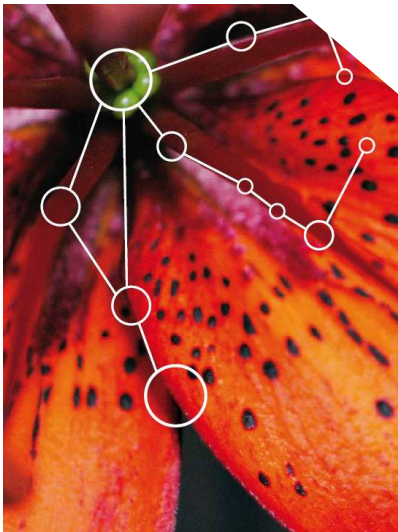


---

# Print-Kampagnen leicht gemacht

## Serienbrief-Erstellung mit SAP CRM und Integration von Microsoft Word



**Michael Flicker**  
syskoplan Schweiz GmbH

Swiss CRM Forum 2011 - Zürich, 23.06.2011

## ▪ Typischer Anwendungsfall

- AD-Mitarbeiter kontaktiert Kunden aus seinem Portfolio (Minikampagnen)
- Kundenanschriften im kleinen und mittleren Umfang (Geburtstage und Jubiläen, Hinweis auf Aktionen, Einladung zu Events, ...)

## ▪ Typischer Anwenderkreis

- Der gelegentliche, nicht IT-affine und wenig geübte Anwender
- ohne SAP CRM Marketing Know-how
- Aussendienstmitarbeiter, ...

## ▪ Problemfelder

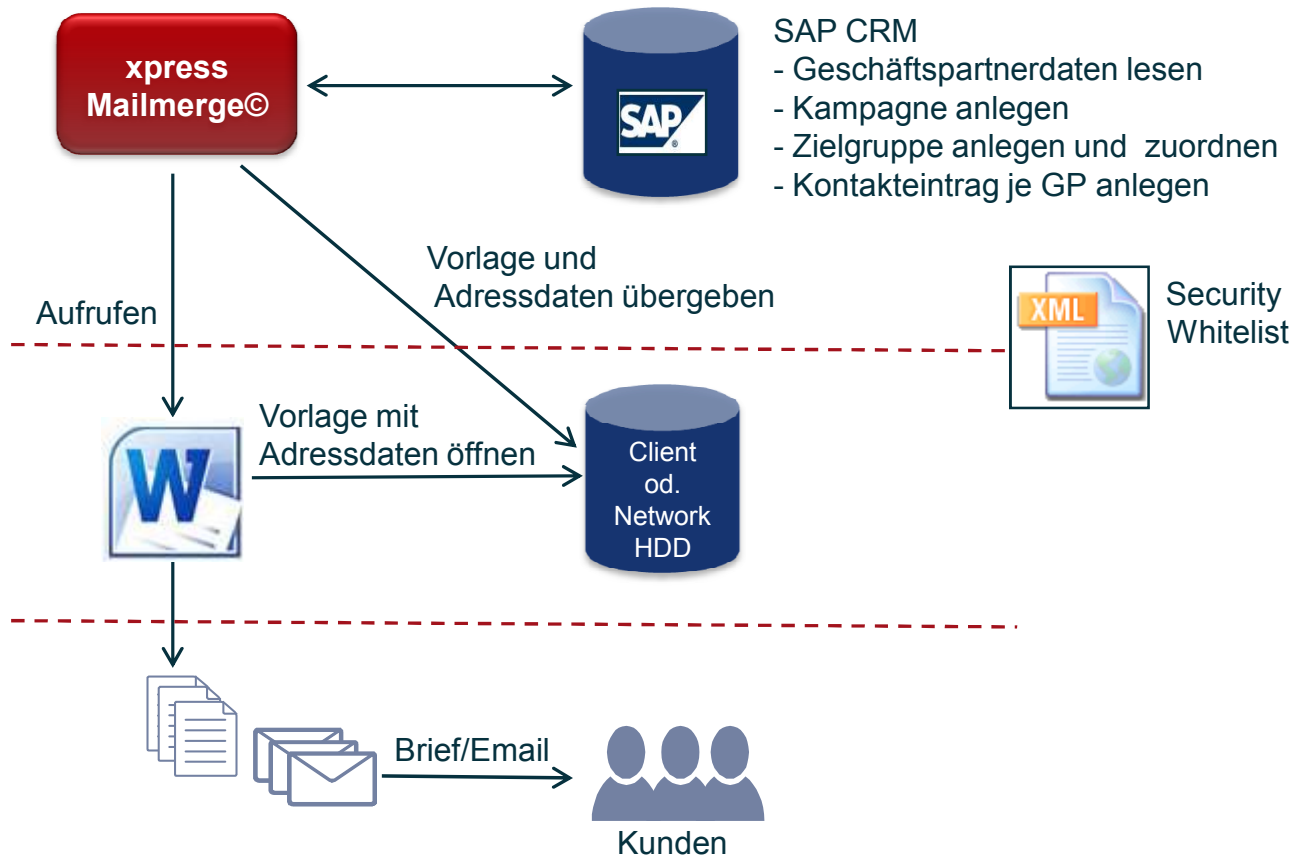
- Heute gibt es keine komfortable und geführte Anwendung für diesen Anwendungsfall und diesen Anwenderkreis im SAP CRM Standard
- Durch fehlende Integration findet für diesen oder ähnliche Anwendungsfälle heute keine Verknüpfung zwischen den Adressaten (Kunden) und den SAP CRM Standard Objekten statt (Kampagne, Zielgruppe, Kontakthistorie)

