

16.11.21

# Core Model Customer Relationship Management für Energie

**Einführung**

 **ELCA**  
*We make it work.*

# Agenda

- 1 — Warum ein Core Model?
- 2 — Grundsätze
- 3 — Beschreibung



# Warum ein Core Model

# Die Bedürfnisse des Marktes

---

- Alle mittelgrossen Energiefirmen benötigen ein Core Model
  - Die Bedürfnisse der Firmen sind vergleichbar
  - Investitionsvolumen sind begrenzt
  - Die große Mehrheit verwendet ISE und Proconcept/Abacus
- Die meisten Firmen haben ähnliche Bedürfnisse
  - Beibehaltung der eigenen Autonomie
  - Ein Bündnis mit einem Anbieter darf die Firma nicht ausbremsen
  - Fokus auf den differenzierenden Elemente der Firma
- Die Umsetzung von IT Projekten muss schnell erfolgen

# Warum positioniert sich ELCA heute?

- ELCA ist in Kontakt mit mittelgroßen Akteuren
    - **Ähnliche Bedürfnisse**
    - Begleitung der wichtigsten Akteure bei der Festlegung ihrer **digitalen Strategie**
    - Seit **15 Jahren** dabei
  - ELCA hat einschlägige Erfahrung im CRM Bereich
    - **Durchführung verschiedener CRMs für Vertriebspartner (freier Markt, regulierter Markt)**
    - Integration von Cloud-/Hybrid-Lösungen
    - **Projekte in Produkte umwandeln**
    - Breite Fachkenntnisse :
      - >50 D365-Experten in der Westschweiz + 35 (D-CH) + 10 Offshore (VN), > 50 CRM-Projekte
      - M365 Expertise: 23 Experten in der Schweiz + 11 Offshore (VN)
      - Multi-Cloud- und Hybrid-Architektur
      - Sicherheit
      - Digitalagentur (Portale und Mobile Apps, UX creative design)
- => ELCA will ein strukturiertes Core Model im Energiemarkt etablieren

# Das Core Model des Customer Relationship Management Energie

---

- **Standardfunktionen der Energiewelt**
  - **80% der** funktionalen **Anforderungen** an das Customer Relationship Management des Energiemarktes werden in diesem Kernmodell abgedeckt.
- Funktionen sind in **6 Module** unterteilt
- Möglichkeit, mit einem Modul des Kernmodells zu beginnen und es mit seinen Besonderheiten zu erweitern
- **Grundlegende Schnittstellen** zu **ISE, Sharepoint** vorgesehen



# Der Vorteil des Core Modells

---

- **Zugang zu Best-Practices ihrer Branche**
  - Customer Relationship Management im Energiebereich
  - Bewährte und skalierbare **State-of-the-Art** Lösung
- In seinem eigenen Tempo nach seinen Bedürfnissen voranschreiten
- **Zeit** bei der Einführung einzelner Module **sparen**

# Der Implementierungsansatz

---

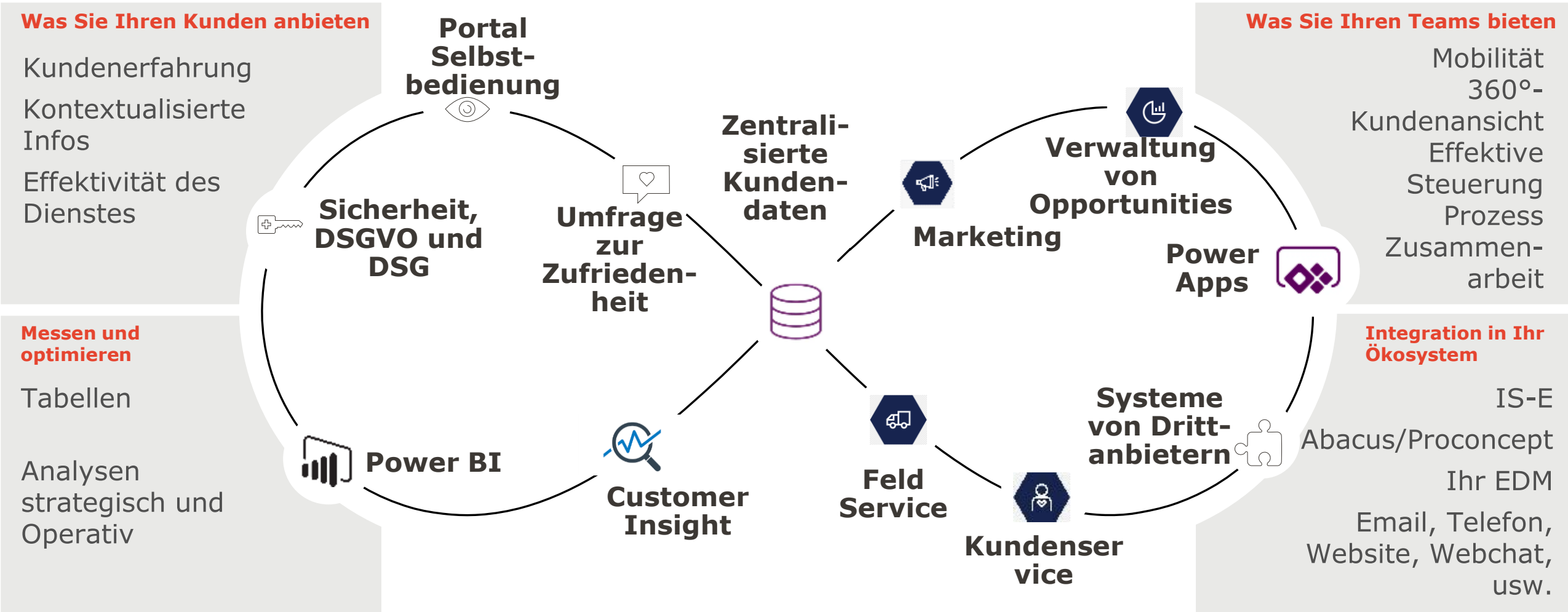
- Für jeden Klienten, was zu tun ist :
  - **Fit/Gap-Analyse** nach den gewählten Modulen
    - Mögliche Anpassungen und Ergänzungen beziffern
  - **Schnittstellen** zu verschiedenen **Drittsystemen** (CTI, AD, EDM, SAP ...)
  - Analyse und Bereinigung der Quelldaten und Migration
  - Schulung der Nutzer
- ELCA kann Sie begleiten bei
  - Analyse / Optimierung von Prozessen
  - Qualität der Daten
  - Schnittstellen zu Ihren Drittsystemen



