

CRM: software én leveranciers

In dit nummer presenteren wij u een overzicht van leveranciers en producten voor Customer Relationship Management. Het overzicht is gebaseerd op de gegevens uit SoftwareTools Online, Array's webdatabase met daarin het totale software-aanbod van alle toonaangevende leveranciers in Nederland. Deze database is een initiatief van de redacties van de Array-bladen, waaronder IT Service Magazine, Database Magazine, Optimize, Software Release Magazine en Business Process Magazine. SoftwareTools Online bevat 33 rubrieken (waaronder de in dit blad gepubliceerde rubriek CRM) en wordt voortdurend door de leveranciers geactualiseerd.

SoftwareTools Online is te vinden op de website van de uitgever van Business Process Magazine: www.array.nl (klik in het rechtermenu op de link SoftwareTools Online). Bij het decembernummer ontvangt u als abonnee gratis een gedrukt exemplaar met alle relevante rubrieken uit SoftwareTools Online onder de naam IT Vendor Guide 2003.

Hoewel dit overzicht met de grootst mogelijke zorg en toewijding is samengesteld, kan de redactie geen verantwoordelijkheid aanvaarden voor mogelijke onnauwkeurigheden.

Producten

Allmarketing 7.1

Allsolutions Business Applications

Omvat functies voor relatie-beheer. Inzetbaar in diverse bedrijfstakken.

Besturingssystemen:

④ ⑦ ⑧ ⑬ ⑭ ⑮ ⑰ ⑲
Ⓛ Allsolutions

Applix iEnterprise 8.3

Applix

Geïntegreerde CRM-toepassing die realtime business-analyse biedt (OLAP) door gegevens over marketing, verkoop, service te combineren. Volledig webbased.

Besturingssystemen:

③ ④ ⑥ ⑦ ⑧ ⑬ ⑮ ⑰ ⑲ ⑳
Ⓛ Applix

Applix Sales 8.3

Applix

Ondersteunt alle fasen van een verkoopcyclus. Van lead-generatie tot kwalificatie, afsluiting en fulfilment.

Marketing en opportunity-management, forecasting, quote generation en accountmanagement zijn in het systeem inbegrepen.

Besturingssystemen:

③ ④ ⑥ ⑦ ⑮ ⑰ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒
Ⓛ Applix

Autograph

Document Sciences

Familie van softwaretools

om content te automatiseren met als doel het genereren van gepersonaliseerde documenten. Deze documenten kunnen worden geproduceerd voor internet of als printklaar bestand.

Besturingssystemen:

④ ⑦ ⑩ ⑪ ⑮ ㉑
Ⓛ Xerox

Billxchange

Xerox en Checkfree

Geautomatiseerd systeem om facturen via internet te versturen, in te zien en te betalen.

Besturingssystemen:

⑦ ⑮ ⑰ ⑱ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕
Ⓛ Xerox

Ceyoniq Link for Siebel E-Business Applications 6.0

Ceyoniq

Biedt vanuit de gebruikers-interface van Siebel E-Business Applications rechtstreekse, realtime toegang tot documenten op de Ceyoniq-server.

Besturingssystemen:

Ⓛ Ceyoniq

Clientele 7.2

Epicor Software

Geïntegreerde CRM-toepassing voor het middensegment van de markt.

Besturingssystemen:

④ ⑮ ⑰
Ⓛ Epicor

Corsa/Connect

BCT

Dient als uitbreiding op de functionaliteit van een relatiebeheersysteem.

Besturingssystemen:

③ ④ ⑦ ⑧ ⑨ ⑪ ⑬ ⑭ ⑮ ⑰ ㉒ ㉓
Ⓛ BCT

Corsa/Who?

BCT

Systeem om adressen eenduidig voor medewerkers beschikbaar te stellen.

Houdt rekening met vertrouwelijkheden.

Besturingssystemen:

③ ④ ⑦ ⑧ ⑨ ⑪ ⑬ ⑭ ⑮ ⑰ ㉒ ㉓
Ⓛ BCT

DBS Business Manager

Selligent

Ondersteunt organisaties in alle fasen die het doorloopt. Van doelgroep-bepaling tot acquisitie tot behoud van klanten en het realiseren van vervolg-opdrachten. Ook helpdesk en fieldservice werken met hetzelfde CRM-systeem.

