

Die 10 Geheimtipps

*So finden Sie mit
nur **10 einfachen** Schritten
die richtige Software-Lösung
für*

CRM

Kontakt-Management

Dialogmarketing

Adressen-Management

**CRM, Kontakt-Management, Dialogmarketing, Adress-Management - Welches davon brauche ich?
Wie bringe ich die nächste Weihnachtsaktion stressfrei über die Bühne?
Welches ist die korrekte Anrede für einen Bürgermeister?
Woher weiß ich, wer die letzte Hausmesse nicht besucht hat?
Wo steht die Postleitzahl bei britischen Adressen?
Wer erinnert mich rechtzeitig an die Geburtstage wichtiger Kunden?
Was haben meine Kolleginnen und Kollegen mit diesem Interessenten vereinbart?**

Sind das auch Fragen, die Sie beschäftigen?

So wie es bei der **Deutschen Bank in Berlin** war? Wie bei der **Stadt Hanau**? Oder bei **ZF Friedrichshafen**?



**Herzlich Willkommen,
ich heiße Thomas Noone und werde Ihnen
anhand 10 einfacher Schritte erklären,
wie die führenden Unternehmen und
innovativsten Behörden ihre perfekte
Software-Lösung für CRM gesucht
und auch gefunden haben...**

Thomas Noone ist Diplom-Informatiker, Sachverständiger für Systeme und Anwendungen der Informationsverarbeitung (www.experts-it.de) und Geschäftsführer der CASH GmbH. Seit vielen Jahren hilft er Unternehmen und Behörden bei ihren Problemen rund um Kontakte und Adressen.

Vorher möchte ich jedoch zwei Dinge klären:

Für Begriffe wie CRM, Dialogmarketing, Kontakt-Management oder Adressverwaltung können Sie sicherlich mehr oder weniger klare Definitionen finden. Aber: Kaum einer hält sich wirklich daran! Deshalb sollten wir uns auf das Bild in Ihrem Kopf konzentrieren, das Sie von Ihrer Software-Lösung haben und die Begriffs-Etiketten lieber beiseite legen.

Hier geht es auch um Address Professional.

Meiner Meinung nach die beste Lösung für viele Anforderungen am Markt - was unsere Kunden wohl auch so sehen.

Die 10 Geheimtipps sind jedoch allgemeingültig.

Mit der Testversion von Address Professional haben Sie sofort eine praktische Lösung an der Hand, um meine 10 Schritte zum Erfolg auszuprobieren.

Ersetzen Sie Address Professional einfach durch ein anderes Produkt und beurteilen Sie dann selbst das Ergebnis.

Genug der Vorrede. Jetzt geht es los ...

Fachbegriffe unter der Lupe

Bevor wir mit den Geheimtipps loslegen, möchte ich mich noch kurz den Fachbegriffen widmen:

Wenn Sie auf der Suche nach einer Software-Lösung z.B. den Begriff „**Customer Relationship Management**“ oder **CRM** im Kopf haben, sollte Sie nach dem Lesen meiner 10 Geheimtipps eine von zwei Erkenntnissen treffen:

Das, was ich hier gelesen habe beantwortet meine Fragen und deckt die Bandbreite meiner Anforderungen ab.

oder

Ich benötige ein richtiges „CRM“-System und sollte deshalb eigentlich das Haus voller Berater haben anstatt nach einer schnellen Lösung über Google zu suchen!

Richtiges CRM ist sehr aufwändig und komplex und kann nicht als Software von der Stange angeboten werden. Die Software deckt nur einen Teil der Anforderungen ab. Der größte Teil besteht aus ganz anderen Dingen, z.B. (*bitte festhalten!*):

Der Integration von Warenwirtschaft-/ERP-Systemen, dem Data-Mining, dem Database-Marketing, dem Kampagnen-Management, der Implementierung des operativen, analytischen und kommunikativen CRM und - ganz besonders wichtig - der Einbindung der Mitarbeiter.

Eine ganze Menge Fachbegriffe! Macht aber nichts. Ohne dass ich Ihnen auch nur einen der Fachbegriffe erkläre, dürften Ihnen bei näherer Betrachtung trotzdem folgende Dinge auffallen:

Sie müssen vorhandene Teilsysteme (z.B. ERP) besitzen bzw. zunächst einführen, bevor Sie diese integrieren können.

Die Teilsysteme müssen integrierbar sein, d.h. sich in das neue CRM-System nahtlos einbinden lassen.

Die gern zitierte Einbindung der Mitarbeiter, ohne die jedes Projekt zum Scheitern verurteilt ist, verhält sich in der Praxis oft wie das Hüten eines Sacks Flöhe - außer Sie diktieren Ihren Mitarbeitern die neue Arbeitsweise, was wiederum eigene Probleme schafft.

Hiermit hätten Sie gleich einige der Faktoren, warum CRM-Projekten inzwischen auch ein schlechter Ruf voraus eilt. Und Sie merken, es gibt viele scheinbar harmlose Fachbegriffe, hinter denen sich teilweise Abgründe an Planung und Umsetzung auftun.

Oder wählen wir doch einmal den harmlosen Begriff „**Kampagnen-Management**“, mit dem auch gerne Standard-Software angepriesen wird. Im Wikipedia (*einem Online-Lexikon*) findet sich dazu der schöne Satz:

Kampagnenmanagement ist eine wesentliche Schnittstelle zwischen dem analytischen CRM (Data Warehouse) und dem operativen und kommunikativen CRM.

Damit dürfte Ihnen zumindest klar sein, dass offenbar zwei verschiedene Vorstellungen des Begriffs „Kampagnen-Management“ vorliegen:

Eine klare Begriffsdefinition mit allen daraus abzuleitenden, aufwändigen Konsequenzen.