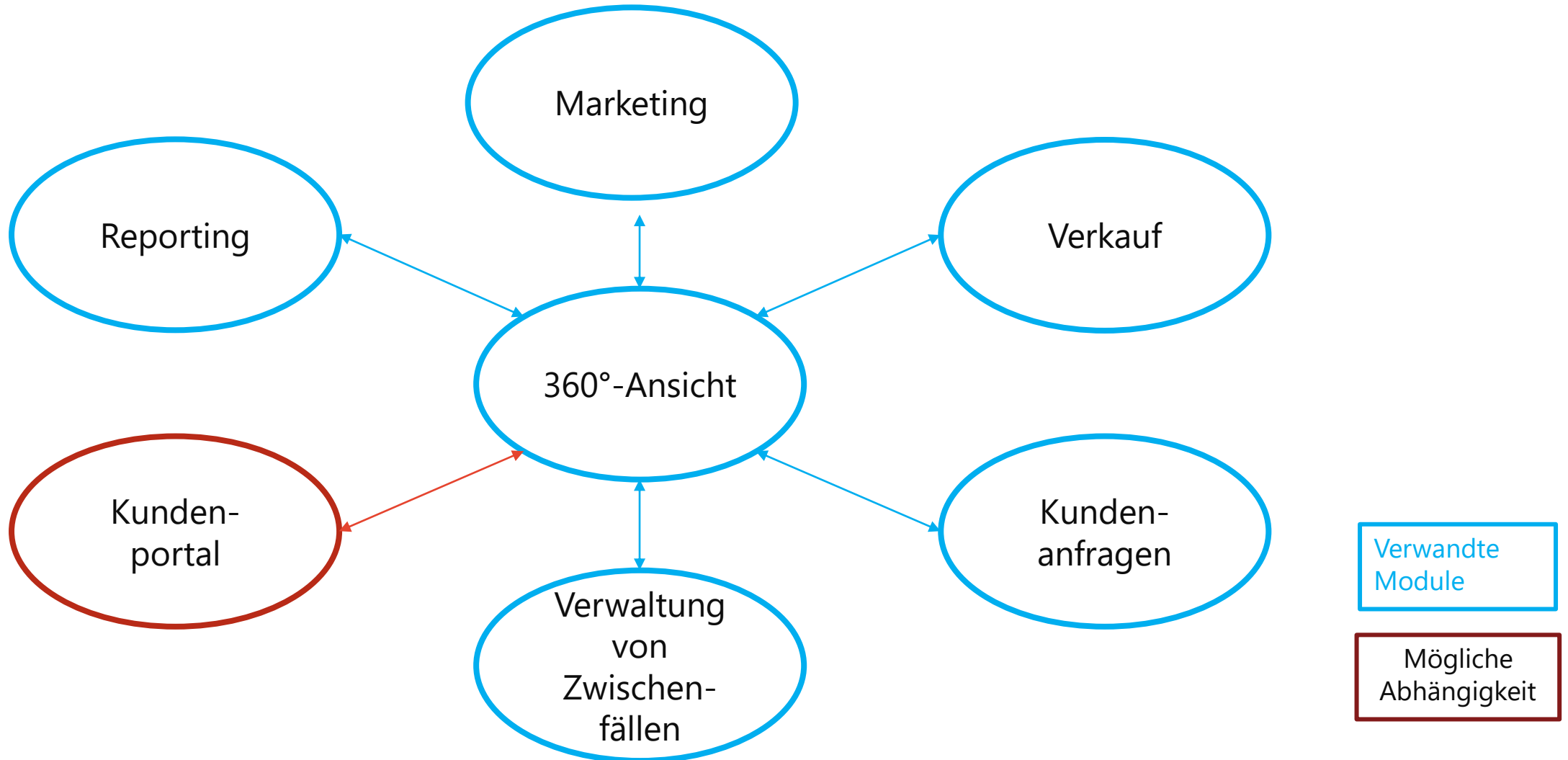


# Beschreibung des Core Model CRM Energie

# Allgemeine Präsentation

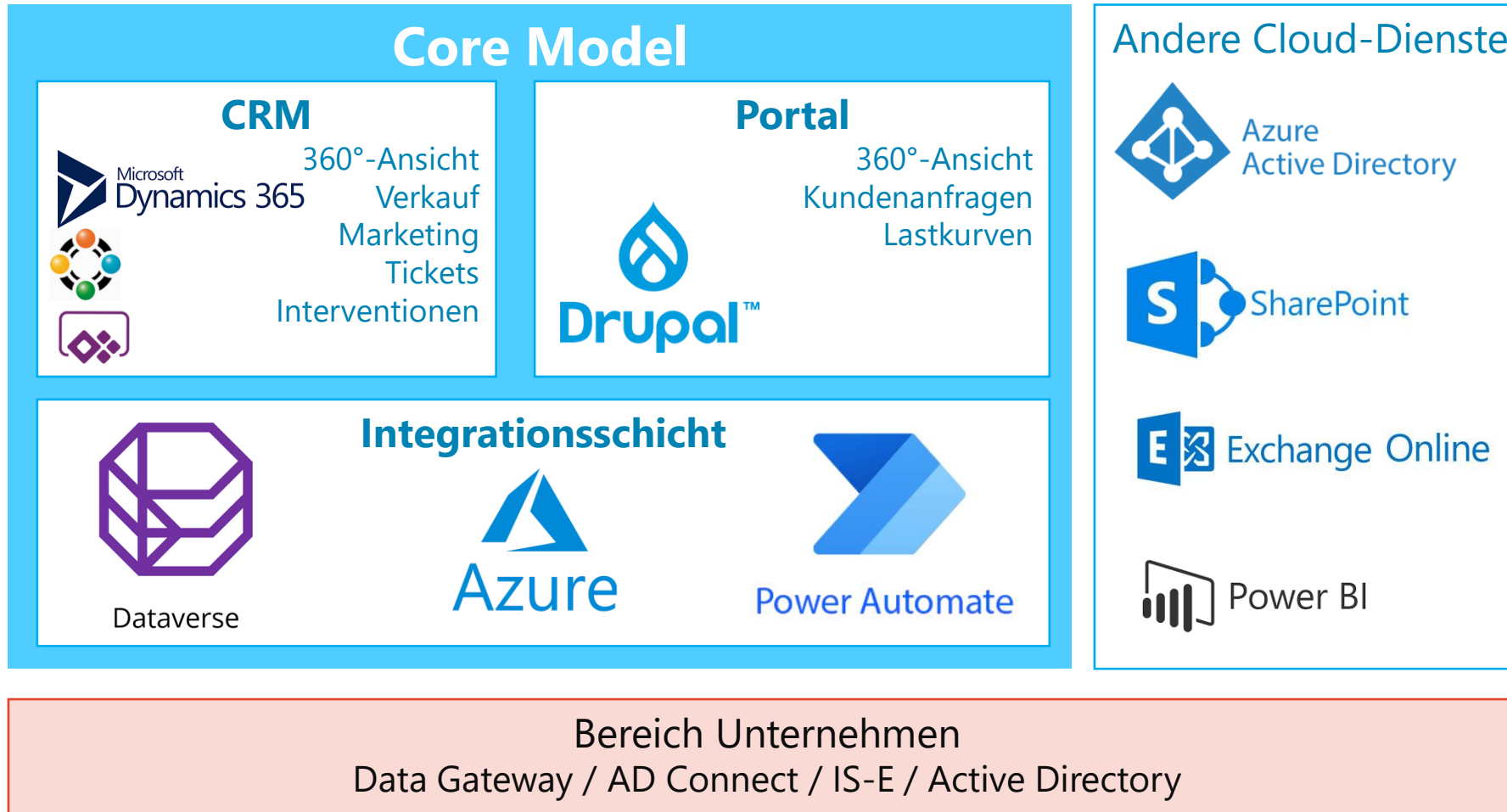


# Die verschiedenen Module



# Die Architektur

# Gesamtansicht des Core model



# Wo sind die Master Data Client / Change Management

---

## — Um ISE = Master **zu starten**

- Die Master Data Client sind in ISE
- **Das Handwerk behält die Daten in der Hand**
- CRM benachrichtigt das Geschäftsteam über ERP-Maßnahmen
- Ein Lead wird im CRM nach der Versöhnung zum Kunden
- Abgleich im CRM

## — Nach und nach CRM = Master

- Die Kundenstammdaten sind in CRM (gute CRM-Praktiken)
- Die Erstellung eines Kunden in ISE erfolgt über das CRM und ist automatisch
- **Verkauf, Kundenservice und Marketing übernehmen die Kontrolle über die Daten**
- Die Funktionen zum manuellen Erstellen und Aktualisieren von Kunden in ISE sind deaktiviert.
- Überprüfung der Adressen und des Geschäftsstatus im CRM



# Das Modul 360°-Ansicht

# 360°-Ansicht und Erstellung eines Kundenfalls über Callcenter

FA

Fast and Fly - Saved

Compte · Account ▾

Active

Status

Fabien Leal

Owner

General

Création de nouveau cas

Details

Project Price Lists

Assets and Locations

Servicing

Files

Related

ACCOUNT INFORMATION

Account

\* Fast and Fly

Email

contact@fastfly.ch

✉

Phone

+41 45 456 46 53

☎

Service Address

Rue de la gabelle 1  
