

Der Arbeitskreis Freie Software/
Open Source lädt ein

CRM MIT FREIER SOFTWARE



18.08.05 19.00 Uhr

Deloitte, Axel-Springer-Platz 3,
20355 Hamburg

Der Besuch der Veranstaltung ist kostenfrei.



CRM MIT FREIER SOFTWARE

18.08.2005 19.00 Uhr, Axel-Springer-Platz 3, 20355 Hamburg (bei Deloitte)

Kundenbeziehungsmanagement, oder auch "Customer Relationship Management" (CRM), ist im Zuge einer serviceorientierteren Ausrichtung der Unternehmen in aller Munde. Der Markt an CRM-Lösungen ist mittlerweile fast unüberschaubar – der "Arbeitskreis Freie Software / Open Source" zeigt herausragende Alternativen zu proprietären Lösungen. Nach einer kurzen Einführung der Aspekte, die ein IT-Leiter bei der Auswahl einer Freien Software berücksichtigen sollte, stellen wir Ihnen die CRM-Standardlösung SugarCRM sowie einen Individualansatz basierend auf der von IBM veröffentlichten Plattform "Eclipse RCP" vor.

[19:00 - 19:15 Uhr] **Begrüßung und Einleitung**

Stefan Richter, Arbeitskreisleiter AK Freie Software/OpenSource und Geschäftsführer freiheit.com technologies gmbh



[19:20 – 20:00 Uhr] Einführung

Praxis-Leitfaden zur Auswahl Freier Unternehmenssoftware

Klaus-Dieter Floegel, Geschäftsführer KDF-Consult

Die Auswahl einer geeigneten Unternehmenssoftware zwischen proprietären und freien Lösungen unterscheidet sich in den Auswahlkriterien und Informationsquellen. Nehmen Sie einen schnellen, pragmatischen Überblick, um für ihr Unternehmen die richtige und zukunftsorientierte Lösung zu finden.

Klaus-Dieter Floegel ist seit 2002 Geschäftsführer der KDF-Consult. Als ehemaliger Manager internationaler Unternehmensberatungen, erstellte er bereits seit 1998 Übersichten über vorhandene und zukünftige E-Business Technologien. Besondere Schwerpunkte sind seitdem sinnhafte und nutzenorientierte Geschäftslösungen mit intelligenter Kombination von Standard-Software und Freier Software in den Bereichen E-Business, Internet, Kundenbeziehungsmanagement, Wissensmanagement und Enterprise Content Management.



[20:00 – 20:40 Uhr] Vortrag 1

Die kommerzielle Open Source CRM Lösung SugarCRM

Malcolm Hoffmann, Geschäftsführer SysOrga GmbH

SugarCRM hat sich seit 2004 als stabile und weit unterstützte CRM-Standardlösung im OpenSource-Markt etabliert. Mit einem professionellen Unternehmen und Budget im Hintergrund scheidet die Lösung keinen Vergleich zu proprietären Lösungsanbietern wie salesforce.com & Co. Malcom Hoffmann zeigt Möglichkeiten und Vorteile der freien CRM-Software SugarCRM im praktischen Umgang auf

Malcolm Hoffmann ist seit 10/2004 Geschäftsführer und Business Development Manager bei der sysOrga Solutions GmbH in Hamburg. Er hat in seiner Heimat England 1980 ein betriebswirtschaftliches Ingenieursstudium abgeschlossen und ist seitdem in der IT-Branche überwiegend in Deutschland als Berater, Projektmanager, Business Development Manager und Beratungsleiter tätig. Seine Schwerpunktthemen sind Business Intelligence, Customer Relationship Management, ERP Lösungen und Business Process Management.



[20:45 – 21:10 Uhr] Vortrag 2

Individueller CRM-Ansatz basierend auf IBM's Eclipse-Plattform

Mathias Conradt, Geschäftsführer SYSVISION GmbH

Der Vortrag zeigt, wie und warum die TripleDoubleU GmbH, einer der bundesweit führenden Online-Vermarkter, eine individuelle CRM-Lösung basierend auf IBM's Eclipse und weiteren freien Softwarekomponenten (u.a. JBoss, Postgres) entwickeln liess und damit eine proprietäre Outlook/Office-Struktur ablöste. Mit dieser maßgeschneiderten CRM-Lösung arbeiten derzeit 15 Mitarbeiter im internen Netzwerk und verwalten Kundenstammdaten, Korrespondenz, Dokumente sowie Domains und Webhosting-Daten. Gegenüber einer Standardlösung bietet Individualsoftware eine maximale Anpassung an die Bedürfnisse des Kunden.



