

## Contact 360°

### Modernste Geschäftspartnerverwaltung mit personalisiertem Dashboard

Heutzutage reicht es nicht mehr, nur eine breite Produktpalette anzubieten. Verlagsunternehmen müssen ihre Kunden genau kennen, um Produkte zu entwickeln, die den Kundenwünschen entsprechen und personalisierte und umfangreiche Servicepakete anbieten.

Damit Sie Kunden und deren spezielle Bedürfnisse verstehen und Verkaufsmöglichkeiten erkennen können, ist es entscheidend, dass alle Informationen zu einem einzelnen Kunden zusammengefasst und in einer 360° Sicht dargestellt werden.

Als Add-On-Feature zum Contact Manager ermöglicht Contact 360° Verlagen die Einrichtung transparenter Workflows und verhindert, dass Verlagsmitarbeiter zwischen unterschiedlichen Systemen hin- und herspringen müssen. So können Zeit gespart und Kosten reduziert werden.

Contact 360° unterstützt Kunden-Service-Center und Marketing- und Vertriebsabteilungen beim Tagesgeschäft und stellt alle relevanten Informationen zum Kunden in einem einzigen Überblick zur Verfügung. Der Bildschirm ist vollständig anpassbar und stellt Informationsinhalte als Chunks (Widgets) zur Verfügung.

Die Kundeninformationen der Contact 360° App enthalten Daten der Hauptadresse, Bilder und/oder Logos sowie Informationswidgets, die in das Raster des Dashboards gezogen werden können. Das Layout der Widgets ist für jeden Benutzer einstellbar.

### WESENTLICHE LEISTUNGSMERKMALE UND VORTEILE

- Vollständiger Überblick über alle relevanten Informationen; wichtige Informationen auf einen Blick sehen
- Dashboard-Vorlagen für unterschiedliche Benutzerrollen, vollständig anpassbar
- Automatische Kontakterkennung anhand des Anrufers wird durch integriertes Telefonsystem ermöglicht
- Flexible und verlagsspezifische Widgets mit einfachen Plug-In Prozessen
- Optionale Einbindung spezieller Features, wie Google Maps oder Twitter
- Starten der entsprechenden Klopotek Module aus der 360° Sicht: Zugriff auf verschiedene Systeme nicht notwendig, daher kein Informations- und Zeitverlust
- Anbindung an die Klopotek Geschäftspartnerverwaltung
- Verbessert Reaktionszeiten und Serviceniveaus
- Hilft, die Arbeitsbelastung Ihrer Mitarbeiter zu senken und Zeit einzusparen



Verschnellert Reaktionszeiten und Service-Levels

The screenshot displays a comprehensive dashboard for customer management. Key sections include:

- FINANCE INFO:** A line chart showing turnover over time, with a table for receivable accounts below it.
- INVOICES (OPEN & SETTLED):** A table listing invoice numbers, dates, statuses, and amounts.
- TURNOVER:** A donut chart and a line graph showing sales performance.
- ORDERS:** A table listing order numbers, product details, and statuses.
- CAMPAIGN AND RESPONSE DATA:** A table showing campaign details, contact persons, response channels, and response dates.
- CUSTOMER MASTER DATA:** A section for general contact data, including address, telephone, and email.
- SUBSCRIPTIONS:** A table listing subscription titles, durations, and dates.
- BOOK LIST:** A section for managing book lists.

The interface is highly customizable, with various widgets and filters available for user interaction.

**Contact 360° ist ein wichtiger Teil in Klopotek's einzigartiger Kombination von Technologien für die Abwicklung von CRM Anforderungen – browserbasiert und auf jeder Art von Endgerät. Es steht Ihnen eine Broschüre zum Download mit weiteren Informationen dazu im ‚STREAM‘ Bereich unserer Website („CRM“) zur Verfügung.**

Es steht Ihnen eine große Auswahl an Widgets von Drittanbietern zur Verfügung, wie zum Beispiel Google Maps, Salesforce und Finanzapplikationen, und natürlich auch die Widgets mit den zentralen Informationen aus dem Klopotek System – Masterdaten zum Kontakt und Auftrag oder Vertragsinformationen sowie Finanzdaten zur Unterstützung aller Rollen, für die die App verwendet werden kann. Wenn Sie

weitere Informationen benötigen, klicken Sie auf ein Symbol im Widget, um die vollständigen Daten anzuzeigen (Drill-Down Funktionalität – um ein angehängtes Dokument zu öffnen oder eine Rechnung komplett anzuzeigen). Die Anzeige in der App passt sich dem jeweiligen Gerät entsprechend an. Beim Öffnen von Contact 360° werden die Kontaktinformationen automatisch in dem Arbeitszusammenhang angezeigt, in dem sie verwendet werden: Kundenservice, Marketing oder Vertrieb.

Anzuzeigende Zusatzinformationen können Tickets mit Kommunikationsdaten enthalten, die für den Kunden erstellt wurden, Auftrags- und Zahlungsinformationen (aus dem Klopotek-System) sowie Kampagnen, für welche der Kunde kontaktiert wurde, Reaktionsverhalten des Kunden, Klickverhalten auf Webseiten usw. (Informationen von Drittanbieter-Produkten).

Widget-Familie: Geschäftspartner
Klassifikationen
Ansprechpartner-Klassifikationen
Firmenhierarchie
Kontaktdaten
Identifikatoren
Notizen

Widget-Familie: Bestellabwicklung
Aufträge – Einzelaufträge
Abonnements
Offene Rechnungen
Rechnungen (offene und geschlossene)
Finanzinformation Einzelprodukte

Widget-Familie: Salesforce
Kampagnen Salesforce
Einführungslage (Booklist Salesforce)
Aktionshistorie/-verlauf – Salesforce
Opportunities – Salesforce

Widget-Familie: Honorarempfänger
Autorenbesteuerung
Vertragsprodukte
Produktbeteiligung
Honorarkreditoren-Details

Widget-Familie: Kundenkonditionen
Kundenstammdaten
Zahlungs- und Lieferkonditionen
Sperrern

Widget-Familie: Sonstiges
RSS
Twitter

Widget-Familie: Transaktionen
Tickets
Zugewiesene Tickets