Carouge 1227

✎

Currency

🇨🇭 Schweizer Franken

Product Price List

---

Opportunités ouvertes

☰

Select

⋮

Rc

Renouvellement contrat électricité

⋮

Joseph Steiner

1-Qualify

AE

Audit Energétique

⋮


Mike Walker


1-Qualify


ABC


1 - 2 of 2

Vue Client 360°












CHF 650.-/an


CHF 2150.-/an

Chaudière au gaz naturel









2800 CHF/an

Timeline

+

🔍

📅

⋮

🔍 Search timeline

✎ Enter a note...

📎

🔔

Auto-post on Audit Energétique

Opportunity: Created by System Administrator for Compte Fast and Fly.

2:23 PM

👍

↩

🗑

👤

Case resolved by Fabien Leal

resolu

4/1/2022 8:34 AM

▾

📝

Task modified by Fabien Leal

Resolution : Failure

3/24/2022 2:28 PM

▾

Active

SOLVABILITÉ

Qualité de paiement

Bon payeur

Contentieux

---

📈

Points de livraison

⋮

6

675987643

Fast and Fly Internet

⋮

8

804425086

Fast and Fly Chauffage

⋮

8

870820070

Fast and Fly Électricité

⋮

ABC

1 - 3 of 3

Consommation

⋮

2022 02 - Chauffage

⋮

**ELCA**  
We make it work.

Copyright 2021

Présentation ELCA & Energie 2022

19

# Multimediale 360°-Ansicht und Kundenfall über Callcenter



**Fast and Fly** - Saved  
Compte · Account ▾

Active  
Status

Fabien Leal  
Owner

General Création de nouveau cas Details Project Price Lists Assets and Locations Servicing Files Related

Account	* <b>Fast and Fly</b>
Name	---
Main Phone	+41 45 456 46 53
Email	contact@fastfly.ch