Und eine „liberale“ Nutzung des Begriffs für Software, die dieses im Sinne der ersten Definition alleine gar nicht zu leisten vermag.

Und ähnlich sieht es auch bei anderen Fachbegriffen aus, die Sie vielleicht im Kopf herumtragen.

Deshalb jetzt meine 10 Geheimtipps ...

Schritt 1: Am Anfang steht die Adresse

Dass bedeutende Unternehmen und leistungsfähige Behörden auf die Beantwortung der sieben Eingangsfragen auf der Seite 2 so großen Wert legen, ist selbstverständlich:

Weil sie wissen, worauf es wirklich ankommt! **Sonst wären sie nicht bedeutend und erfolgreich!**

Zu den Anwendern von Address Professional gehören die größten und erfolgreichsten Unternehmen am Markt, innovative Behörden und Verwaltungen und sehr viele Einzelanwender. Allen gemeinsam ist, dass sie allergrößten Wert auf eine solide Basis für ihre wertvollen Kontakte legen.

Erfolgreiche Unternehmen und Behörden zerlegen ihre Probleme in einfache Schritte. Als erster Schritt wird sichergestellt, dass die Adressdaten einheitlich und dauerhaft vorliegen.

Dahinter steckt natürlich ein System, eine Vorgehensweise, die auch in anderen Bereichen zur besten Lösung eines Problems führt. Eigentlich ganz einfach - wenn man sich daran hält!

Jeder, der per Brief, Email oder Telefon direkten oder indirekten Kontakt pflegt, benötigt deshalb eine Software, welche die Qualität der Adressdaten sicherstellt:

- global operierende Konzerne
- alle Behörden und Verwaltungen
- jedes kleine und mittlerer Unternehmen (KMU)
- alle Selbstständigen und Freiberufler

Wer das Beste aus seinen Adressen und Kontaktdaten herausholen muss, sollte jedoch unbedingt zur besten Lösung greifen. Wie ich meine - Address Professional.

Schritt 2: Was wollen Sie mit Ihren Adressen machen?

Natürlich wollen Sie nicht nur Ihre Adressen pflegen. Sie wollen sie auch sinnvoll nutzen.

Vergessen Sie Produktetiketten wie „CRM“ oder „Dialogmarketing“. Überlegen Sie zuerst gründlich, was Sie mit der Software machen wollen!

Wie bereits erwähnt: Nicht der Begriff ist entscheidend, sondern was die Software macht. Oder wollen Sie einfach so den Werbeversprechen folgen?

Hier einige praktische Beispiele, was Sie z.B. mit Address Professional machen können:

- Vertiefen Sie mit Address Professional Ihre **Kundenkontakte!**
- Gewinnen und begleiten Sie **Interessenten** bis zum Abschluss!
- **Organisieren** Sie Mailings, Telefonate und Besuche als perfekten Ablauf!
- Schaffen Sie neue, bessere **Arbeitsabläufe!**
- Verwalten Sie mühelos **Projekte** und **Events!**
- Machen Sie die Durchführung Ihrer nächsten **Weihnachstaktion** zum Kinderspiel - einschließlich der **Abrechnung!**
- Verschaffen Sie sich noch nie dagewesene **Einblicke** in Ihre Unternehmensabläufe!
- Machen Sie das **Arbeiten im Team** zum sicheren und gewinnbringenden Erlebnis!
- Steigern Sie die **Synergie-Effekte** aller Mitarbeiter erheblich!

Noch ein paar Stichpunkte, um Ihnen eine Vorstellung von den Einsatzgebieten zu geben:

- Korrespondenz
- Mailing-Aktionen
- Sekretariat
- Büroorganisation
- Öffentlichkeitsarbeit/PR
- Marketing
- Direktmarketing
- Kundenbetreuung
- Service & Support
- Callcenter
- Vertrieb
- Event-Management
- Geschenke-Management
- Projektverwaltung

Dabei decken Sie mit Address Professional folgende Anwendungsbereiche ab (zumindest wie sie gemeinhin auch gerne falsch bezeichnet werden):

- Customer Relationship Management (CRM)
- Kontakt-Management
- Dialogmarketing
- Adressen-Management

Und Sie machen das alles im Netzwerk, über alle Abteilungen hinweg, mit einem höchsten Maß an Sicherheit, Performance und Einfachheit in der Anwendung! Mit einem einfachen Mausklick rufen Sie Ihre selbstbenannten Filter, Darstellungen und Auswertungen auf und erhalten damit alle für Sie gerade in diesem Moment wichtigen Daten auf einen Blick!

Address Professional ist die perfekte Lösung für Ihre jetzt **noch verteilten oder uneinheitlichen Adressenbestände** und damit auch die zuverlässige und bewährte Ergänzung für Ihre bestehende Infrastruktur - sei es Office, Outlook/Exchange, Notes, Groupwise etc.

Address Professional ist Ihr unternehmensweites Portal für Nutzung und Pflege perfekter Kontakte.

Schritt 3: Suchen Sie Ihre Vorteile!

Zum Beispiel bietet Address Professional zur Pflege eines hoch qualitativen Adressenbestands auch die entsprechenden Funktionen, um schnell und einfach die internen Abläufe Ihrer Büroorganisation zu bewältigen. Es gibt nur eine Produktvariante von Address Professional und keine Zusatzoptionen.

**Seien Sie egoistisch! Die Software muss Ihre Probleme einfach und direkt lösen.
Sind da noch kostenpflichtige Erweiterungen im Angebot? Dann fehlt ja wohl etwas?**

Gibt es eine Aufpreisliste für Zusatzmodule? Müssen Sie auf eine neue Anwendung aufsteigen, nur weil Sie eine andere Datenbank benutzen wollen? Können Sie wirklich Serien-Emails ohne kostenpflichtiges Zusatzmodul versenden?

Hinterfragen Sie alles!