Besturingssystemen:

④ ⑦ ⑪ ⑮ ⑱ ⑲ ㉑ ㉒ ㉓
Ⓛ DBS

DD Series 3.0

Data Distilleries BV

Voorspellende realtime analytische software biedt uniforme kijk op individuele klant, identificeert klanten met hoog risico en potentiële fraudeurs, bepaalt de meest relevante en rendabele aanbieder. Integratie mogelijk met alle sales- en marketing-software.

Besturingssystemen:

④ ⑦ ⑮ ⑱ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕
Ⓛ Datadistilleries

E.piphany E.6

E.piphany

Geen omschrijving.

Besturingssystemen:

③ ④ ⑦ ⑮ ⑱ ㉑ ㉒
Ⓛ E-piphany

Goldmine Business

Contact Manager 5.7

Frontrange Solutions

Helpt klanten en prospects helder in beeld te krijgen, hun vragen te begrijpen en adequaat te beantwoorden en in te spelen op hun toekomstige behoeften.

Besturingssystemen:

④ ⑮ ⑰ ㉒ ㉓
Ⓛ Cyberlan

Goldmine Frontoffice 2002

Frontrange Solutions

Toepassing voor de automatisering van alle interne en externe klantcontacten.

Stelt organisaties ook in staat hun service- en supportafdeling te integreren binnen de CRM-strategie.

Besturingssystemen:

④ ⑮ ⑰ ⑱ ㉒ ㉓
Ⓛ Cyberlan

Hitsintoleads

Netmining

Applicatie waarmee organisaties prospects kunnen detecteren op basis van hun gedragingen op hun website(s).

Besturingssystemen:

④ ⑦ ⑮ ⑱ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔
Ⓛ Netmining

Improve CRM 5.10

Improve Information

Systems BV

Mogelijkheid tot pro-actieve sturing: procesafwijkingen en -overschrijdingen zoals te late leveringen, die binnen het centrale ERP-systeem worden gesignaleerd, leiden automatisch tot acties in het Improve CRM-pakket.

Besturingssystemen:

④ ⑮ ⑰
Ⓛ Improve

Microstrategy CRM

Applications 7

Microstrategy

Deze analytische applicaties bieden een kant-en-klare, geïntegreerde toepassing om klantendata om te zetten in klanteninzicht.

Besturingssystemen:

Ⓛ Microstrategy

Microstrategy Intelligence

Server 7

Microstrategy

Deel van het e-business-platform. Moet organisaties in staat stellen om zeer grote datawarehouses te ontsluiten en data te vertalen naar informatie voor gebruikers.

Besturingssystemen:

③ ④ ⑮ ⑱ ㉒ ㉓
Ⓛ Microstrategy

Microstrategy Narrowcast

Server 7

Microstrategy

Multi-channelinformatie distributieserver. Geschikt voor het versturen van grote hoeveelheden 1:1-berichten via het web. Draadloze en spraaktechnologie zoals e-mail, fax, sms, PDA of telefonie.

Besturingssystemen: ①

Ⓛ Microstrategy

Oneworld Customer

Relations Management Xe

J.D. Edwards

CRM-pakket dat aansluit op Oneworld ERP Xe. Met onder andere modules als sales force automation, campaign management, contact center management en partner relationship management.

Besturingssystemen:

④ ⑦ ⑮ ⑱ ㉑ ㉒ ㉓
Ⓛ J.D. Edwards

Oracle CRM

Oracle Corporation

CRM-pakket. Modules onder andere: marketing, sales, service, callcenters, e-business en business intelligence.

Verklaring codes

Besturingssystemen/hardware-platformen

- ① n.v.t.
- ② DOS
- ③ Windows 3.X
- ④ Windows 95/98 /NT
- ⑤ OS/2
- ⑥ Apple Mac
- ⑦ Unix
- ⑧ AS400
- ⑨ VAX/VMS
- ⑩ IBM Mainframe
- ⑪ PC-netwerken
- ⑫ Overige
- ⑬ Windows 2000
- ⑭ Linux

Database-servers

- ⑮ Oracle
- ⑰ MS SQL Server
- ⑱ Sybase
- ⑲ Informix
- ⑳ Ingres
- ㉑ Ingres II
- ㉒ Progress
- ㉓ DB2
- ㉔ Overige
- ㉕ n.v.t.