Cas	Select
Box internet en panne CAS-01001-F8W2K7 Normal	
Faible débit internet CAS-01008-F5F9Q5 Normal	
Pas d'accès à internet CAS-01004-P1H5Q0 Normal	
Problème de réseau CAS-01007-J1M6X5 Normal	
Puissance délivrée inconstante CAS-01012-G8X9R3 Normal	

Points de livraison	Select
675987643 Fast and Fly Internet	
804425086 Fast and Fly Chauffage	
870820070 Fast and Fly Électricité	
ABC 1 - 3 of 3	
Prestations	Select
Maintenance Annuelle - 2022 Fast and Fly	
ABC 1 - 1 of 1	

## Formulaire - Nouveau cas rapide

\* Descriptif Cas

Priorité

Element type

Pt de livraison

Date de début de prise en charge

Description

**Soumettre le cas**

# 360-Energie-Ansicht und Kundenfall über Callcenter



A. Datum Corporation (sample) - Saved

Comptes Client · Account ▾

Active  
Status

System Administrator  
Owner ▾

General Création de nouveau cas Details Project Price Lists Assets and Locations Servicing Files Related

## Prestations

Search this view 🔍



Name ↑ ▾

Numéro i... ▾

Date début

Raccordement et Mise en ser... A. Datum... 2/13/2022

1 - 1 of 1

⏪ ⏩ Page 1 →

## Description

---

## CONTACT PREFERENCES

Contact Method Any

Email Allow

Bulk Email Allow

Phone Allow

Fax Allow

Mail Allow

## Factures

Search this view 🔍



Name ↑ ▾

Numéro inte... ▾

Type de fact... ▾

Pt de

INV-000975 A. Datum C... Engagée PL15

1 - 1 of 1

⏪ ⏩ Page 1 →

## Acomptes

Search this view 🔍



Name ↑ ▾

Created On

AC-000984 2/22/2022

1 - 1 of 1

⏪ ⏩ Page 1 →

# Das Verkaufs- modul

# Prozess von Angebot - Vertrag - Aktivierung

**Auditelec CECB + Immeuble - 193933** - Unsaved

Offre · Opportunity ▾

**Opportunity Sales Process** Active for 2 hours

Offre-Créée ✓ Offre-A Valider ✓ Offre-Prête À L'envoi ✓ **Offre-Réponse Reçue (25 Min)** ○ Contrat-En Attente ○ Contrat-Actif ○ Contrat-Terminé/Résilié ○

**Summary** Quotes Field Service Files Related

Topic \* **Auditelec CECB + Immeuble - 193933**

Entité Juridique **Ihr Unternehmen**

Prospect **Eva Elznicova**

Responsable \* **System Administrator**

PL-PR + **PL154655**

Canal de vente \* **Magasin**

Durée min contrat ---

Durée min contrat (jours) ---

Délai résiliation ---

Echéance le ---

Détails du Point de Livraison

- PL154655
- Code Mutation ---
- Numéro **17**
- Signal ---

Active for 25 minutes

- ✓ Date de réponse 2/21/2022
- ✓ Date de signature \* 2/22/2022
- Produits vérifiés ---
- Aide à la vente ---
- Reconduction Contrat ---

Option ▾ Périodique HT ▾ Périodique TTC ▾ Unique HT ▾ Unique TTC ▾

	Option	Périodique HT	Périodique TTC	Unique HT	Unique TTC
CEB ...	No	---	---	---	\$2,400.00
ie	No	---	---	---	\$350.00
ure	No	---	---	---	\$250.00

Page 1

Ich weiss nicht ob man sowas zeigen will,... meiner Meinung nach ist das Zeigen von alten On Premise Sachen bei Kunden, wenn man diese gewinnen will, eher als nachteilig einzuschätzen + es wird Cloud und on prem. Vermischt.

# Verwaltung von Dokumenten aus dem CRM

**Auditelec CECB + Immeuble - 193933** - Saved  
Offre · Opportunity ▾

**Opportunity Sales Process**  
Active for 17 hours


Offre-Créée ✓ Offre-A Valider ✓ Offre-Prête À L'envoi ✓ Offre-Réponse Reçue (15 Hrs) ●