Je nachdem wo Ihr persönlicher Schwerpunkt liegt, finden Sie in Address Professional die geeignete Funktionalität, ohne irgendwelche Zusatzoptionen:

- Briefe, Faxe, Serienbriefe und Serien-Faxe auf Knopfdruck
- Einzel- und individuelle Serien-Emails über MAPI und SMTP
- Immer perfekte Anreden und Anschriften nach DIN 5008, Weltpostverein, Sekretärinnenhandbuch
- Mindestens 500 Attribute zur Kategorisierung Ihrer Adressen
- 500 Notizen pro Adresse
- Eine private und globale Wiedervorlage
- Dokumentenverwaltung (alle Arten, auch Videos etc.)
- Sicherheitsmechanismen zur Abstufung des Zugriffs und der Einsicht
- Datenimport und spezieller (verbessernder) Outlook-Import
- Outlook-Abgleich von Kontakten und Wiedervorlage-Terminen
- Kontakt-Historie zur Verknüpfung und Verwaltung von Ereignissen und Dokumenten
- Etiketten-, Listen- und Berichtsdruck auf Mausclick
- Selbst einstellbare Ausgabeformate für Tabellen, Etiketten, Dokumente und Zwischenablage
- Telefonie-Schnittstelle für ein- und ausgehende Anrufe (TAPI)
- Filter und Auswertungen können für die allgemeine oder private Nutzung gespeichert werden
- QuickDrop - zur automatischen Erfassung von Adressen aus der Zwischenablage
- Eine ausgefeilte Dublettenkontrolle
- Qualitätssicherung zur systematischen Verbesserungen Ihrer Kontaktdaten
- Geschenkkaktionen, Projekte und Events managen
- Unterstützung vieler SQL-Datenbanken
- Viele Standard-Schnittstellen zu anderen Produkten
- Und vieles mehr

Zudem ist Address Professional ausgesprochen preiswert.

Ich plaudere jetzt mal aus dem Nähkästchen: Die Entscheidung, ein Produkt vollständig anzubieten oder durch Zusatzpakete kostenpflichtig „aufzuwerten“, schlägt sich letztendlich auf Qualität der Entwicklung und des Supports des Herstellers nieder - und wird damit irgendwann zu Ihrem Problem. Mehrere Produktlinien, Zusatzmodule usw. wollen gepflegt und weiterentwickelt werden. Spätestens dann, wenn der Hersteller einen großen Update plant wird es für Sie kritisch. Gefährlich sind auch „Ausflüge“ in anderes Terrain. Nur weil man eine gute Adressverwaltung hat, wird man nicht automatisch erfolgreich im Markt für Projekt- oder Dokumenten-Management mitmischen können.

Darum haben wir frühzeitig Address Professional „konsolidiert“, um nicht durch ausufernde Expansion die Qualität des Produkts zu verwässern.

Wie halten Sie es mit Ihrem Angebot? Entsprechend sollten Sie auch die Angebote am Markt beurteilen.

Schritt 4: Ein zweiter Blick auf Ihre Adressen

Sind Ihre Kontaktdaten nicht von perfekter Qualität, entsteht beim Empfänger **immer** (bewusst und unbewusst) ein Image-Schaden.

Sie glauben mir nicht? Wie reagieren Sie auf einen Brief, in dem Sie nicht richtig angesprochen werden?

**Nur perfekte Anschriften und Briefanreden werden Ihr Image beim Empfänger nicht schädigen!
Ein schlechtes Image können auch die besten Funktionen zur Bewältigung Ihrer
Büroorganisation nicht mehr retten!**

Ist das Kind erst in den Brunnen gefallen... Was wollen Sie noch mit tollen (aber sinnlosen) „Features“ wie etwa Fettschrift bei der Postleitzahl oder farbigen Auswertungsgrafiken, wenn Ihre Interessentin schon deswegen abspringt, weil Sie nicht wissen, wie man sie als Rechtsanwältin korrekt anschreibt?

Deshalb steht die Qualität Ihrer erfassten Adresse bei Address Professional an erster Stelle:

- Besser lassen sich nationale und internationale Anschriften kaum erfassen als mit Address Professional. **Address Professional lässt keine Fehler zu!**
- Deutsche Adressen werden **vollständig** erfasst, mit Postleitzahl und Ort für jeweils die Straße, das Postfach und Großkunden. **Keineswegs selbstverständlich!**
- Briefanreden werden automatisch und einheitlich erzeugt. **Auch für Prinzessinen mit Doktor-Titel!**
- Beugungen, Titel wie „Dr. med.“ oder „Dr. Dr.“, Anredegepflogenheiten im asiatischen Raum uvm. werden automatisch berücksichtigt. **Sie können nichts falsch machen!**
- Anschriften werden nach DIN 5008 und den Regeln des Weltpostvereins perfekt erzeugt. **Sie müssen nicht wissen, ob ein Landeskennezeichen (und vor allem welches) vor einer Postleitzahl stehen muss!**
- Exklusiv nur in Address Professional: „Anreden und Titel von A bis Z“ des Sekretärinnenhandbuchs. **Damit erfassen Sie stilsicher und perfekt Würdenträger, Adel, Politik, Kirche und Wirtschaft!**
- Ihre Anwender bedienen sich Ihrer einheitlichen Vorgaben für Anreden, Titel, Berufe und Positionen. **Damit ist die höchste Erfassungsqualität auch im Team garantiert.**

Ihre Korrespondenz ist Ihre Visitenkarte - **Kompromisse können Sie sich nicht erlauben!**

Darum ist die perfekte Anschrift die Basis für das Arbeiten mit Address Professional und damit die Basis für Ihren Erfolg.