Ⓛ Leveranciers

Besturingssystemen:

④ ⑦ ⑨ ⑫
 ① CSC, Vertis

Oracle E-Business Suite 11i

Oracle Corporation
 Geïntegreerde suite van applicaties voor ERP en CRM. Maakt de transformatie tot een e-business mogelijk.

Besturingssystemen:

④ ⑥ ⑦ ⑨ ⑩ ⑬ ⑭ ⑯
 ① CSC, Oracle

Peoplesoft 8

Peoplesoft
 Pakket voor verkoop, marketing, callcenter, field service, helpdesk en web-service via internet.

Besturingssystemen:

④ ⑤ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
 ① CSC

Pspenta Customer Relationship Management 6.0

Pspenta Software Systems GmbH
 Sales-manager met front- en back-officeconfigurator. Service-management, e-sales, projectmanagement, multisite.

Besturingssystemen:

④ ⑦ ⑩ ⑬
 ① Pspenta

Superoffice 5.0

Superoffice
 Relatiebeheersysteem,

inclusief integratie met alle gangbare kantoorautomatisering.

Besturingssystemen:

BS1 ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫
 ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱
 ① 2-Systems

Superoffice CRM 5

Superoffice Asa
 Maakt het mogelijk om wijze alle interactie met een relatie snel te realiseren. Van brief, e-mail, fax, telefoon contact tot orders en gemaakte afspraken.

Besturingssystemen:

④ ⑪ ⑬ ⑮ ⑰ ⑱
 ① Superoffice

Teradata CRM 6

NCR
 Analytische CRM.

Besturingssystemen:

④ ⑦ ⑩ ⑫
 ① NCR

Walvis Relatie Server

Walvis Software BV
 Werkt als centrale relatiebeheermodule voor een set basisgegevens van maatwerkssystemen en standaardapplicaties. Alle toepassingen maken dan ook gebruik van één centraal relatieregister.

Besturingssystemen:

④ ⑦ ⑩ ⑬ ⑮ ⑰ ⑱ ⑳
 ① Walvis

Winboss 1.37

Keper BV
 Relatiebeheerpakket dat oorspronkelijk is ontwikkeld voor beursorganisaties. Met dit pakket kunnen projecten, acties en voortgang worden gecontroleerd en vastgelegd. Ook kan men mailings met het systeem uitvoeren.

Besturingssystemen:

④ ⑩ ⑬ ⑰ ⑱
 ① Keper

Leveranciers

2-Systems BV

Postbus 853, 2700 AW Zoetermeer, tel. 079-3620815, fax 079-3620795, info@2systems.com
 Personeel: 12
 Levert: Superoffice

Allsolutions Business Applications

Helsinkistraat 2, 3446 AH Woerden, tel. 0348-430110, fax 0348-415475, info@allsolutions.nl
 Personeel: 30
 Levert: Allmarketing

Applix BV

Storkstraat 2, 3833 LB Leusden, tel. 033-4321700, fax 033-4321521, info@applix.nl
 Personeel: 300
 Dochter van: Applix Inc.
 Levert: Applix iEnterprise, Applix Sales

BCT The Document Store

Heiberg 40, 6436 CL Amstenrade, tel. 046-4424545, fax 046-4424730, info@bct.nl
 Personeel: 100
 Levert: Corsa/Connect, Corsa/Who?

