zusammen aus einem Applikationsserver (SuperOffice CRM Server), Client-applikationen (Windows und Web) und professionellen Entwicklerwerkzeugen (SuperOffice Expander). Die SuperOffice CRM-Plattform ist die sichere Grundlage, um geschäftskritische Lösungen innerhalb von Vertriebs-, Marketing- und Business Intelligence-orientiertem CRM zu realisieren. SuperOffice stellt auch vorkonfigurierte und kundenspezifische Komponenten für den Einsatz in verschiedenen Portallösungen zur Verfügung – sowohl für die Mitarbeiter (Intranet) als auch für externe Kontakte wie Kunden und Partner (Extranet). In der heutigen komplexen und von Wettbewerb geprägten

Geschäftswelt ist die Integration in andere Lösungen von entscheidender Bedeutung. Mit SuperOffice Expander und modernsten SDKs (Software Development Kits) können die SuperOffice CRM-Lösungen problemlos an spezielle Geschäftsprozesse angepasst und in andere Systeme integriert werden. SuperOffice arbeitet sehr eng mit maßgeblichen internationalen Anbietern zusammen und hat damit Möglichkeiten für eine nahtlose Integration in Office-Anwendungen, Portal- und Businesssystemen entwickelt. Unser Fokus auf die Entwicklung einer modernen, zuverlässigen Technologieplattform gewährleistet unseren Kunden, dass SuperOffice-Lösungen eine sichere und zuverlässige Investition sind.



## Globale Lösung mit weltweitem Vertrieb

SuperOffice AS wurde 1990 als Softwarehaus für CRM-Lösungen in Norwegen gegründet. Das Unternehmen ist mit über 11.000 Kunden einer der führenden CRM-Anbieter in Europa.



SuperOffice-Lösungen werden durch 100%-ige Tochtergesellschaften in Norwegen, Schweden, Dänemark, Deutschland, der Schweiz, den Niederlanden und UK vertreten.

Zusätzlich bieten zertifizierte Partner und Distributoren in Finnland, Österreich, Spanien, Italien, Frankreich, der Tschechischen Republik, den USA, Singapur und Japan professionellen Service rund um SuperOffice-Lösungen an.

SuperOffice hat ein Netzwerk von Niederlassungen und Partnern aufgebaut, um für Sie die bestmögliche Unterstützung in lokaler Nähe zu gewährleisten. Wir sprechen nicht nur Ihre Sprache, wir verstehen auch etwas vom Geschäft und von Herausforderungen im CRM-Bereich, die in Ihrem Markt und in Ihrer Branche auftreten.

Unsere lokale Präsenz ist für alle Anwender von unschätzbarem Wert, während unser international aufgestelltes Unternehmen es uns ermöglicht, Sie weltweit zu bedienen.

## Hauptsitz

### SuperOffice AS

Besuchsadresse: Wergelandsveien 7, NO-0167 Oslo - Postadresse: P.O. Box 1884 Vika, NO-0124 Oslo  
Telefon: +47 23 35 40 00 - [www.superoffice.com](http://www.superoffice.com)

## Tochtergesellschaften

### NORWEGEN

SuperOffice Norge AS  
Besuchsadresse:  
Wergelandsveien 7, NO-0167  
Postadresse:  
P.O. Box 1884 Vika, NO-0124  
Telefon: +47 23 35 40 00  
[www.superoffice.no](http://www.superoffice.no)

### SCHWEDEN

Stockholm  
SuperOffice Sweden AB  
Ynglingagatan 14, 3 tr.  
SE-113 47 Stockholm  
Telefon: +46 8 522 33 800  
[www.superoffice.se](http://www.superoffice.se)

### Büro Göteborg:

Amerikahuset,  
Barlastgatan 2, S-414 63 Gothenburg,  
Telefon: +46 31 81 77 00

### DÄNEMARK

SuperOffice Danmark A/S  
Korskildelund 4, DK-2670 Greve  
Telefon: +45 70 10 22 01  
[www.superoffice.dk](http://www.superoffice.dk)

### DEUTSCHLAND

SuperOffice GmbH  
Martin-Schmeißer-Weg 3b, D-44227  
Dortmund  
Telefon: +49 231 7586 0  
[www.superoffice.de](http://www.superoffice.de)

### Büro Hamburg:

Chilehaus A / Fischertwiete 2,  
D-20095 Hamburg  
Telefon: +49 40 32 00 54 38

### Büro Stuttgart:

Industriestrasse 4, D-70565 Stuttgart,  
Telefon: +49 711 49 04 75 00

### NIEDERLANDE

SuperOffice Benelux BV  
Koninginnenlaan 15,  
NL-5211 WD 's-Hertogenbosch  
Telefon: +31 73 6 91 91 91  
[www.superoffice.nl](http://www.superoffice.nl)

### SCHWEIZ

SuperOffice Team Brendel AG  
Pfeffingerstrasse 19,  
CH-4153 Reinach BL,  
Telefon: +41 61 338 3737  
[www.superoffice.ch](http://www.superoffice.ch)

### UK

SuperOffice Software Ltd.  
Gloucester House  
399 Silbury Boulevard, Milton Keynes  
Buckinghamshire MK9 2AH  
Telefon: +44 8 707 703 000  
[www.superoffice.co.uk](http://www.superoffice.co.uk)

## Distributoren

### USA & CANADA

SuperOffice CRM Inc.  
155 Main Street  
2nd Floor, Salem, NH 03079  
Telefon: +1 603 898 7772  
[www.superoffice.us](http://www.superoffice.us)

### SuperOffice CRM Inc.

200-100 Royal South  
West Vancouver, V7T 1A2 Canada  
Telefon: +1 604 922 4220  
[www.superoffice.us](http://www.superoffice.us)

### FINNLAND

DB-Manager OY  
Teknologiakeskus Hermia  
Hermiankatu 8D, 33 720 Tampere  
Telefon: +358 3599 600  
[www.dbmanager.fi](http://www.dbmanager.fi)

Informationen zu weiteren Vertriebsniederlassungen erhalten Sie unter  
[www.superoffice.com](http://www.superoffice.com)

# SuperOffice CRM



## **Für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne jederzeit zur Verfügung**

SuperOffice CRM liefert alle Funktionalitäten für Marketing, Vertrieb und andere Unternehmensbereiche, die in das Kundenmanagement involviert sind. Unser Ziel ist es, einen langfristigen Erfolg unserer Kunden sicherzustellen.

Wir beraten Sie gern dabei, wie Sie Ihre Unternehmenspotenziale besser ausschöpfen. Vereinbaren Sie ganz unverbindlich einen Termin mit einem unserer Berater.



**SuperOffice**<sup>®</sup>

[www.superoffice.de](http://www.superoffice.de)