Ich erzähle Ihnen mal eine Geschichte: Vor etwa sieben Jahren rief eine Kundin unsere Hotline an und klagte, dass die Briefanreden nicht automatisch erzeugt werden. Sie hätte „Sehr geehrte“ im Feld Briefanrede stehen und „Frau“ in der Anrede, Address Professional (damals 4.0) erzeugt daraus aber partout nicht „Sehr geehrte Frau Meier,“. Unsere Hotline-Mitarbeiterin war schon ganz geschafft und übergab den Fall an mich. Es stellte sich heraus, dass die Kundin die Anschriftenfelder umbenannt hatte. Die erste Firmenzeile wurde in Briefanrede umbenannt. Die Briefanrede hieß jetzt Institut 3. Klar dass sich der Automatismus zur Erzeugung der Briefanrede an einer Firmenbezeichnung nicht entfalten konnte! Aber was haben wir daraus gelernt? Je mehr man es dem Anwender überlässt, mit flexiblen Mitteln sein Problem zu lösen, desto weniger vorhersehbar wird das Ergebnis. Mit anderen Worten: Chaos! Was haben wir daraus gemacht? Wir haben das Anschriftenproblem endgültig gelöst und überlassen es nicht mehr dem Anwender!

Aber wie Sie sehen, steht man sich manchmal selbst im Weg - dagegen können auch wir nichts machen.

Schritt 5: Die perfekte Basis für Ihren „Workflow“

Begriffe wie „Customer Relationship Management“ (CRM), Kontakt-Management, Kundenbindung oder Dialogmarketing werden gerne herangezogen, um eine Software mit wohlklingenden Begriffen zu schmücken. Diese Begriffe beschreiben aber lediglich Arbeitsabläufe (Fach-Jargon: Workflows).

Tatsächlich scheitern viele Projekte daran, dass der Kunde zwar sehr viel Funktionalität verlangt, die Abbildung der bisherigen Arbeitsweise des Kunden auf diese Funktionalität aber nicht gelingt. Mit anderen Worten: Hohe Ansprüche an eine neue Lösung alleine werden Ihre bisherigen Probleme nicht lösen. Sie müssen sich entsprechend anpassen. Je höher Ihre Ansprüche (d.h. je mehr Funktionalität die Software aufweisen soll), desto höher wird Ihr Aufwand, um diese Ansprüche auch umsetzen zu können.

Und noch viel schlimmer: Je flexibler eine Lösung, desto höher ist der Aufwand, sie für eine spezielle Aufgabe zu konfigurieren - auch um sie zu vereinfachen!

**Haben Sie keine Angst vor einer „einfachen“ Problemlösung!
Wenn Sie Ihre Anforderungen wirklich durchdacht haben, erscheint die Lösung immer einfach.**

*Nehmen Sie den allseits angepriesenen Datenabgleich (Neudeutsch: Synchronisation):
Wenn zwei oder mehr Personen Kopien desselben Datensatzes ändern, lassen sich diese geänderten Kopien niemals konfliktfrei zusammenführen! Viel besser, aber natürlich etwas „unflexibel“ ist es, änderbare Kopien eines Datensatzes gar nicht erst zuzulassen. Damit entfallen auch die notwendigen Programmfunktionen, um Abgleichskonflikte zu beheben.
Die Anwendung ist einfacher und besser, weil sie keine Lösung für ein neues Problem bieten muss!
D.h. aber: Sie müssen definitiv Ihre bisherige Arbeitsweise zuerst vereinfachen, bevor Sie diese verbessern können!*

Ein absurdes Beispiel zur Verdeutlichung:

Ihr Nachbar kauft sich einen schicken Sportwagen.

Sie möchten auch genau so einen, wünschen sich aber gleichzeitig mehr „Flexibilität“.

Aber es gibt einen neuen Autohersteller, der Ihnen ein gleich teures Auto anbietet, größer, schwerer und mit allerlei Spezialwerkzeug und einer kompletten Anleitung zum Zerlegen und für den Zusammenbau. Es wird als die flexible Lösung angepriesen, mit der Sie all Ihre Autoträume selbst realisieren können. Mit anderen Worten: Sehr viel mehr fürs Geld.

Sie kaufen diese „flexible“ Lösung.

Sie machen von der „Flexibilität“ auch regen Gebrauch: Tunen den Motor, legen das Auto tiefer, verbreitern die Spur!

Jetzt fährt es aber nicht mehr so komfortabel, der Motor macht Zicken und der TÜV hat auch so seine Einwände. Sie wenden sich an den Hersteller.

Mit viel kostenpflichtigem „Beratungsaufwand“ erfährt er von Ihnen, dass Sie so ein Auto wie das vom Nachbarn möchten. Mit noch mehr Aufwand „schult“ er Sie darin, wie Sie die flexible Lösung zu einem Sportwagen umbauen. Trotzdem bleiben Gewicht und Größe bestehen, so dass das richtige „Feeling“ nicht aufkommen will.

Sie haben Ihr Ziel nicht erreicht - Ihr Nachbar schon.

Würden Sie allen Ernstes nach solchen Kriterien Ihr Auto kaufen?

***Niemals!* Und jeder Autohersteller wäre verrückt, Ihnen ein solches Produkt anzubieten.**

Schließlich steht Kundenzufriedenheit an erster Stelle.

Deshalb: Halten Sie sich immer wieder dieses scheinbar absurde Beispiel vor Augen, wenn Sie Ihre Software-Lösung aussuchen.

Address Professional stellt Ihre Zufriedenheit an erste Stelle!

