

# Die servandis-Checkliste

**Sie sind auf der Suche nach einem (neuen) CRM-System?  
Sie wollen vorab analysieren, welche Funktionen Sie benötigen?**

Mit dieser Checkliste möchten wir Ihnen ein Werkzeug bieten, mit dessen Hilfe Sie Ihre Anforderungen an eine neue Software sehr detailliert erarbeiten können. So gehen Sie bereits mit dem Wissen, welche Funktionen und Schwerpunkte in Ihrem Unternehmen die Grundlage für eine CRM-Software bilden sollen, in die Recherche.

Mit diesen Erkenntnissen fällt die Auswahl dann leichter, welches Produkt das Richtige für Sie ist. Selbstverständlich steht unser Team Ihnen auch gerne persönlich und beratend zur Seite, um das richtige Produkt für Sie zu finden.

Allgemeine Angaben	
Firma	
Adresse	
Ansprechpartner	
Telefonnummer	
E-Mail	

Legende	
Prioritäten	
A	Pflichtfunktion
B	Funktion gewünscht
C	Funktion nicht benötigt

Technische Anforderungen			
Allgemeine Funktionalitäten	A	B	C
Mehrbenutzerfähig			
Mehrmandantenfähig			
Fremdsprachenfähig			
Mehrwährungsfähig			
Länderanpassungsfähig			

Betriebssystem	A	B	C
Microsoft Windows			
Linux			
Apple Mac OS			

Datenbank	A	B	C
Microsoft SQL			
Microsoft Access			
Oracle Database			
Oracle MySQL			
Andere Datenbanksysteme			
Datenbankunabhängig			

Funktionen der Software			
Adressen erfassen und managen	A	B	C
Zentrales Adressmanagement			
Firmenkontakte			
Ansprechpartner			
Zuordnung von Ansprechpartnern			
Synchrone Feldwerte			
Adressen mit Bild			
EBID (European Business Identifier)-Nummer			
Kategorisierung von Adressen			
Zusatz- und Pflichtfelder			
Eingabehilfen			
Filterfunktionen			
Verknüpfungssuche (Such- und Filtermöglichkeiten unter Berücksichtigung verknüpfter Informationen)			
Erlaubte Kontaktart			
Bevorzugte Kontaktart			
Adress-Assistent			
Konsistenzprüfung			

Adressen erfassen und managen (Fortsetzung)	A	B	C
Postalische Vervollständigung			
Deaktivierung von Adressen			
Adressqualifizierung			
Anreicherung von Unternehmensdaten			
LDAP-Anbindung			
Adresssynchronisation			
Datensynchronisation mit mobilen Endgeräten			
---"--- (bidirektional)			
Ex-/Import als vCard			
Social Media Integration			
Dublettenprüfung			
Dublettenauflösung			
Dublettenbereinigung			
Konzernbildung (Abbildung einer Konzernstruktur)			
Lageplan mit Anfahrtsrouting			
Kartendarstellung			
Umkreissuche			
Heatmaps			
Verteiler			
Unterstützung von Vertriebsgebieten			
Unicode und Adressformate			
Zugriffs- und Bearbeitungsrechte			
Anbindung an Skype			
Adress-Identitäten			

360°-Sicht auf Kundeninformationen	A	B	C
Kundenakte			
Kundencockpit			
Cockpit			
Semantische Bedeutung von Verknüpfungen			
Selektive Darstellung verknüpfter Informationen			
Such- und Filtermöglichkeiten			
Filterabfrage			
Such- und Filtermöglichkeiten unter Berücksichtigung verknüpfter Informationen			
Benutzerspezifische Konfiguration			
Zentraler Navigator (einheitliche Ansichten auf Daten)			

<b>Daten gezielt finden</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
SmartSearch (datensatzübergreifende Suche sowie Volltextsuche)			
Globale Suche			
Such- und Filtermöglichkeiten			
Phonetische Suche			
Komplexe Suchanfragen			
Such- und Filtermöglichkeiten unter Berücksichtigung verknüpfter Informationen			
Suche in der Akte			

