

Aufbau einer auf Suchszenarien gestützten Assistentenfunktion in einem censhare-basierten CRM-System

14.07.2015
Stephan Jech



Inhaltsverzeichnis

- Unternehmen & Produkt
- Ist-Zustand
- Soll-Konzept
- Durchführung
- Soll-Ist-Vergleich Zeitplanung
- Kosten-Nutzen-Analyse
- Fazit
- Abschluss



Inhaltsverzeichnis → Unternehmen & Produkt → Ist-Zustand → Soll-Konzept →
Durchführung → Soll-Ist-Vergleich → Kosten-Nutzen-Analyse → Fazit → Abschluss

Stephan Jech 14.07.2015

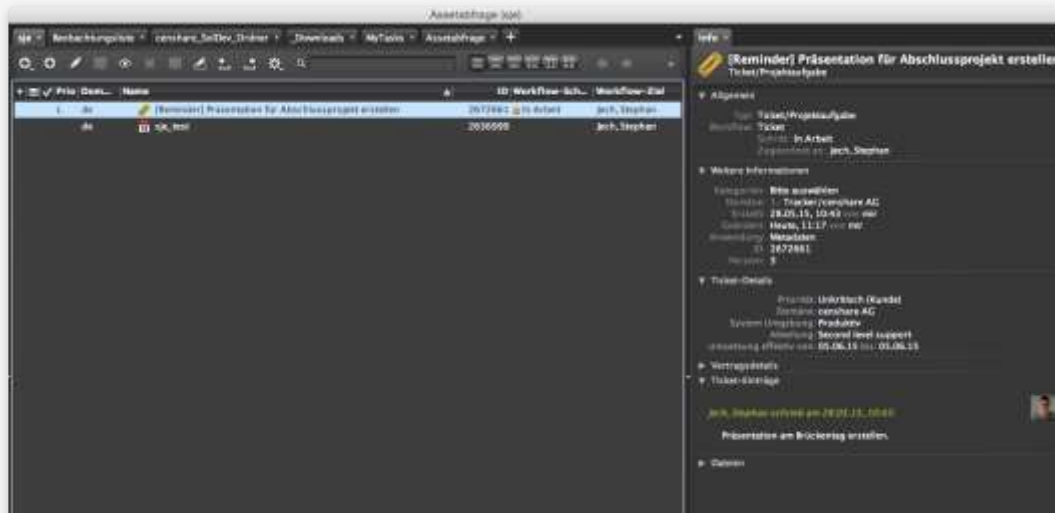
2

Das Unternehmen - censhare AG

- 2001 Gründung censhare AG (als CoWare AG) durch Robert Motzke und Walter Bauer
- 2005 Gründung censhare UK
- 2007 Gründung censhare CH und IT
- 2010 Gründung censhare US und Indien
- Derzeit ca. 150 Mitarbeiter weltweit
- Zu den Kunden zählen unter anderem:

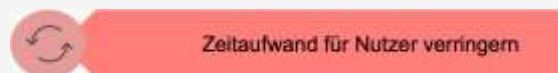
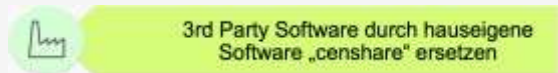
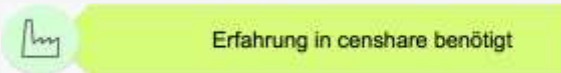
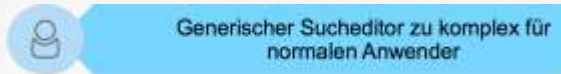


censhare – das Produkt



Ist-Zustand

Soll-Konzept



Testszenario „Kampagne“

Zeige mir alle Kampagnen, an der eine Person mit dem Nachnamen "Jech*" hängt und einer Firma namens "SJE*" angehört.

```
<query new-val:relation1="false" new-val:relation2="false" type="asset">
  <condition name="censhare:asset.domain" value="root.crm."/>
  <condition name="censhare:asset.type" value="campaign.*"/>
  <condition name="crm:campaigntype" value="invitation"/>
  <relation asset_type_test="person" target="child" type="user.campaign.*">
    <target corpus:dto_flags="tn">
      1. <condition op="like" name="censhare:address.last-name" value="Jech*"/>
    </target>
  </relation>
  <relation asset_type_test="company" target="child" type="user.campaign.*">
    <target target="parent" type="user.campaign.*">
      <relation target="parent" type="user.employee.*">
        <target>
          2. <condition op="like" name="censhare:address.company" value="SJE*"/>
        </target>
      </relation>
    </target>
  </relation>
</query>
```