Alleine die Tatsache, dass der ganze Themenkomplex Adressen und Anreden perfekt gelöst ist, erspart Ihnen unnötige und gefährliche „Flexibilität“. Weitere durchdachte Maßnahmen bilden die Grundvoraussetzungen, die Sie zu einem gut funktionierenden Workflow führen:

- Datenstruktur und Datenformatierung sind strikt getrennt
- Unternehmensweite einheitliche Erfassung, Pflege und Ausgabe der Kontakte
- Schlanke, einfache und übersichtliche Programmführung
- Leicht verständliche Filterfunktionen für sehr komplexe Abfragen und Verteilerlisten
- Mehrsprachigkeit umschaltbar im laufenden Betrieb
- Vollständige Integration in Word, Outlook, Office, Groupwise etc.
- Einzel- und Mehrplatzbetrieb mit konfliktfreier Synchronisierung im Mobilbetrieb
- Sehr einfache Installation und Administration
- Konsequenter Verzicht auf überflüssige „Features“ und leere Versprechungen
- Eine sehr hohe Produktreife
- Unser legendärer Support - für unsere Kunden tun wir nahezu alles

Durch perfekte Adressen bildet Address Professional die Basis für Ihr Adressen-Management, CRM - Customer Relationship Management, Kontakt-Management, Kundenbindungs- oder Dialogmarketing und Direktmarketing.

Mit seinen ausgesprochen leistungsfähigen Funktionen, die gleichzeitig besonders einfach in der Handhabung sind, bietet Address Professional alles Nötige zur kinderleichten Umsetzung Ihrer internen Abläufe (= Workflows).

Mit anderen Worten: Address Professional löst all Ihre Probleme in der Erfassung und im Umgang mit Ihren Kontaktdaten. Die konsequente Orientierung an den Anforderungen unserer Kunden erspart Ihnen Folgeprobleme, von denen Sie jetzt noch gar nichts ahnen.

Meine liebsten Chaoten: Wissen Sie, was eine „n:n“- oder „1:n“-Beziehung ist? Erwarten Sie die „dritte Normalform“ für die Datenbankstrukturen Ihrer Lösung? Alles spanische Dörfer für Sie? Da haben wir aber alle Glück gehabt! Im Ernst: Manche unserer Interessenten haben ganz konkrete Vorstellungen von den völlig falschen Dingen! Jahrelang haben sie Adressen in Masken eingetippt, die nicht zwischen Firma und Name oder Anrede und Titel unterscheiden (der eigentliche Grund für ihre Suche nach einer besseren Lösung) und wollen dann ausgerechnet das Ganze noch weiter steigern - beispielsweise durch eine personen-zentrische Lösung.

Mein liebstes Beispiel ist der Landrat im Landratsamt, der gleichzeitig Vorsitzender des Karnevalvereins ist und zu Hause mit seiner Ehefrau lebt.

Es scheint bei vielen der *unwiderstehliche Drang* vorzuherrschen, all diese Adressen und Funktionen um die Person herum zu erfassen (=personen-zentrisch). Häufigstes Argument: Damit man ihn nicht mehrmals anschreibt.

Ausgemachter Blödsinn! Natürlich müssen Sie ihn mehrfach anschreiben können! So wie Sie Verteilerlisten für Landräte und Karnevalsvorsitzende benötigen, werden Sie Verteilerlisten (im übertragenen Sinne natürlich) haben, die beides auflisten.

Und jetzt passen Sie bitte genau auf: Sie müssen die Person dann zweimal anschreiben! Sie schreiben ihn nämlich einmal in seiner Funktion als Landrat und einmal in seiner Funktion als Karnevalsvorsitzenden an. Sowohl das Landratsamt wie auch der Karnevalverein machen daraus einen eigenen Ablagevorgang, der auch einen Personenwechsel im Amt übersteht.

Alle unsere Kunden finden dieses Konzept am besten.

Schritt 6: Warum keine andere Lösung?

Unsere Kunden erhalten Software und Service auf höchstem Niveau. Kein seelenloses Massenprodukt mit Blick auf Gewinn- und „Feature“-Maximierung.

Das kommt nicht von ungefähr, sondern hängt auch mit meiner Tätigkeit als Geschäftsführer der CASH GmbH zusammen und wie ich seit 1986 die Wahrnehmung meiner Aufgaben und die Wünsche und Erfahrungen unserer Kunden umsetze:

- *Viele neue Programmideen entstehen aus meiner Beratertätigkeit für Industrie, Wirtschaft und Behörden auf dem Gebiet des Adress-Managements.*
- *In meinen Sachverständigengutachten (mehr hierzu finden Sie auch unter www.experts-it.de) werde ich immer wieder damit konfrontiert, wie Probleme nicht gelöst werden sollten.*
- *Dieses Wissen spiegelt sich direkt in Address Professional wider.*

Mein überaus qualifiziertes Team setzt diese Vorteile mit nur einem Ziel um:
Ihnen die beste Lösung zu bieten.

Welcher andere Anbieter kann das schon von sich sagen?

Nachdem Sie jetzt wissen, dass hier Menschen ein Produkt für Menschen entwickeln, sollten wir uns aber dem nächsten Geheimtipp widmen.

**Zeigen Sie Mut: Orientieren Sie sich nur an den Besten!
Die suchen sich nämlich eine Lösung und kein neues Problem.**

Erscheint Ihnen folgendes wirklich sinnvoll:

Ein einzelner Mitarbeiter eines global operierenden Konzerns besteht darauf, „seine“ Kontakte über seinen Palm-Organiser/Pocket PC/Telefon zu erfassen. Ihre Lösung für 200 Anwender soll dieses Problem mitberücksichtigen.

Blödsinn! *Zuerst betreiben Sie einen hohen Aufwand, um die Qualität Ihrer Adressen zu erhöhen. Gleich darauf sabotieren Sie wieder alles, indem Sie die Datenerfassung mit völlig unzureichenden Mitteln zulassen. Niemand wird doch allen Ernstes glauben, die erfassten Kontaktdaten könnten nur im Entferntesten den Qualitätsansprüchen unseres Address Professional entsprechen!*

„Lösungen“, die Ihnen tatsächlich dabei „helfen“, obige Anforderungen umzusetzen, werden Ihr zukünftiges Problem!