Mathias Conradt ist seit 01/2004 Mitglied der Geschäftsführung beim Softwarehaus SYSVISION GmbH. Seine Schwerpunktthemen sind individuelle E-Business- und ERP-Lösungen, den technologischen Schwerpunkt bilden die objektorientierten, plattformunabhängigen Java-Technologien.

CRM - Customer Relationship Management

CRM - Customer Relationship Management bedeutet wörtlich übersetzt Kunden-Beziehungs-Management. CRM setzt sich damit zum Ziel, die Beziehungen zu Ihren Kunden optimal auszugestalten.

 **crmmanager.de**
Das Customer-Relationship-Management-Portal

Der CRM-Ansatz ist per se eine Handlungsmaxime und gleichzeitig visionär und strategischer Natur, da bei diesem Gedankenmodell sämtliche Strategien und Geschäftsprozesse konsequent nach Außen auf die optimierte Beziehung zum Kunden und nicht so sehr auf unternehmensinterne und kundenneutrale Prozeßoptimierungen ausgerichtet sind. Erst durch das konsequente Abbilden der Unternehmensstrategie in konkrete Abläufe und Prozesse wird CRM wirklich in das Unternehmen getragen und dort verankert.

Unter CRM versteht man also das kundenorientierte und marktfokussierte Handeln, Steuern und Führen eines Unternehmens mit Blick auf eine für beide Seiten gewinnbringende und eher langfristige Beziehung.

Folglich ist CRM eine Teildisziplin des klassischen Marketing. Analog lässt sich der CRM-Gedanke auf die Beziehungen zu Partnern (Partner Relationship Management - PRM) und Mitarbeiter (Employee Relationship Management – EPM) übertragen.

Der Arbeitskreis Freie Software (Open Source)

Freie Software bedeutet für das Unternehmen größere Unabhängigkeit und niedrigere Kosten bei gleichzeitig höherer Zuverlässigkeit. Dennoch ist vielen Unternehmen oft nicht klar, welche Alternativen zu den proprietären Produkten am Markt bestehen und welche Freie Software zur Lösung eines bestimmten Problems in Frage kommt. Diese Lücke möchte der Arbeitskreis "Open Source" schließen. Er hat es sich zur Aufgabe gemacht, den professionellen Einsatz in Hamburg und Umgebung zu thematisieren, zu diskutieren und zu fördern. Er spricht dabei vor allem Geschäftsführer und IT-Manager an, die sich für den Einsatz von Freier Software in ihrem Unternehmen interessieren, damit bereits befassen oder konkrete Informationen zu spezifischen Problemen suchen. Ziel ist der Austausch und die Nutzung von Erfahrungen untereinander sowie der Informationsaustausch mit Experten von außen.



Email: info@ak-freie-software.de
<http://www.ak-freie-software.de>
<http://www.hamburg-media.net>

Ausblick:

20.09. 19:00 Uhr:

Forum AK Freie Software / Open Source Wege zur Freiheit: Alternativen zu Windows-Servern, Active Directory und Office im Business-Einsatz.
Gruner+Jahr, Am Baumwall 11, 20459 Hamburg

10.11. 19:00 Uhr:

Lizenzfragen bei proprietärer und freier SW.
Ort wird noch bekanntgegeben



Ihre kompetenten Ansprechpartner vor Ort

Dr. Wetter

IT-Consulting



Dr. Wetter IT-Consulting

Dr. Wetter IT-Consulting leistet technische Beratung in den Kernbereichen IT-Sicherheit und Open Source/Linux. Unsere Stärke liegt in der Betreuung von Projekten im Internet- bzw. im Datacenter Bereich.
Bahnenfelder Chaussee 100a, 22761 Hamburg, Tel: 040/2442 0351, info@drwetter.org, www.drwetter.org

free-it.org

BUSINESS LINUX HANSE NETWORK : Beratung – Softwareentwicklung – Installation – Support von Linux / Freier Software auf unterschiedlichen Hardwareplattformen.
Mühlendamm 54, 22087 Hamburg, info@free-it.org, www.free-it.org