# Die Lösung: xpressMailmerge

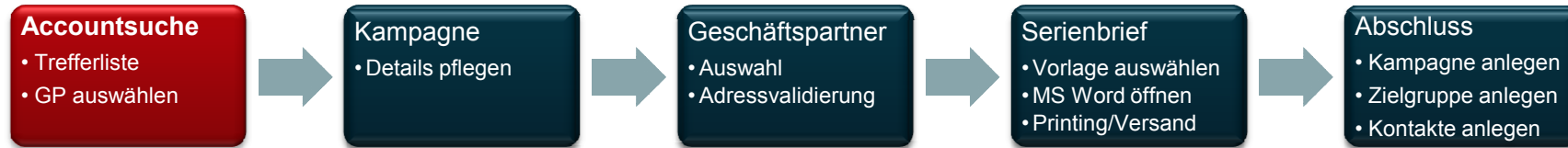
---

- **Produkt der syskoplan AG basierend auf SAP Netweaver Webdynpro Technologie**
- **Nahtlose Integration in SAP CRM 7.0 WebUI Frontend**
  - Startpunkt ist die Trefferliste der Account- bzw. Ansprechpartner-Suche
  - Rollenspezifische Verfügbarkeit
- **Nahtloser Aufruf von Word (ab Version 2003)**
  - Unterstützung der Kontaktkanäle Email und Brief
- **Pflege der Geschäftsobjekte im CRM**
  - Kampagne
  - Zielgruppe und Zuordnung zur Kampagne
  - Kundenkontakthistorie

# Systemarchitektur



# Start Serienbrieffunktion



SAP CRM

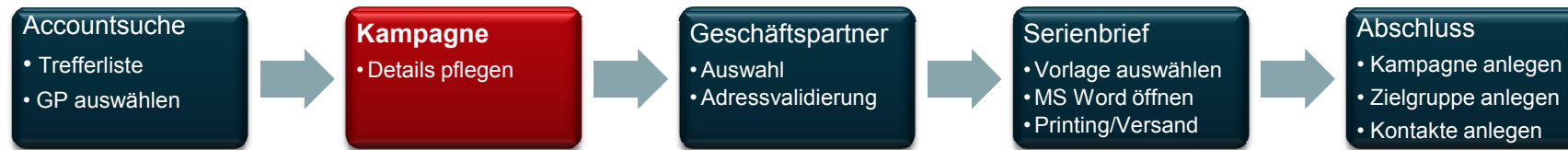
Suche: Accounts

Ergebnisliste: mehr als 100 Accounts gefunden

Unternehmens-Account Privat-Account Gruppe Accounts zusammenführen **Serienbrief**