Ceyoniq BV

Postbus 354, 3770 AJ Barneveld, tel. 0342-423600, fax 0342-472289, g.devries@ceyoniq.com
 Personeel: 1000
 Dochter van: Ceyoniq AG

Levert: Ceyoniq Link for Siebel E-Business Applications

CSC Computer Sciences BV

Kosterijland 20, 3981 AJ Bunnik, tel. 030-6574574, fax 030-6574570, marketingnl@csc.com
 Personeel: 600
 Dochter van: Computer Sciences Corporation
 Levert: Oracle CRM, Oracle E-Business Suite, Peoplesoft

Cyberlan BV

Veldzigt 2b, 3454 PW De Meern, tel. 030-6693456, fax 030-6693547, info@cyberlan.nl
 Personeel: 50
 Levert: Goldmine Business Contact Manager, Goldmine Frontoffice

Datadistilleries BV

Kruislaan 402, 1098 SM Amsterdam, tel. 020-5620020, fax 020-5620030, info@datadistilleries.com
 Personeel: 100
 Levert: DD Series

DBS Business Solutions

Postbus 747, 3800 AS Amersfoort, tel. 033-4545111, fax 033-4545199, info@dbs.nl
 Personeel: 125
 Levert: DBS Business Manager

E.piphany

Beech avenue 54, 1119 PV Schiphol Rijk, tel. 020-6586327, fax 020-6586626, info-nl@epiphany.com
 Personeel: 800
 Omzet 2000: EUR 145 mln
 Levert: E.piphany

Epicor Software Nederland

Groeneweg 2B, 2718 AA Zoetermeer, tel. 079-3631733, fax 084-8676598, info.holland@epicor.com
 Personeel: 5
 Levert: Clientele

Improve Information Systems

Van 't Hoffstraat 22, 3863 AX Nijkerk, tel. 033-2476700, fax 033-2476787, info@improve.nl
 Personeel: 120
 Levert: Improve CRM

J.D. Edwards

Oude Utrechtseweg 19, 3743 KN Baarn, tel. 035-5480200, fax 035-5480211, info@jdedwards.com
 Personeel: 50
 Levert: Oneworld Customer Relations Management

Keper BV

Raamweg 23, 2596 HL Den Haag, tel. 070-3114811, fax 070-3114812, info@keper.nl
 Personeel: 12
 Omzet 2000:
 Levert: Winboss

Microstrategy Benelux

Zonnebaan 15c, 3542 EA Utrecht, tel. 030-2408111, fax 030-2408199, info-bnlx@microstrategy.com
 Personeel: 10
 Levert: Microstrategy CRM Applications, Microstrategy Intelligence Server, Microstrategy Narrowcast Server

NCR Nederland NV

Laarderhoogtweg 25, 1101 EB Amsterdam ZO, tel. 020-6512345, fax 020-6914109, info.ncr@netherlands.ncr.com
 Personeel: 750
 Levert: Teradata CRM

Netmining NV/SA

Technologielaan 13, 3001 Leuven, tel. 0032-16387250, fax 0032-16387251, info@netmining.com
 Personeel: 12
 Levert: Hitsintoleads

Oracle Nederland BV

Rijnzathe 6, 3454 ZJ De Meern, tel. 030-6699000, fax 030-6699966, info@mail_nl@oracle.com
 Personeel: 1000
 Dochter van: Oracle Corporation
 Levert: Oracle E-Business Suite

Pspenta Nederland

Modemweg 37, 3821 BS Amersfoort, tel. 033-4535020, fax 033-4535025, elimm@psipenta.com

Personeel: 280
 Dochter van: PSI AG
 Levert: Pspenta Customer Relationship Management

SuperOffice Benelux BV

Koninginnenlaan 15, 5211 WD Den Bosch, tel. 073-6919191, fax 073-6919196, info@superoffice.nl
 Personeel: 25
 Dochter van: SuperOffice ASA (Noorwegen)
 Levert: Superoffice

Vertis

Kadijk 1, 9747 AT Groningen, tel. 0598-666058, fax 0598-666029, info@vertis.nl
 Personeel: 430
 Levert: Oracle CRM

Walvis Software BV

Rivium Quadrant 241, 2909 LC Capelle aan den IJssel, tel. 010-2880333, fax 010-2024481, info@walvis.nl
 Personeel: 80
 Dochter van: Centric
 Levert: Walvis Relatie Server

Xerox (Nederland) BV

Gondel 1, 1186 MJ Amstelveen, tel. 020-6563333, fax 020-6563500, webmaster-xrx-nl@xerox.com
 Personeel: 980
 Dochter van: Xerox
 Levert: Autograph, Billxchange