Wenn Sie bei solchen Problemen keinen Mut zeigen, müssen Sie später mit einer Lösung leben, die Ihnen nur weitere Probleme schafft.

Wie bereits eingangs erwähnt: Zu unseren Kunden gehört die Creme der deutsch-sprachigen Wirtschaft und Behörden, die als Vorreiter in Sachen Innovation dienen. Address Professional orientiert sich in seiner Funktionalität an den Anforderungen unserer Kunden - an den Anforderungen der Besten.

Ich verrate Ihnen ein Geheimnis: Erfolgreiche Unternehmen und Behörden **legen keinen Wert** auf möglichst flexible und funktionsbeladene Software. Ihre und unsere Kunden bieten selbst Produkte oder Dienstleistungen an, die elegant und wirtschaftlich die Probleme ihres Marktes lösen. **Sie entwickeln dabei die einfachste Lösung für ein Problem.** Wohl wissend, dass Einfachheit die meiste Mühe und den höchsten Aufwand verlangt. Ausufernde Flexibilität hingegen, die auf den ersten Blick die Lösung beinhalten könnte, macht gleichzeitig **alles unnötig kompliziert.**

Im Ergebnis: Nur eine einfache und überschaubare Lösung für Ihr Adressen-Management-Problem ist auch eine wirklich professionelle Lösung!

- Wenn Sie genau wissen, was Sie an Problemen zu bewältigen haben, werden Sie automatisch zu der einfachsten Lösung kommen. **Tendieren Sie jetzt noch zu einer „flexibel ausbaubaren Lösung“, sollten Sie sich den vorherigen Satz nochmal in Ruhe durchlesen.**
- Entscheiden Sie sich nicht in der Gruppe für eine Software. Die beste Lösung wurde noch nie mittels eines Popularitätswettbewerbs gefunden. **Unsere Kunden bewältigen ihre Probleme durch Analyse, nicht per Abstimmung.**
- Unsere Kunden verwenden deswegen Address Professional, weil sie sich bei ihrer Problemanalyse nicht von Modeworten, Fachjargon oder Trends beeinflussen ließen, **sondern ihre Hausaufgaben gemacht haben.**
- Die meisten unserer Kunden lösen mit Address Professional vorhandene Software-Produkte ab und wissen deshalb zu genau um Software, die zwar viel Potential verspricht, aber dieses nichts bringt, wenn der Anwender es nicht zu entfalten weiß - **Address Professional verspricht kein Potential, es realisiert das Potential!**
- Schuster bleib bei deinen Leisten: Unsere Kunden kaufen keine doppelte Leistung ein. Deshalb besitzt Address Professional keinen aufgesetzten Schnickschnack. Unsere Anwender lösen diese Probleme besser mit dafür geeigneter Software. Oder würden Sie jedem Anwender eine Finanzbuchhaltung vorsetzen, obwohl er nur die Adressen daraus braucht? **Wichtig sind die Schnittstellen zu anderer Software - nicht das halbherzige Nachahmen einer vorhandenen Software!**

Ein weiterer Vorteil für Sie ist unsere klare und einfache Vorgehensweise bei der Einführung von Address Professional:

- Unser **Import-Service** konvertiert, vereinheitlicht und bereinigt Ihre vorhandenen Adressenbestände, damit die „Sünden der Vergangenheit“ nicht auch zukünftig bestehen bleiben. Den Import-Service bieten wir Ihnen nach Sichtung Ihrer Daten zu einem extrem günstigen Pauschalpreis an. **Denn wir wollen, dass Sie von Anfang an mit perfekten Adressen arbeiten.**
- Wir bieten Ihnen **Workshops** vor Ort an, damit Sie und Ihre Anwender schnell und wirtschaftlich die Feinheiten unseres Produkts erlernen. **Dies geschieht immer mit Ihren importierten und bereinigten Altdaten, damit der sofortige Bezug zu bisherigen Arbeit vorhanden ist.**
- Unsere **Hotline** kostet ganz normale €0,12 die Minute im deutschen Festnetz und dient uns nicht als weitere Einnahmequelle. **Jeder Ihrer Anwender kann sofort bei uns anrufen und praktische Hilfe erhalten.**
- Wenn Sie unseren jährlich kündbaren **Software-Pflegevertrag** abschliessen möchten, **erhalten Sie u.a. alle Updates kostenlos.**

Wenn Sie wirklich Wert darauf legen, sich an den Besten messen zu lassen, **gibt es für Sie zu Address Professional keine Alternative.**

Schritt 7: Drei-Teilung schafft klare Verhältnisse

Leben Sie auch gefährlich? Ich rufe selbst sehr viele Interessenten an, um ihre Meinung zu unserem Produkt kennenzulernen und bessere Verkaufsstrategien und Produktideen zu gewinnen. OK - auch um das Produkt zu verkaufen. Aber wenn ich höre, dass das eine oder andere Produkt den „besseren Eindruck“ macht, den „anderen besser gefällt“ oder die „Bedienung schöner“ ist (obwohl es nachweislich ein Mehrfaches an Menüpunkten hat, weil alles in eine Anwendung gequetscht wurde), dann weiß ich genau:

Die „Entscheider“ haben nicht die geringste Ahnung davon, wie ihr Problem eigentlich aussieht, geschweige denn dessen Lösung. Sie „entscheiden“ lieber aus dem Bauch heraus, als ihre Probleme wirklich zu analysieren. Besonders unverständlich ist dies in großen Firmen oder Behörden, wo eigentlich teure Spezialisten sitzen, die es besser wissen sollten.

Machen Sie bitte nicht denselben Fehler. Machen Sie Ihre Hausaufgaben vor einer Kaufentscheidung. Es kann der Tag kommen, an dem ein Anbieter versucht, bei Ihnen auf höherer Ebene doch noch einen Abschluss zu erreichen. Und das könnte zu einem Rechtfertigungsproblem führen.