ID	Name	Telefon	Straße
601161	Arno Nyhm		Bartholomäusweg 26
100201	August Klein		Grenzweg 5
607809	Bahlsen KG		Am Weiher 24
607810	Bahlsen KG		Am Weiher 25
607811	Bahlsen Snacks		Am Weiher 26
601087	Baumeister GbR		Berlinerstrasse 14
607746	Baumschule HCK		Holzstraße 21
607863	Bertelsmann Distribution GmbH		Biochemiestr. 10
607862	Bertelsmann Distribution GmbH		Bielefelder Str. 66
607867	Bertelsmann Inc.		Bodenburger Str.
607871	Bertelsmann mediaSystems		Bonslepen 9
607870	Bertelsmann mediaSystems		Bonner Str. 498
607868	Bertelsmann mediaSystems		Böhringer Straße 50
607869	Bertelsmann mediaSystems		Bollwerk 10
607882	Bertelsmann mediaSystems GmbH		Bucher Str. 137

# Step 1: Eingabe Kampagnendetails



The screenshot shows the SAP Mailmerge interface in a Mozilla Firefox browser window. The browser title is "xpressMailMerge - Mozilla Firefox" and the address bar shows the URL: [http://zagreb.syskoplan.de:8000/sap\(====\)/bc/bsp/sap/bsp\\_wd\\_base/popup\\_buffered\\_frame\\_cached.htm?sap-client=4988&sap-language=D&sap-domainRelax=min](http://zagreb.syskoplan.de:8000/sap(====)/bc/bsp/sap/bsp_wd_base/popup_buffered_frame_cached.htm?sap-client=4988&sap-language=D&sap-domainRelax=min).

The main heading is "Mailmerge". Below it is a progress bar with four steps: 1. Kampagnendetails (highlighted in yellow), 2. Liste der Empfänger, 3. Wordvorlage auswählen, and 4. Kontaktbericht anlegen. Navigation buttons "Zurück", "Weiter", and "Fertig" are visible.

The form fields are as follows:

- Beschreibung: Mailmerge Testkampagne 100215
- Kommunikationsmedium: Brief
- Notiz: Sereinbrief vom 15. Februar 2010  
Kommunikationskanal: Brief

# Step 2: Empfänger auswählen



The screenshot shows the 'Mailmerge' interface in Mozilla Firefox. The browser address bar displays the URL: `http://zagreb.syskoplan.de:8000/sap(====)/bc/bsp/sap/bsp_wd_base/popup_buffered_frame_cached.htm?sap-client=498&sap-language=D&sap-domainRelax=min`.

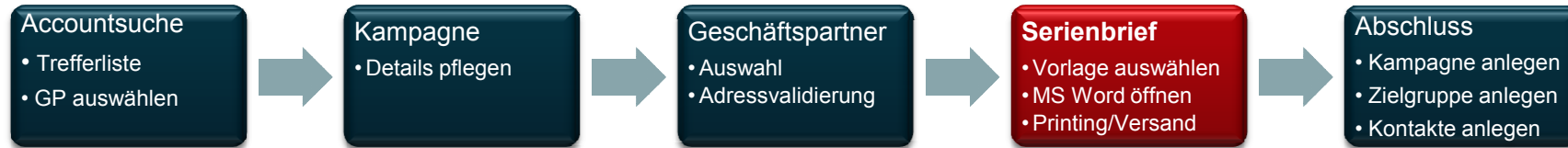
The interface features a progress bar with four steps: 1. Kampagnendetails, 2. Liste der Empfänger (highlighted in yellow), 3. Wordvorlage auswählen, and 4. Kontaktbericht anlegen. Below the progress bar are navigation buttons: 'Zurück', 'Weiter', and 'Fertig'.

A clipboard icon is present with the instruction: 'Geschäftspartner durch STRG+Linksklick auswählen.'

The 'Zielgruppe anzeigen' section includes buttons for 'löschen', 'löschen', and 'löschen', along with a 'Felder aus-/einblenden' button.