Summary Quotes Field Service **Files** Related

+ New ▾ ↑ Upload 📁 Document Location ▾ 📁 Open Location ▾ 📁 Add Location

Document Associated Grid ▾

---

 Documents on Default Site 1

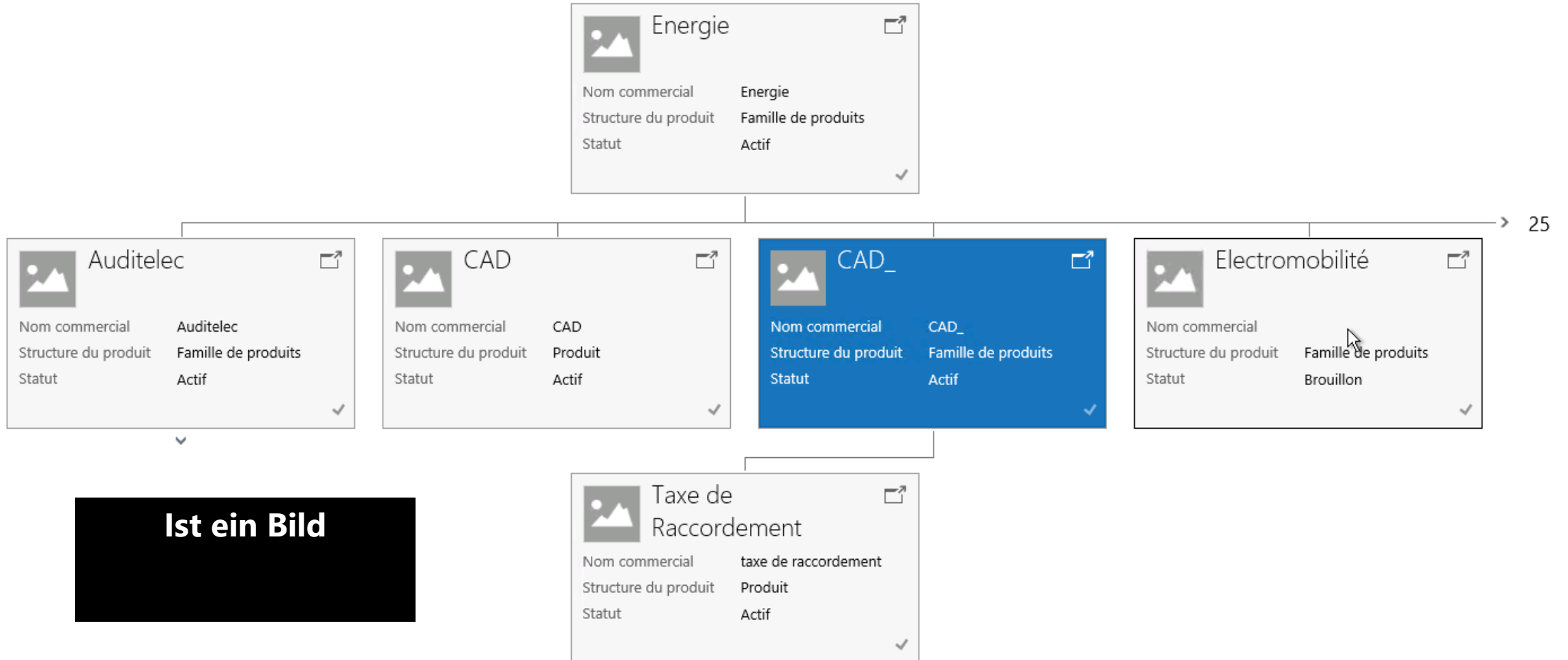
✓	Name	Modified
	New Text Document.txt	06/06/2019 07:41
	test.docx	06/06/2019 07:41

1 - 2 of 2 (0 selected)



# Produktkatalog

## Hierarchische Struktur von Multi-Channel-Produkten und anderen Dienstleistungen



# Das Modul Verwaltung von Kundenanfrag en

# Geschäftsvorfall über verschiedene Kanäle



Puissance délivrée inconstante - Saved

Case · Case ▾

Normal  
Priority

4/12/2022 3:07 PM  
Created On

In Progress  
Status

Fabien Leal  
Owner

Summary

Case Relationships

Associated Knowledge Records

Enhanced SLA Details

Additional Details

Social Details

Articles and Contract Information

Field Service

Related

## CASE DETAILS

Case Title	* Puissance délivrée inconsta...
ID	CAS-01012-G8X9R3
Subject	Service
Customer	* Fast and Fly
Contact	Mike Walker
Origin	Phone
Product	Contrat de fourniture él...
Element type	Électricité
Pt de livraison	870820070
Date de début de prise en charge	4/12/2022

## DESCRIPTION

---


## Détails du cas


Entitlement	FastFly phone support
Statut de résolution	In Progress
Date butoir	4/14/2022 7:30 PM
SLA Timers	Last update: 4/12/2022, 3:12:43 PM
First Response By KPI	Resolve By KPI
09m:47s	54m:47s

## Timeline


Search timeline
Enter a note...
Auto-post on Gold Queue Puissance délivrée inconstante was added to Gold Queue by Fabien L...
3:08 PM ▾
Auto-post on Puissance délivrée inconstante Case: Created by Fabien Leal for Compte Fast and Fly.
3:07 PM ▾


## CUSTOMER DETAILS

Fast and Fly


Email

contact@fastfly.ch



Phone

+41 45 456 46 53



## RECENT CASES

- Pd Puissance délivrée inconstante Active
- Fd Faible débit internet Active
- Qc Question contrat Active
- Pd Problème de réseau Active
- Pd Pas d'accès à internet Active

1 - 5 of 6

Page 1

Entitlement

# Das Field Service Modul

# Arbeitsanweisungen/ Interventionsplanung

**Dynamics 365 | Resource Scheduling**

Initial public view JulesSB Mike Map View Tab zzz Test board Saleha Tab sometab anmayfie tab 1

Filters Hourly view List view 1/25/2021 - 1/31/2021 Book

Search

Monday - 1/25/2021

	4:00 PM	5:00 PM	6:00 PM	7:00 PM	8:00 PM	9:00 PM	10:00 PM	11:00 PM
Allison Dickson Requirement 4% (7h 33m booked)	Southridge Installation Requirement 2h 09m			Litware Instrumentation 2 Requirement 2h 05m		Datum Corporation Requirement 1h 38m		Fabrikam West Requirement 1h 41m
Cheri Castaneda Requirement 4% (5h 53m booked)	AV repair Requirement 2h 03m			Task 2.2 Requirement 1h 41m		Task 2.1 Requirement 2h 09m		
Christal Robles Requirement 3% (5h 41m booked)	Work Order 02 Requirement 1h 09m	Work Order 00 Requirement 1h 04m	Work Order 01 Requirement 1h 06m		Work Order 03 Requirement 1h 12m	Work Order 01 Requirement 1h 10m		
Edgar Dominequez Requirement 2% (2h 41m booked)	NW Wind IOT Setup Requirement 2h 41m							
Efrain Schreiner Requirement 2% (2h 39m booked)	Contoso Pharma Requirement 2h 39m							
Jill David Requirement 3% (5h 35m booked)	Work Order 03 Requirement 1h 08m	Work Order 00 Requirement 1h 03m	Work Order 02 Requirement 1h 10m	Work Order 00 Requirement 1h 07m	Work Order 04 Requirement 1h 07m			