Kommen wir zum nächsten Geheimtipp:

**Seien Sie pragmatisch: Lösen Sie keine Probleme, die nicht existieren!
Kaufen Sie kein Schweizer Messer, wenn Sie ein Skalpell benötigen.**

Wo soll denn der Vorteil für Sie und Ihre Anwender liegen, wenn Sie Dutzende von Symbolen und Menüpunkten vor sich haben? Eine einfache Lösung wird zwangsläufig weniger „beeindrucken“ als eine komplizierte. Wenn Sie Autofahren möchten, wollen Sie doch auch nicht das Armaturenbrett eines Jumbo Jets bedienen müssen? Folgen Sie dem KISS-Prinzip: „Keep it Simple, Stupid“. So wie die Besten.

Address Professional ist dreigeteilt, damit Ihre Anwender nicht gezwungen sind, eine unübersichtliche Anwendung voller überflüssiger Menüpunkte zu bedienen.

- **Benutzerverwaltung**
Benutzer- und Benutzergruppenverwaltung, Import, Outlook-Import, Log-Dateiverwaltung
- **Vorgabenverwaltung**
500 Attribute, 25 Kommunikationsmedien, Etiketten, Feldnamen, globale Benutzereinstellungen, Anrede-, Briefanrede-, Berufs-, Positions-, Titel-, Namenszusatzvorgaben, Ländercodes, Landesformate, Ausgabeformate, Absenderdaten, Qualitätssicherung, Geschenkeverwaltung mit Vorgaben und Auswertungen
- **Adressenverwaltung**
Persönliche Einstellungen, Listen-, Bericht- und Etikettendruck, Adressenerfassung und -bearbeitung (Anschrift, bis zu 500 Attribute pro Adresse, 25 Kommunikationsmedien pro Adresse, 500 Notizen pro Adresse mit Wiedervorlage, Bank etc., 16.000 Dokumente, Bilder oder sonstige Dateien pro Adresse), QuickDrop - Zaubern statt Eintippen, Dublettenkontrolle, Kontakthistorie, Sortier-, Such-, Bereichs-, Attributsfilter, Auswertungen und Darstellungen jeweils privat oder global, Telefonwahl und Callcenter (TAPI, ein- und ausgehend), Briefe, Emails, Serien-Emails und Serienfaxe (MAPI oder SMTP: Outlook, Outlook Express, Exchange, Groupwise etc.), automatische Erzeugung von Word-Vorlagen für Einzel- und Seriendokumente, Kontakthistorie, Wiedervorlage von Notizen, Dokumenten und Jubiläen für alle oder einzelne Anwender, Outlook-Einbindung, Outlook-Terminabgleich, Sammelpool, Geschenkeverwaltung, Absenderverwaltung, Einzelsuche, Notizsuche, Suchen und Ersetzen, Ausgabeformate, „Anreden und Titel von A - Z“, Automatisierungsserver, beliebig viele Adressenstämme, unbegrenzte Anzahl Adressen pro Stamm

Schritt 8: Datenbanken

Zugegeben: Vielleicht finden Sie nachfolgende Behauptung nicht ganz fair von mir, da Address Professional schon seit 1991 die verschiedensten SQL-Datenbanken unterstützt, während viele andere „Lösungen“ dies erst seit wenigen Jahren für sich entdeckt haben - dazu oft nur für die Datenbank **eines** Herstellers.

Trotzdem: Zwar gehört schon einiges an Können dazu, um eine Software für die Unterstützung verschiedener Datenbanken zu entwickeln, dennoch würde ich dieses Qualitätsmerkmal von jeder professionellen Lösung erwarten.

Und Sie sollten es auch tun!

**Hören Sie nicht blind auf Empfehlungen!
Hinterfragen Sie den ersten Eindruck und suchen Sie auch indirekte Qualitätsmerkmale.**

Eine Empfehlung ersetzt niemals die eigene Entscheidung! Empfehlungen können Sie dann einholen, wenn Sie selbst nichts Passendes gefunden haben. Trotzdem müssen Sie dann Ihre Problemanalyse machen! Die Frage ist doch, inwieweit die empfohlene Adressenverwaltung auch tatsächlich übertragbar ist auf das eigene Unternehmen. Hier ist Vorsicht geboten.

Empfiehl Ihnen jemand eine Lösung, die nur eine oder wenige Datenbanken direkt unterstützt, dann fragen Sie doch mal den Hersteller, warum? Und fragen Sie Ihren Bekannten, was denn passiert, wenn dessen Firma z.B. auf eine „Open Source“-Schiene umsteigen will?

Neben dem „MS Access“-Format (MS Access wird nicht benötigt), unterstützt Address Professional noch folgende Datenbanken: Gupta/Centura SQLBase, DB2, Firebird, Informix, Desktop Engine (MSDE), Max/SAP DB, MySQL, PostgreSQL, Microsoft SQL Server und Oracle.

Und das alles in einer Anwendung. Ohne Aufpreis. Ohne Wenn und Aber. Eben professionell.

Schritt 9: Schnittstellen

Address Professional lässt sich problemlos mit einer Vielzahl anderer Anwendungen nutzen.

**Software-Anwendungen kommen und gehen. Standards bleiben etwas länger!
Jede direkte Anbindung an ein Produkt ist nur so lange gut, wie dieses nicht verändert wird.**

Es ist eine gefährliche Illusion zu glauben, dass die direkte Anbindung an einzelne Software-Produkte ein Qualitätsmerkmal sei. Ändert der Hersteller sein Produkt ab, sieht die direkte Anbindung an die neue Version möglicherweise anders aus, als wie bisher. Dies eskaliert schnell zu einem wartungstechnischen Albtraum für alle drei Beteiligten - für Sie, für den Hersteller der CRM-Lösung und für den Hersteller einer direkt angebotenen Lösung. Deshalb gibt es Standards, um diese Situation zu vermeiden.