Status	Anrede	Name	Straße	Postleitzahl Ort	E-Mail-Adresse
○○○	Herrn	Arno Nyhm	Bartholomäusweg 26	D-33334 GÜTERSLOH	aronyhm@syskoplan.de
○○○	Herrn	August Klein	Grenzweg 5	D-33334 GÜTERSLOH	michael.hueffer@syskoplan.de
○○○	Herrn	Carsten Kunert	Am Wall 1	D-33334 GÜTERSLOH	
○○○	Herrn	Dieter Brakelmann	Bartholomäusweg 26	D-33334 GÜTERSLOH	
○○○		Frank Eckert	Bartholomäusweg 26	D-33334 GÜTERSLOH	frank.eckert@syskoplan.de
○○○	Herrn	Friedel Müller	Bartholomäusweg 26	D-33334 GÜTERSLOH	

# Step 3: Word-Vorlage auswählen und öffnen



The screenshot shows the 'Mailmerge' web interface in Mozilla Firefox. The progress bar indicates four steps: 1. Kampagnendetails, 2. Liste der Empfänger, 3. Wordvorlage auswählen (highlighted), and 4. Kontaktbericht anlegen. Below the progress bar, there are buttons for 'Zurück', 'Weiter', and 'Fertig'. The main content area shows 'Verfügbare oder leere Vorlage auswählen.' with a dropdown menu set to 'SYSKOPLAN VORLAGE.' and a 'Vorlage öffnen' button.

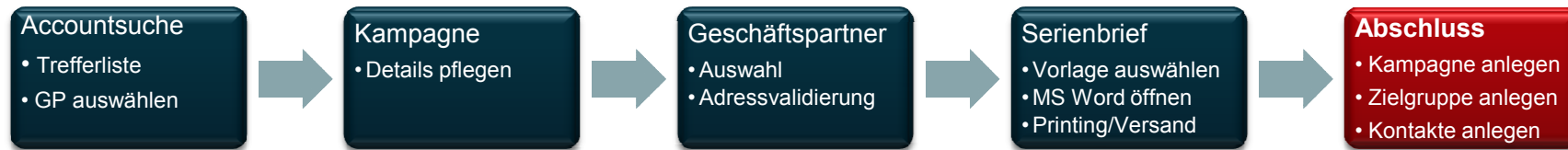
Overlaid on the interface is a Microsoft Word document titled 'Dokument1 - Microsoft Word'. The document content includes the Syskoplan logo and 'LIVING NETWORK'. The recipient address is 'Herrn Arno Nyhm, Bartholomäusweg 26, D-33334 GÜTERSLOH'. The date is 'Gütersloh, 15. Juli 2006'. The subject is 'Sommerfest 2006'. The text of the letter reads: 'Sehr geehrte/r Herrn Arno Nyhm, In altbewährter Tradition treffen wir uns bei strahlendem Sonnenschein, erfrischenden Getränken, schmackhaftem Essen und guter Laune zu unserem Sommerfest. Dazu laden wir Sie und Ihre Familie recht herzlich ein. Unser Fest beginnt am Sonntag, den 3. September 2006 um 11 Uhr auf dem Hof Düker in Gütersloh. Wir freuen uns auf Ihr Kommen!'.

## Bearbeitung in MS Word

- ➔ Brief bearbeiten
- ➔ Brief drucken
- ➔ Brief versenden



# Step 4: Verarbeitung abschliessen



- **xpressMailmerge unterstützt den Anwender durch**
  - geführte komfortable Erstellung von Serienbriefen aus SAP CRM
  - einfache, geführte Handhabung
  - intuitive Bedienung
  - Verwendung von MS Word als gewohnte Arbeitsumgebung
  
- **xpressMailmerge steigert die Effizienz durch**
  - Reduzierung des benötigten Zeitaufwands für Serienbriefe
  
- **xpressMailmerge steigert somit die Anwenderzufriedenheit**
  
- **Weitere generelle Vorteile beim Einsatz von xpressMailmerge**
  - Durchgänge Dokumentation der Kundenkontakte
  - Reportingfähigkeit
  - Unterstützung des Closed Loop Ansatzes

---

**Vielen Dank für Ihr Interesse!**

**syskoplan Schweiz GmbH**  
Seestrasse 39  
CH-8700 Küsnacht ZH

Michael Flicker  
Geschäftsführer  
T. +41 (0)43 255 8060  
E. [michael.flicker@syskoplan.ch](mailto:michael.flicker@syskoplan.ch)