Dialog Mockup

- Übersichtlich
- Bedienerfreundlich
- Intuitiv
- Zeitsparend



Erstellung des Dialogs – CRM-Suche Radiobutton

```
<!-- asset_type radiobutton selection -->
<xe:radio-button defaultValue="address.*" enabled="true" label="${i_search}" label-style="label-default"
source="condition[name='censhare:asset.type']/@value" align="down">
  <xe:options>
    <xe:option value="address.*" label="${company}"/>
    <xe:option value="person.contact.*" label="${person}"/>
    <xe:option value="campaign.*" label="${campaign}"/>
  </xe:options>
<!-- deletes all relations when you change the value of the asset_type radiobutton -->
<xe:delete dest="relation"
condition=":if(query/condition[@name='censhare:asset.type']/@value='person.contact.*') then 'true'
else if(query/condition[@name='censhare:asset.type']/@value='campaign.*') then 'true'
else if(query/condition[@name='censhare:asset.type']/@value='address.*') then 'true' else 'false'"/>
```

CRM-Suche – „Zusätzliche Kriterien“ Checkboxes

```
<xe:label label="$${additional_criteria}; " label-style="label-default"/>
<xe:selectcase source="condition[name='censhare:asset.type']@value">
  <xe:case value="address.*">
    <xe:group align="down">
      <!-- makes person relation metadata searchable -->
      <xe:checkbox label="$${person}" label-style="label-default" width="20em" source="@relation1"
        unchecked-value="true" checked-value="false" defaultvalue="true">
        <xe:delete dest="relation[asset_type_test='person']" condition="=:query/@relation1"/>
      </xe:checkbox>
      <!-- makes campaign relation metadata searchable -->
      <xe:checkbox label="$${campaign}" label-style="label-default" width="20em" source="@relation2"
        unchecked-value="true" checked-value="false" defaultvalue="true">
        <xe:delete dest="relation[asset_type_test='campaign']" condition="=:query/@relation2"/>
      </xe:checkbox>
    </xe:group>
  </xe:case>
</xe:selectcase>
```

Zusätzliche Kriterien:

Person ☐

Kampagne ☐



Inhaltsverzeichnis → Unternehmen & Produkt → Ist-Zustand → Soll-Konzept →
Durchführung → Soll-Ist-Vergleich → Kosten-Nutzen-Analyse → Fazit → Abschluss

Stephan Jech 14.07.2015

9

Suchfelder der CRM-Suche - Bsp. „Kampagne“

```
<xe:part id="dialog-asset-search-crm-campaign" transactional="true">
  <xe:group align="down">
    <!-- asset name -->
    <xe:editfield label="=:cs:cachelookup('feature', '@key', 'censhare:asset.name')/@name" label-style="label-default"
      width="20em" source="condition[name='censhare:asset.name', op='like']@value"/>
    <!-- campaign type -->
    <xe:group align="right">
      <xe:popupmenu label="=:cs:cachelookup('feature', '@key', 'crm:campaigntype')/@name" label-style="label-default"
        width="20em" source="condition[name='crm:campaigntype']@value" sort="ascending">
        <xe:options value-key="@value_key" label-key="@name" null-entry="true">
          <xe:generator name="cachedtables" table-name="feature_value" source="@feature" match="crm:campaigntype"/>
          <xe:sort key="@value_key" ascending="true" data-type="string"/>
        </xe:options>
      </xe:popupmenu>
      <!-- <xe:deletebutton source="condition[name='crm:campaigntype']@value"/> -->
    </xe:group>
    <!-- campaign kind -->
    <xe:group align="right">
      <xe:popupmenu label="=:cs:cachelookup('feature', '@key', 'crm:campaignkind')/@name" label-style="label-default"
        width="20em" source="condition[name='crm:campaignkind']@value" sort="ascending">
        <xe:options value-key="@value_key" label-key="@name" null-entry="true">
          <xe:generator name="cachedtables" table-name="feature_value" source="@feature" match="crm:campaignkind"/>
          <xe:sort key="@value_key" ascending="true" data-type="string"/>
        </xe:options>
      </xe:popupmenu>
      <!-- <xe:deletebutton source="condition[name='crm:campaignkind']@value"/> -->
    </xe:group>
    <!-- asset creation date -->
    <xe:feature feature-key="censhare:asset.creation_date" mode="query" label-style="label-default" width="20em"
      add-delete-button="true"/>
  </xe:group>
</xe:part>
```