<b>Dokumente managen und individuell kommunizieren</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
<b>Dokumente</b>			
Dokumentenvielfalt			
Microsoft Office -Schnittstelle			
Standard-Vorlagen			
Personalisierte Vorlagen im Corporate Design			
Personalisierte Serien-Kommunikation			
Speichern als Favoriten			
Internationale Adressformate			
Versionierung			
Archivierung			
Datei zum Bearbeiten oder zum Lesen öffnen			
Vorschau für Dokumente			
Dokumentensperre			
Kategorisierung von Dokumenten			
Übergabe von Dokumenten			
Dokumentenversand			
Bildimport			
Volltextsuche			
Verknüpfung mit anderen Datensätzen			
DMS-Anbindung			
ERP-Anbindung			
<b>E-Mails</b>			
Anbindung an externe E-Mail-Clients			
Eigener E-Mail-Client			
On-/Offline-Betrieb (Replikation)			
Sendestatus			
Archivierung			
Regeln für E-Mails			

Dokumente managen und individuell kommunizieren (Fortsetzung)	A	B	C
<b>E-Mails</b>			
Verknüpfung (Verbindungen zu anderen Datensätzen)			
Versand aus Adressen			
Zeitversetztes Senden			
Serverseitige Archivierung			
E-Mail-Zugriff			
Unterstützung internationaler Schriftzeichen			
Serienbrief			
Signaturen			
Briefanrede			
Rechtschreibprüfung			
Abwesenheitsassistent			
xRM-E-Mail (Kommunikation mit Daten aus beliebigen Datensätzen)			
<b>Telefonie</b>			
Anruferkennung			
Wahlhilfe / Anrufen			
Informationen über Anrufer			
Automatische Datenaktualisierung			
Protokollierung von Anrufen			
Telefonnotiz			
Automatische Verknüpfung			
Telefontermine			
Telefonate im Kalender			
<b>Benachrichtigungs- und Aktionsdienste</b>			
Individuelle Benachrichtigungen			
Workflow-Unterstützung			
Ausführungszeitraum			
Primärverknüpfung von Benachrichtigungen			
Benachrichtigungen bei Adressänderung			
Berücksichtigung der Verknüpfungsarten			
<b>Intranet und Unternehmensportal</b>			
Unternehmensinformationen			
Mitarbeitergalerie			
Schwarzes Brett und Diskussionsforen			
Abbildung von Prozessen und Workflows			
Persönliche Startseite			
Telefonliste			
Zuständigkeitssuche			

Dokumente managen und individuell kommunizieren (Fortsetzung)	A	B	C
<b>Intranet und Unternehmensportal</b>			
Unternehmens- und Abteilungstermine			
Geburtstagslisten			
Wissens- und Informationsdatenbank			
Organigramm			
Urlaubsverwaltung			
Urlaubskalender und -listen			
Fehlzeiten-/ Abwesenheitsverwaltung			
Online-Formulare			
Checklisten			
Terminkalender			
Teamkalender			
Ressourcenkalender			
Sammelmappen			
Projektüberblick			
Aufgabenmanagement			
Dokumentenmanagement			
Adressmanagement			
Automatische Benachrichtigungen			

Kalender sichten und Termine planen	A	B	C
<b>Kalender</b>			
Persönlicher Kalender			
Teamkalender			
Urlaubskalender			
Fremdansicht			
Tages-/Wochen-/Monatsansicht			
Termine, Urlaube, Telefonate			
Ressourcenkalender			
Feiertage			
Vorgänge			
Anlegen von Terminen			
Zugriffsrechte			
Aufgabenliste			
Öffentliche Termine			
Vollzugriff auf Termine Dritter			
Persönliche Termine			

