CCM Field Force

Customer Communication Management Field Force für KMUs

Programm / Ausschreibung	AT:net, Phase 4, AT-net (4) 2. Ausschreibung	**Status**	abgeschlossen
Projektstart	04.10.2016	**Projektende**	31.05.2019
Zeitraum	2016 - 2019	**Projektlaufzeit**	32 Monate
Keywords	Customer Communication Management; Communication, Field Force; KMU		

Projektbeschreibung

Ausgangssituation: Im Außendienst von KMUs sind die Prozesse oft umständlich und meist noch papiergetrieben. Außendienstmitarbeiter haben komplexe Aufgaben, wie die Beratung über mögliche Optionen und Dienstleitungen. Informationen müssen von den Agenten sowohl sprachlich als auch elektronisch vermittelt werden. In anderer Richtung müssen die Mitarbeiter obligatorische Auskünfte oder Bestätigungen von Kunden einholen. Für den Konsumenten bedeutet dies unnötig lange Wartezeiten und für den Außendienstmitarbeiter ergibt sich die Notwendigkeit, mit einem sprichwörtlich halben Büro inklusive Laptop und mobilem Drucker unterwegs zu sein. Infinica Field Force erlaubt die Digitalisierung dieser Vorgänge und ermöglicht Unternehmen durch den Einsatz von Tablets die gesamten Abläufe vollständig digital abzubilden, die Effizienz durch Vermeidung von Doppeleingaben und Papierberichten etc. zu steigern sowie durch die einmalige Eingabe die Datenqualität zu erhöhen.
Im Zuge unseres FFG Projekts „INFINICA Field Force“ mit der Projektnummer 852422 konnten wir in den letzten Jahren erfolgreich eine mobile sowie für die Cloud vorbereitete Customer Communication und Document Composition Software für den Außendienst von Großunternehmen entwickeln. Bedingt durch die Cloudansätze unseres Produktes wollen wir im Zuge dieses Markteintrittsprojektes nun auch die Zielgruppe der KMUs ansprechen. Dies war zuvor nicht möglich, da die Software ursprünglich immer Installationen mit teuren Serverkomponenten und IT-Fachpersonal beim Kunden erforderte. Ebenso erreichen wir durch die Integrationsfähigkeit unseres webbasierten Produktes in CRM Lösungen eine entsprechende Skalierbarkeit. Das Produkt befindet sich in einem produktionseinsatzfähigen Reifegrad. Zahlreiche der Komponenten (Composer, Workplace) befinden sich bereits für Großunternehmen im produktiven Einsatz. Für den Einsatz bei KMUs ist das Cloudkonzept anzupassen. Für die Integration von bestimmten CRM Produkten müssen noch Entwicklungen durchgeführt werden, die jedoch kein technisches Risiko mehr beinhalten.
Für die Markteinführung von CCM Field Force haben wir folgende Aktivitäten geplant:
- Aufbau eines indirekten Vertriebskanals über mittelständischen Systemintegratoren
- Aufbau eines weiteren Vertriebskanals über OEM / White Label Ansätze
Um unser Produkt an die geplante Zielgruppe anzupassen, haben wir die folgenden Entwicklungstätigkeiten vorgesehen:
- Erstellung von Standard CRM API Process Engine Aktivitäten
- Erstellung von Standard CRM Human Tasks im Workplace
Wir haben uns das Ziel gesetzt, die Nutzung unseres Produktes auch KMUs zugänglich zu machen und den Eintritt in diesen

Markt erfolgreich zu absolvieren.

Angestrebte Ergebnisse:

- Abschluss von 3 Partnerschaften und Umsetzung von 6 Projekten mit KMU Partnern

Abstract

The current situation is such, that often times field work is characterized by complicated processes and administrative tasks that are still being documented using actual paper. Field personnel are executing complex tasks, like consulting on many different products or services. Here it is of upmost importance to communicate information successfully in verbal as well as digital channels. On the other hand the employees need to gain information and confirmations from their customers. Hence, this very complex structure results in long standby-times. Also the field personnel are forced to carry tremendous amounts of equipment (like laptop and mobile printers) with them.

Infinca field force engages in the digitalization of the before mentioned processes, using tablets. This digitalization will result in an increase in efficiency and information quality through avoidance of double-entries and paper based reporting.

During the course of the FFG-funded Project “INFINICA field force” (project nr. 852422) we were able to successfully develop a mobile and cloud based customer communication and document composition software. With new the cloud-based system we strive to target SME – customers. This was not possible in earlier stages due to the fact, that the system required expensive server components as well as frequent maintenance efforts. Additionally it is now possible for us scale our product more efficiently due to the newly developed integration possibilities with existing CRM systems. The product, in its current state, is fully operational.

Many components (Composer, Workspace) are already in place at large enterprises. In order to be used in the SME-segment, the cloud-concept has to be adopted.

The following activities concerning the market entry are intended:

- Development of a indirect sales-channel, using SME system integrators
- Development of an additional sales-channel, using OEM/White label approaches

In order to adopt our product to the target groups needs, following activities are planned:

- Development of a standard CRM API process engine activities.
- Development of a standard CRM human tasks in the workplace

It is our goal to safeguard the accessibility of our product by SMEs. Additionally a successful market entry will be completed. The targeted outcome is to engage in three long-term partnerships, as well as the successful implementation of six projects together with SMEs.

Projektpartner

- Doxee AT GmbH