Inhaltsverzeichnis → Unternehmen & Produkt → Ist-Zustand → Soll-Konzept →
Durchführung → Soll-Ist-Vergleich → Kosten-Nutzen-Analyse → Fazit → Abschluss

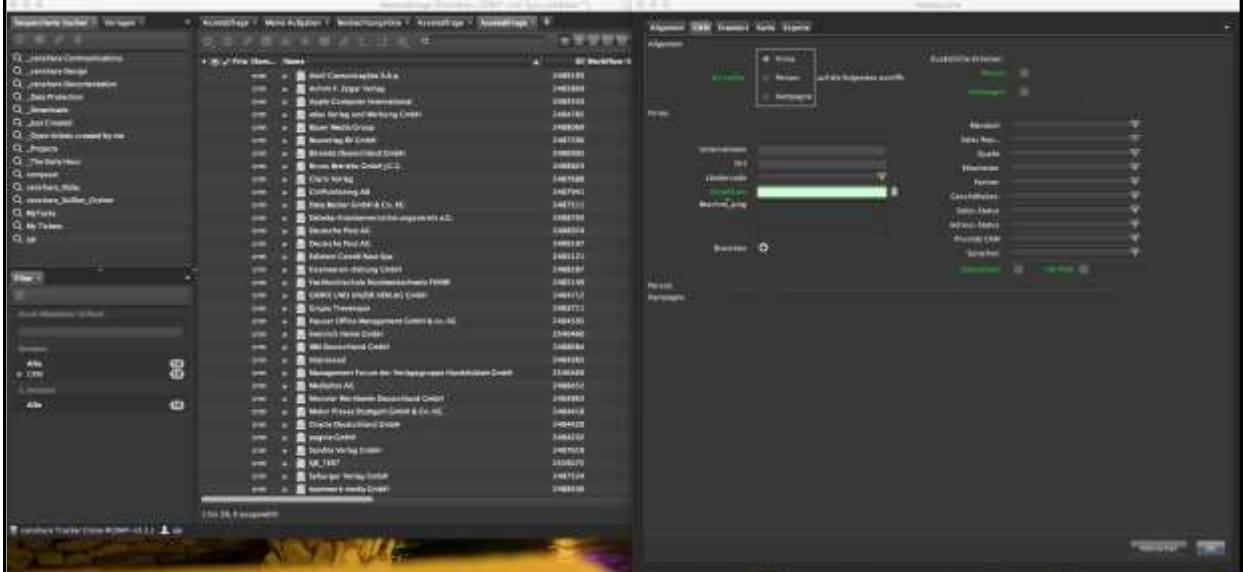
Stephan Jech 14.07.2015

Suchfelder der CRM-Suche – Bsp. „Kampagne“ Dialogansicht

Suchsyntax der CRM-Suche

```
<xe:group align="down">
  <xe:foreach source="relation" max-occurs="1" new-button="false"
    show-empty-row="true" align="down" readonly="=:query/@relation2">
    <xe:listen-to source="@relation2"/>
    <xe:inititems>
      <xe:inititem dest="@target" value="child"/>
      <xe:inititem dest="@type" value="user.campaign.*"/>
      <xe:inititem dest="@asset_type_test" value="person"/>
    </xe:inititems>
    <xe:row-filters>
      <xe:filter source="@target" operator="=" match="child"/>
      <xe:filter source="@type" operator="=" match="user.campaign.*"/>
      <xe:filter source="@asset_type_test" operator="=" match="person"/>
    </xe:row-filters>
    <xe:foreach source="target" max-occurs="1" new-button="false"
      show-empty-row="true" align="down">
      <xe:include key="dialog-asset-search-crm-person"/>
    </xe:foreach>
  </xe:foreach>
</xe:group>
```