1 - 6 of 6

100

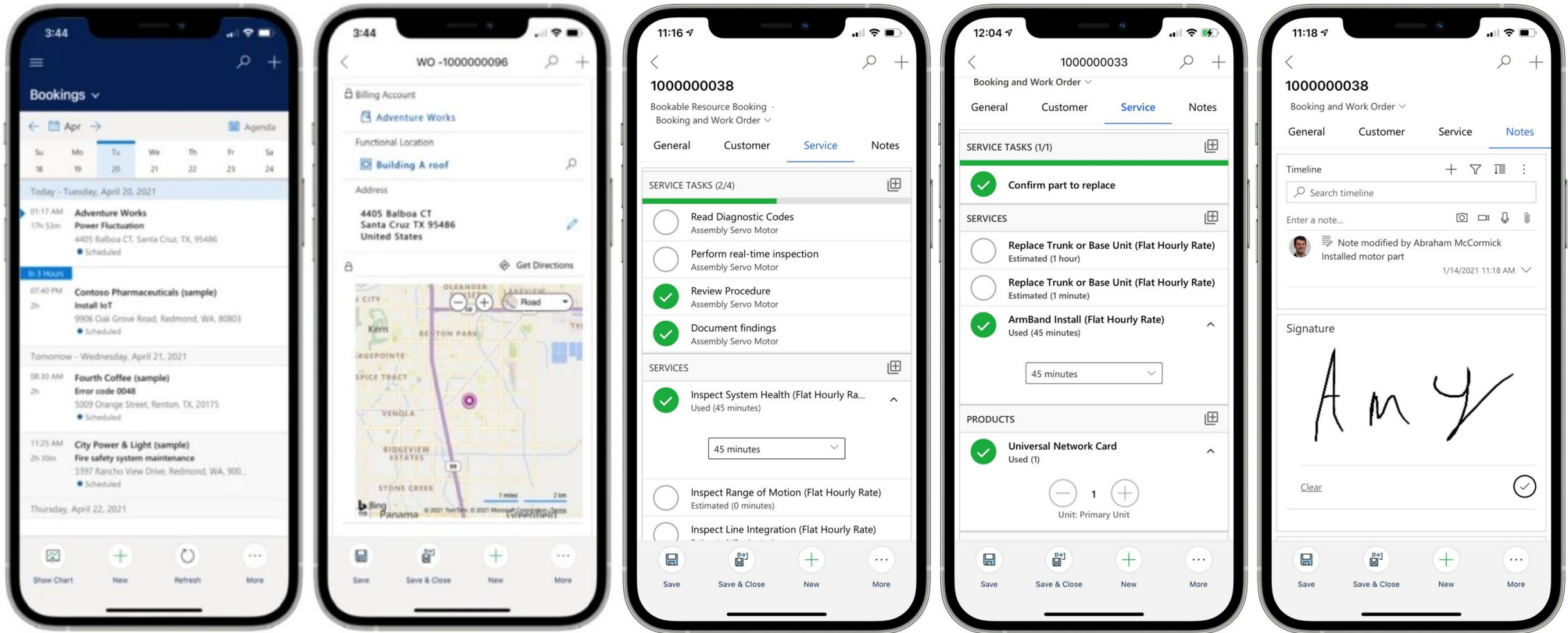
Open Requirements Unscheduled Work Orders

Search by Requirement Name

Name ↑	From Date	To Date	Duration	Proposed Durati...	Fulfilled Duration	Remaining Durat...	Priority	Territory	Time From Prom...	Time To Promised	Status	Created On
<input type="checkbox"/> Contoso IOT repair			1 hr 30 mins	0 mins	0 mins	1 hr 30 mins					Active	2/23/2020 12:42 ...
<input type="checkbox"/> Contoso IOT rep...			1 hr 30 mins	0 mins	0 mins	1 hr 30 mins					Active	3/11/2020 9:22 P...
<input type="checkbox"/> Contoso Pharma			2 hrs	0 mins	0 mins	2 hrs					Active	2/23/2020 12:42 ...
<input type="checkbox"/> Contoso Pharma...			2 hrs 30 mins	0 mins	0 mins	2 hrs 30 mins					Active	2/23/2020 12:42 ...
<input type="checkbox"/> Contoso Pharma...			2 hrs 30 mins	0 mins	0 mins	2 hrs 30 mins					Active	2/23/2020 12:42 ...
<input type="checkbox"/> Contoso Pharma			1 hr	0 mins	0 mins	1 hr					Active	3/11/2020 9:22 P...

1 - 50 of 121

# Arbeitsanweisungen / Durchführung des Verfahrens



# Das Modul Kundenportal



# Beschreibung des Moduls

---

## — Modul Kundenportal

- Onboarding
- Mein Profil
- Responsive
- Meine offenen Rechnungen
- Meine Verträge
- Mein Verbrauch (Lastkurve)
- Nachverfolgung meiner Anfragen
- Neuer Antrag (Umzug, Einzug, Problem)

# Modelle

Client-Logo-container

Timothy Gilbert  
Déconnexion

Accueil

Abonnements

Factures

Consommations

Préférences

Bienvenu  
Timothy Gilbert

Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr.  
[Link exemple](#)

Abonnements

Factures

Consommations

Préférences

Client-Logo-container

Timothy Gilbert  
Déconnexion

Accueil

Abonnements

Factures

Consommations

Préférences

Factures

Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr.

Rechercher

Produits

Status de paiement

Numéro de facture, dates,...

Tout

Tout

ID Produit	Nom produit	Date d'émission	Date D'échéance	Statut
133.325.323	Product name	16/09/1966	16/09/1966	Réglé
642.795.168.	Product name	28/10/2020	28/10/2020	Réglé
220.544.211	Product name	19/05/1996	19/05/1996	Réglé
248.347.317	Product name	27/11/2013	27/11/2013	Réglé
133.325.323	Product name	27/02/1965	27/02/1965	Réglé
642.795.168.	Product name	17/08/2019	17/08/2019	En attente
220.544.211	Product name	27/12/1964	27/12/1964	Réglé
248.347.317	Product name	29/08/1959	29/08/1959	En attente
133.325.323	Product name	20/09/2000	20/09/2000	En attente

Besoin d'aide ?