Eine Auflistung der wichtigsten Schnittstellen-Standards mit Anwendungsbeispielen, wie sie zum Beispiel Address Professional bietet:

- **Einzel- und Serieldokumente** ab MS Word 97 und kompatible Produkte
- **Telefonwahl und Anruferkennung** mit Windows (TAPI-Schnittstelle)
- **Email** über MAPI, SMTP, MailTo:
- **Internet** über alle bekannten Internet-Browser
- **Datenbankanbindung** direkt über ODBC
- **Unified Messaging Dienste**
- **OLE/Allgemeine Einbindung** als Automatisierungsserver
- **MS Outlook** als Adressbuch, in der Nachrichtenmaske, Wiedervorlagen und Jubiläen als Termine
- **MS Word** direkt und mit CashOffice
- **Warenwirtschaft** z.B. SelectLine
- **Zusätzlich bei SQL-Datenbanken** mit Stored Procedures und Triggers

Selbstverständlich lassen sich die genannten Schnittstellen auch für **andere Office-Produkte, Lotus Notes, GroupWise** etc. verwenden.

Sie können Address Professional auch ohne Weiteres z.B. auf einem **Linux-Server** installieren oder mit **Terminal-Servern** einsetzen.

Schritt 10: Zusammengefasst

Unsere Anwender legen Wert auf einen einfachen Umgang mit einem Programm, das viel kann. Wir haben seit 1991 zufriedene Kunden jeder Größenordnung und aus allen Branchen. Das Programm ist leicht zu bedienen und mit wenig Aufwand erlernbar. Die Installation von Address Professional ist einfach und erfolgt zentral ohne Eingriffe in Ihr Windows-System.

Einfach, einfach, einfach! Hätten Sie Ihren Wecker oder Ihre elektrische Zahnbürste gekauft, wenn diese kompliziert gewesen wären? Nein! Warum dann bei Software damit anfangen?

Dieser Tipp mag zunächst wie die Wiederholung des Tipps von Schritt 7 klingen. Hier geht es aber nicht nur um die Funktionsvielfalt der Software, sondern wie diese letztlich „auf die Strasse“ gebracht wird! Wenn zwei Programme Etiketten für mehrere Adressen ausdrucken können (eine unbedingt notwendige Funktion), welches nehmen Sie dann:

Die Software, die wie Windows das Markieren der gewünschten Adressen zulässt und diese dann ausgibt?

Oder eine Software, die von Ihnen verlangt, Adressen irgendwie zu „sammeln“, bevor Etiketten gedruckt werden können?

Natürlich sollen Sie die Software nehmen, die sich wie Windows verhält!

Worin kann denn um Himmelswillen der Vorteil liegen, Ihren Anwendern eine neue, abweichende Handhabung anzubieten? Seien Sie doch froh, wenn altbekannte Vorgehensweisen nicht um neue verkompliziert werden!

Address Professional ist klar und übersichtlich strukturiert, ohne verwirrende Überfrachtung der Menüs. Die einfache Ausgabe von Etiketten, Serien-Briefen, individuellen Serien-Emails und -Faxen erfolgt mit der vertrauten windowstypischen Handhabung. Verteilerlisten lassen sich mit einem Mausklick aufrufen. Einfaches Suchen, Filtern und Sortieren ist garantiert.

Alles in allem ist Address Professional eine moderne, zuverlässige und praxiserprobte Adressen-Management-Software, die das Arbeiten am PC ungemein erleichtert und somit ideal ist für Einsteiger wie auch für Unternehmen und Behörden mit Tausenden von Arbeitsplätzen.

Unsere Testversion ist keine verstümmelte Kostprobe, sondern eine nicht freigeschaltete Vollversion, mit der Sie gleich loslegen können.

Jetzt sind Sie am Zug

Sie haben meine „10 Geheimtipps“ **rot umrahmt** vorliegen, zusammen mit einer allgemeinen *kursiven* Erläuterung unmittelbar darunter.

Anhand meiner Beschreibung zu Address Professional sehen Sie auch gleich, wie sich das Ganze bei einer praktischen Lösung darstellt.

Ich nenne Ihnen noch ein paar unserer Kunden - allesamt gehören sie zu den Besten auf ihrem Gebiet. Sicherlich können Sie sich mit dem einen oder anderen identifizieren:

ABB

Albert-Schweitzer-Institut

Axel Springer Verlag

Bayerische Landeszentrale für Neue Medien

Berufsakademie, Stuttgart

Beschützende Werkstätte, Heilbronn

Bildungswerk der Sächsischen Wirtschaft, e.V.

Bundesarchitektenkammer

FHTW, Berlin

Fürst Fugger-Babenhausen

Goldpfeil

Grob-Werke

Hafen Entwicklungsgesellschaft, Rostock

Hochschule für Grafik und Buchkunst, Leipzig

Informationszentrum Sozialwissenschaften, Berlin

IKK Bundesverband - Bundesverband der Innungskrankenkassen

Kreisverwaltung Neuwied

Landratsamt Sigmaringen

Regierungspräsidium Freiburg

SFB Sender Freies Berlin

St. Antonius Hospital, Eschweiler

SWL Stadtwerke Leipzig

Universitätsklinik Göttingen

Wincor Nixdorf Technology GmbH

Verband der Schweizer Druckindustrie

Und jetzt machen Sie es doch einfach so wie die Besten:

Rufen Sie mich unverbindlich an und schildern Sie mir Ihre Anforderungen.

Ich helfe Ihnen dabei gerne persönlich - so wie bei unseren anderen Kunden auch.

Sie erreichen mich unter der 0700 00 559028.

Damit sind Sie von Ihrer Lösung nicht mehr weit entfernt.