freiheit.com technologies gmbh

freiheit.com technologies gmbh wurde 1999 gegründet und entwickelt plattformunabhängige Individualssoftware auf Basis moderner Objekt-Technologien und ist auf die zeit- und budgettreue Auslieferung von Software-Projekten spezialisiert. Das Spektrum reicht von großen (e)Business-Anwendungen bis zu „klassischen“ Unternehmensanwendungen mit einem starken Fokus auf den Einsatz Freier Software unter GNU/Linux und anderen Unix-Systemen.
Straßenbahnring 22, 20251 Hamburg, Tel: 040 / 890584 – 0, kontakt@freiheit.com, www.freiheit.com

Integra Internet Management GmbH

Integra Internet Management GmbH bietet Dienstleistungen und Produkte auf Basis von open source an, zur Schaffung der technologischen und geschäftlichen Voraussetzungen für die Durchführung elektronischer Geschäftsbeziehungen.
Adenauerallee 33, 20097 Hamburg, Tel: 040/248748 – 4, info@2im.de, www.2im.de

KDF-Consult

KDF-Consult wurde im Februar 2002 von Klaus-Dieter Floegel gegründet. Mit langjähriger Erfahrung in der Projektleitung für verschiedenste E-Business Projekte von der Einführung von E-Business-Kompetenzzentren bis zur komplexen Softwareauswahl im Bereich Internet/Intranets, Kundenbeziehungsmanagement, Enterprise Content Management, Wissensmanagement profitieren Sie von erfolgreichen Konzepten und intelligenten Lösungen.
ABC Strasse 44, 20354 Hamburg, Tel: 040/30 03 9490, kdf@kdf-consult.de, www.kdf-consult.de

Q-Data Service GmbH

Q-Data Service GmbH - Ihr Partner im Norden für die Intranator Security Appliance (Firewall, Virenschutz, VPN u.v.m.) - basierend auf stabilen Linux-System und integrierten zukunftssicheren Open-Source-Komponenten.
Cuxhavener Straße 322, 21149 Hamburg, Tel: 040/701014 – 0, r.heyman@gds.de, www.gds.de

synerg-e consult gmbh&co. kg (benchpark.com)

Auf dem Webportal www.benchpark werden CRM-Anbieter nach ihre Produkten bzw. Leistungen beurteilt – und zwar von demjenigen, der es wissen muss: dem Kunden. Ein Redaktionsteam aus unabhängigen Experten prüft diskret jede Bewertung und stellt die Ergebnisse anonymisiert als Benchmarks grafisch dar. Alle Ergebnisse zusammen bilden eine viel beachtete Bestenliste.
mail@benchpark.com, www.benchpark.com

sysOrga GmbH

Wir, sysorga mit Hauptsitz in Hamburg, sind Ihre Architekten für Analyse, Planung und Projektdurchführung in Ihrer IT-Umgebung. Als IT Systemhaus übernehmen wir die Architektenrolle und helfen Ihnen bei jeder Investition, Kosten zu minimieren und gleichzeitig den Nutzen der IT zu optimieren (ROI).
Rütersberg 48, 22529 Hamburg, Tel: 040/41 1613 78, info@sysorga.de, www.sysorga.de

SYSVISION GmbH

Entwicklung hochwertiger Individualssoftware: klassische webbasierte E-Business-Lösungen, individuelle ERP-/CRM-Systeme und mobile Lösungen für Logistik und mobile Datenerfassung im Allgemeinen. Technologischer Schwerpunkt sind plattformunabhängige Java-Technologien und der Einsatz von Freier Software.
Curienstrasse 1, 20095 Hamburg, Tel: 040/36096888, info@sysvision.de, www.sysvision.de

UDS Linux

Freie Software für eine sichere und stabile IT. Seit 1985 in Hamburg. Unsere Linux-Abteilung hat sich auf Open-Source-Lösungen spezialisiert. Wir bieten Ihnen Analyse, Beratung, Installation und Integration, Anpassungen / Entwicklungen, Support, Linux - Schulung für Mitarbeiter- und Administratoren. Profitieren auch Sie von der Freiheit der Open-Source-Welt. Wir helfen Ihnen beim Einstieg.
Rothenbaumchaussee 15, 20148 Hamburg, Tel: 040/41 7700, info@udslinux.de, www.udslinux.de