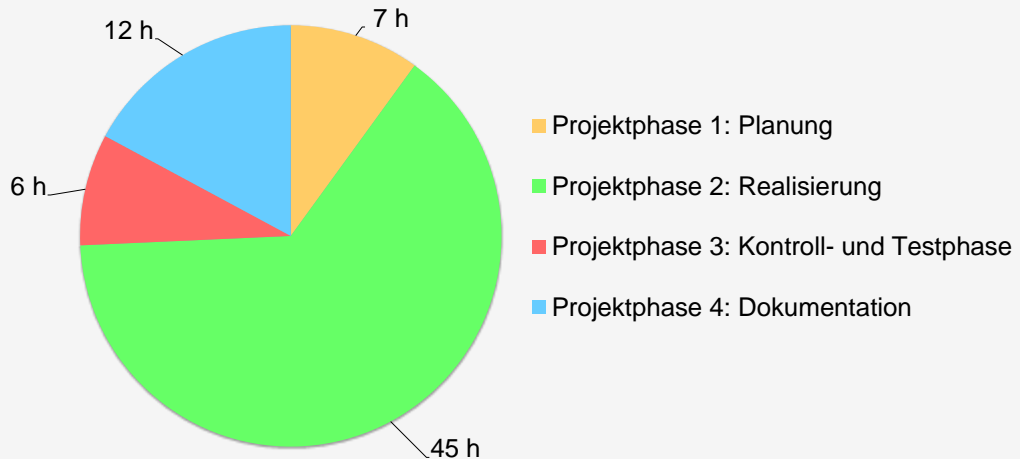
CRM-Suche in Aktion (Video)



Soll-Ist-Vergleich Zeitplanung - Gantt-Diagramm

Phase	Phasenbezeichnung	Dauer in Stunden	März											
			10.	11.	12.	13.	16.	17.	18.	19.	20.	23.	24.	
1	Planung	7												
2	Realisierung	31												
3	Kontroll- und Testphase	20												
4	Dokumentation	12												

Projektphasen - reale Dauer

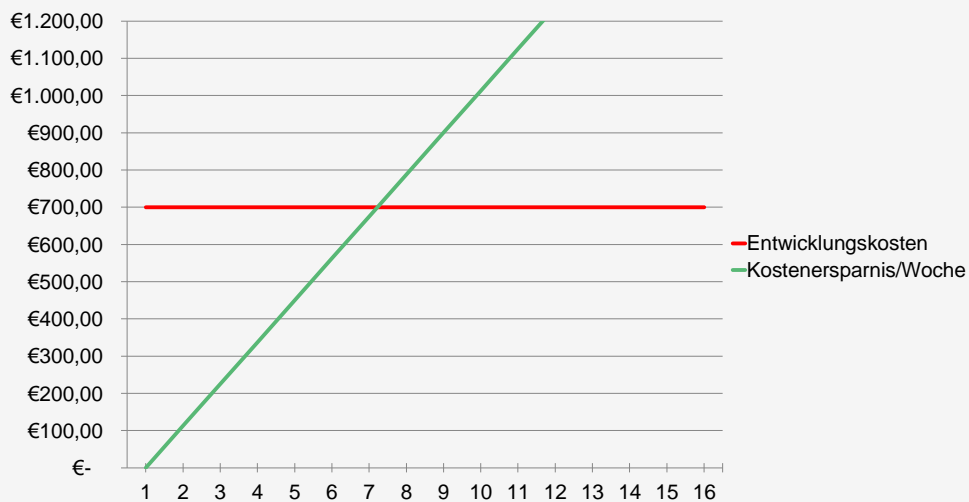


Inhaltsverzeichnis → Unternehmen & Produkt → Ist-Zustand → Soll-Konzept → Durchführung → **Soll-Ist-Vergleich** → Kosten-Nutzen-Analyse → Fazit → Abschluss

Stephan Jech 14.07.2015

15

Kosten-Nutzen-Analyse



Inhaltsverzeichnis → Unternehmen & Produkt → Ist-Zustand → Soll-Konzept → Durchführung → Soll-Ist-Vergleich → **Kosten-Nutzen-Analyse** → Fazit → Abschluss

Stephan Jech 14.07.2015

16

Fazit

- CRM-Suche auf Testsystem
- Rückmeldung von Sales durchweg positiv
- Übertragung auf das Live-System mit nächstem „ecosphere“ Update (Mitte/Ende Juli)
- Für zukünftige Projekte mitgenommen:
 - Mehr Zeit für eigentliche Umsetzung einplanen
 - Kontinuierliches Testen bei Umsetzung wichtig

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Stephan Jech
Solution Developer, censhare AG

Quellen

censhare AG Firmensitz München Foto (Folie 5) http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/c/c9/Paul-Gerhardt-Allee_46_48_50_50A.jpg

Endress & Hauser Logo (Folie 5) http://de.wikipedia.org/wiki/Datei:Endress+Hauser_logo.svg

Deutsche Bank / Dyson / Bauer Media Logo (Folie 5) <http://www.censhare.com/de/kunden/uebersicht>