Informations personnelles

Données de connexion

Numéro client  
133.325.323

Prénom  
Timothy

Complément  
-

Téléphone 1  
022 547 96 12

Politesse  
-

Nom  
Gilbert

Date de naissance  
16.12.1984

Téléphone 2  
079 147 25 36

E-mail  
timothy.gilbert@mail.com

Mot de passe  
••••••

Suppression de compte

Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat.  
[Supprimer mon compte](#)

Client-Logo-container

Timothy Gilbert  
Déconnexion

Accueil

Abonnements

Factures

Consommations

Préférences

Consommations

Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr.

Consommation électricité

Consommation électricité

Consommation électricité

Bahnhofstrasse 12  
5242 Lupfig

Chemin des Paleyres 8  
1006 Lausanne

Consommation électricité

Besoin d'aide ?

# Kundenportal : Überblick

The screenshot displays the ELCA customer portal interface. On the left is a sidebar with the header "MY COMPANY" and navigation links: "Accueil", "Mes abonnements", "Mes factures", "Mes consommations", and "Mes préférences". At the bottom of the sidebar are links for "Découvrir votre portail" and a "Nous contacter" button.

The main content area is for user Alexandra Barthelemy, with a "Déconnexion" link and a profile icon. It features a welcome message and the user's home address: "Promenade des Pêcheurs 10, 1950 Sion". A link "Vous déménagez ?" is also present.

There are three main informational cards:

- ABONNEMENTS:** States "Vous êtes souscrits à 7 abonnements" with a link to "Voir mes abonnements (7)".
- FACTURE:** States "Vous avez 1 facture en retard et 1 non payé" with a link to "Voir mes factures".
- CONSOMMATIONS:** Shows a bar chart for "Av. de la Harpe 14, 1006 Lausanne App. 203" with a link to "Voir mes consommations".

On the right, there is a promotional banner for "LE PACK BBB BEAUCOUP" featuring a family, and a section titled "OFFRE" with the text "Le meilleur du divertissement, pour toute la famille" and a link "Je suis intéressé".

# Kundenportal: Aktualisierung persönlicher Informationen

The screenshot displays a customer portal interface. On the left, a sidebar contains the text 'MY COMPANY' and a menu with items: 'Accueil', 'Mes abonnements', 'Mes factures', 'Mes consommations', and 'Mes préférences'. At the bottom of the sidebar is a button labeled 'Nous contacter'. The main content area shows a user profile for 'Alexandra Barthelemy' with a 'Déconnexion' link and a user icon. Below this, a greeting 'Bonjour Alexandra' is followed by address information: 'ADRESSE DE D' Promenade 1950 Sion'. A modal window is open in the center, titled 'Prenez 1 minute pour compléter vos informations'. The form within the modal includes fields for 'NOM \*' (Meyer), 'PRÉNOM \*' (Daniel), 'DATE DE NAISSANCE \*' (11/11/1988), 'TÉLÉPHONE 1 \*', 'TÉLÉPHONE 2', a checked checkbox for 'Case postale', and fields for 'ADRESSE', 'NUMÉRO', 'NPA', and 'LOCALITÉ'. A background image of a person is partially visible behind the modal.

MY COMPANY

Accueil

Mes abonnements

Mes factures

Mes consommations

Mes préférences

Découvrir votre portail

Nous contacter

Alexandra Barthelemy  
Déconnexion

Bonjour Alexandra

ADRESSE DE D' Promenade 1950 Sion

Vous déménagez ?

FACTURE

Vous souhaitez recevoir votre facture par email et 1 notification par SMS

Voir mes informations

Prenez 1 minute pour compléter vos informations

NOM \* PRÉNOM \*

Meyer Daniel

DATE DE NAISSANCE \*

11/11/1988

TÉLÉPHONE 1 \* TÉLÉPHONE 2

☒ Case postale

ADRESSE NUMÉRO

NPA LOCALITÉ

# Kundenportal : Angebot oder Support anfordern

The screenshot displays a customer portal for 'MY COMPANY'. On the left is a navigation menu with links: 'Accueil', 'Mes abonnements', 'Mes factures', 'Mes consommations', 'Mes préférences', and 'Découvrir votre portail'. The main content area shows a greeting 'Bonjour Alexia', a home address 'Promenade de 1950 Sion', and a 'FACTURE' section with a button 'Nous contacter'. A modal window titled 'Nous contacter' is open, asking 'Vous souhaitez parler à un conseiller immédiatement ?'. It includes input fields for 'TÉLÉPHONE' (with a pre-filled number 0277631411) and 'ADRESSE' (with a button 'Votre point de vente le plus proche'). There is also an 'EMAIL' field and a large text area for a message, which currently contains 'Cher SEIC,'. A button 'Envoyer' is at the bottom right of the modal. In the background, a banner with the word 'BEAUCOUP' is visible.

MY COMPANY

Accueil

Mes abonnements

Mes factures

Mes consommations

Mes préférences

Découvrir votre portail

Nous contacter

Bonjour Alexia

ADRESSE DE DOMICILE

Promenade de 1950 Sion

Vous déménagez ?

FACTURE

Vous avez une facture en retard et 1 notification

Voir mes factures

Nous contacter

Nous contacter

Vous souhaitez parler à un conseiller immédiatement ?

TÉLÉPHONE

0277631411

Nous répondons à vos appels du lundi au vendredi de 08:00 à 20:00 et le samedi de 09:00 à 17:00.

ADRESSE

Votre point de vente le plus proche

EMAIL

Écrivez-nous. Nous vous répondons dans les meilleurs délais.

Cher SEIC,

...