Kalender sichten und Termine planen (Fortsetzung)	A	B	C
<b>Termine</b>			
Vertrauliche Termine			
„Außer Haus“-Termine			
Ganztägige Ereignisse			
Wiederholungs- und Serientermine			
Automatische Terminverschiebung			
Benachrichtigungsdienst			
Alarmfunktion			
Überschneidungswarnungen			
Terminverschiebung			
Assistent zur Terminsuche			
Delegieren von Terminen			
Planner-Grafik			
Verknüpfungen			
Termine mit iCalendar-Unterstützung			
Datensynchronisation mit Microsoft Lösungen			
Datensynchronisation mit mobilen Endgeräten			
Livezugriff auf Termine			
<b>Aufgaben planen und delegieren</b>			
Aufgaben			
Listen-Übersicht			
Zuweisung von Verantwortlichkeiten			
Eingabehilfe			
Schieben von Aufgaben			
Terminieren von Aufgaben			
Alarmfunktion			
Delegieren von Aufgaben			
Benachrichtigungsdienst			
Priorisierung			
Bearbeitungsdauer			
Bearbeitungsstatus			
Datensynchronisation mit mobilen Endgeräten			
Workflow-Unterstützung			
<b>Reports auswerten und Forecasts erstellen</b>			
Vordefinierte Berichtsvorlagen			
Unternehmensweite Cockpitansichten			
Datensatzspezifische Cockpitansichten			
Export von Daten im Textformat			

Kalender sichten und Termine planen (Fortsetzung)	A	B	C
<b>Reports auswerten und Forecasts erstellen</b>			
Gruppierung von Daten			
Definition eigener Berichtsvorlagen			
Reportansichten			
Übergreifende Auswertungen			
Terminierte Berichte			
Kundencockpit			
Projektcockpit			
Darstellung als Pivot-Tabelle			
Crystal Reports			
Archivierung			
Sales Pipeline			
Forecast			
Datenexport von Ergebnissen			
PDF-Reports			

Datenstrukturen definieren	A	B	C
<b>Administration und Anpassung</b>			
Anpassung ohne Programmierkenntnisse			
Anpassung der Datenstruktur			
Erweiterbarkeit der Oberflächen			
Individualisierung von Oberflächen			
Eigene Datensatz-Typen			
Mehrsprachige Bezeichnungen			
Dynamische Formelfelder			
Zentrale Benutzervorgaben			
Individuelle Benutzerkonten für Mitarbeiter			
Datenschutz			
Systemnachrichten			
Vordefinierte Vorlagen			
Rechtesystem			
<b>Anwenderspezifische Einstellungen</b>			
Individuelles Cockpit			
Individueller Navigator			
Filteransichten			
Zentraler Navigator			



<b>Technische Flexibilität nutzen</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Automatische Software-Verteilung			
Mandantenfähigkeit			
Wartungscenter			
Optimale Serverauslastung			
LDAP-Anbindung			
Unicode und Adressformate			
Zeitzonefähigkeit			
Primärverknüpfungen			
Anbindung von Drittanwendungen			
Daten replizieren			

<b>CAS genesisWorld mit Anbindungen und Schnittstellen erweitern</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
<b>Anbindung Microsoft Exchange mit Microsoft Outlook</b>			
Microsoft Outlook als Standard E-Mail-Client			
Add-In Microsoft Outlook			
Archivierung von E-Mails			
Archivierung von Anlagen			
Verknüpfung von E-Mails			
LDAP-Anbindung			
Gemeinsamer Adressbestand			
Terminsynchronisation			
<b>Integration von Warenwirtschaft und Enterprise Resource Planning (ERP)</b>			
Automatischer Datenabgleich			
Bidirektionale Datensynchronisation			
Automatische Adressverknüpfung			
Produktkataloge			
<b>Datenqualität und -anreicherung</b>			
Dublettenbereinigung			
Adressprüfung			
Anreicherung von Unternehmensdaten			
Erkennung und Korrektur von Risikoadressen			
Adressgewinnung			
<b>Professionelles E-Mail-Marketing</b>			
Personalisierte E-Mailings ohne Programmierkenntnisse			
Personalisierte xRM-E-Mailings			
Qualitätsprüfung			
Adressprüfung vor Versand			

CAS genesisWorld mit Anbindungen und Schnittstellen erweitern (Fortsetzung)	A	B	C
<b>Professionelles E-Mail-Marketing</b>			
Verwaltung von An- und Abmeldungen			
Erfolgskontrolle			
Automatische Archivierung			
<b>Anbindung an TYPO3-Webseiten</b>			
Veröffentlichung von Daten			
Datenübertragung			
Anpassung an Corporate Design			
<b>Erweiterungen und Schnittstellen nutzen</b>			
Automatischer Datenabgleich			
ERP-Anbindung			
Fragebögen			
Lageplan			