Envoyer

BEAUCOUP

# Kundenportal : Mobile App



# Warum Drupal

---

- Drupal hat keine Einschränkungen in Bezug auf das Front-End-Design. Wir sind nicht durch ein System eingeschränkt, das wir nicht oder nur sehr wenig anpassen können.
- Drupal ermöglicht eine einfache Integration von externen Bibliotheken (z. B. für den Aufbau von Graphen).
- Drupal ist eine Open-Source-Lösung ohne Lizenzkosten.
- Drupal bietet viele native Funktionen.
  - CMS- und Redaktionskapazitäten (große Freiheit bei der Verwaltung von Inhalten)
- Gartner-Positionierung (Acquia bis Drupal)
  - Magic Quadrant für Web Content Management (2019).  
<https://business.adobe.com/content/dam/dx/us/en/resources/reports/gartner-2019-mq-wcm/high-res-1-MQthumbnail.jpg.img.jpg>
  - Magic Quadrant für Digital Experience Platforms (2021).  
<https://blog.whereoware.com/wp-content/uploads/2021/02/2021-Epi-Gartner-Quadrant-Sized.png>
- Drupal erleichtert die Erweiterung mit Modulen von Drittanbietern, die in der Community verfügbar sind.



# Das Marketing- modul

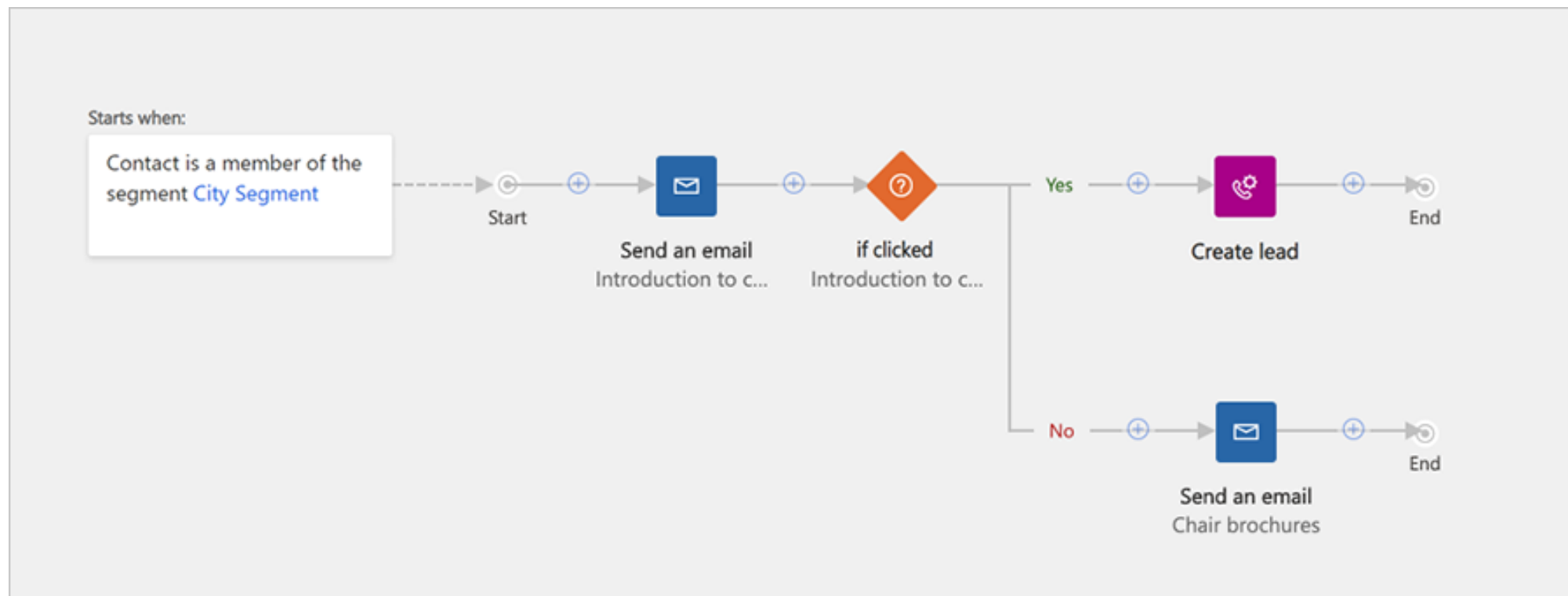
# Beschreibung des Moduls

---

## — Marketing-Modul

- Verwaltung von Kampagnen
- Newsletter
- Real-Time Marketing
- Lead Management & Lead Scoring
- Social Media Posting
- Event Management
- Outbound Marketing

# Customer journey



# Marketing-Kampagnen

CAMPAGNE

03.09.18 - Campagne 2

OFFRES GÉNÉRÉES

Sujet ↑	Entité juridiqu...	Prospect	Phase de vent...	PL - PR	Créé par	Canal de vent...
Auditelec CECB - 129111	Ihr Unternehmen	Ives	4-Envoyée		Arnaud	Shop de Monthey
Auditelec CECB+ Villa - 193951	Ihr Unternehmen	Alexandre	4-Envoyée		Arnaud	Mutation
Avenant - 193933	Ihr Unternehmen	Arnaud	5-Réponse reçue	780279002	Arnaud	Shop de Monthey
BliBlaBlo à la Folie Sans VOIP - 129111	Ihr Unternehmen	Ives	4-Envoyée		Alisor	Téléphone du cl...

1 - 4 de 11

Phase	Count
1-Créée	2
3-Prête à l'envoi	2
4-Envoyée	4
5-Réponse reçue	3

Solch eine Abbildung sollte man (meiner Meinung nach) keinem Kunden zeigen ... was genau soll hier ausgesagt werden? -> Das sieht aus nach: Praktikant hat schnell Screenshot reinkopiert (zieht sich durch ganzes Dokument)



*We make it work.*

Jean-David Albou  
Client Partner Energy  
Jean-david.albou@elca.ch

---

ELCA Informatique SA | Lausanne 021 613 21 11 | Genève 022 307 15 11  
ELCA Informatik AG | Zürich 044 456 32 11 | Bern 031 556 63 11

[www.elca.ch](http://www.elca.ch)