



# HERO-WORK SQL - CRM-Funktionalität

## Allgemeines

CRM steht für Customer Relationship Management zu deutsch: Kundenbeziehungsmanagement oder Kundenpflege und bezeichnet die Dokumentation und Verwaltung von Kundenbeziehungen und ist ein wichtiger Baustein für das Beziehungsmarketing.

Eine speziell auf das Kundenbeziehungsmanagement zugeschnittene Software wird CRM-System genannt. Das ist eine Datenbankanwendung, die eine strukturierte und gegebenenfalls automatisierte Erfassung sämtlicher Kundenkontakte und -daten ermöglicht. Diese Daten unterstützen durch ihre permanente und umfassende Verfügbarkeit die Arbeit von Vertriebsmitarbeitern in vielen Hinsichten.

Ideal ist die Integration der CRM-Software in das ERP-Programm des Unternehmens, um Redundanzen in der Datenhaltung zu vermeiden. Auch die Datenqualität wird durch eine solche Integration besser, da das CRM auf die „Echt-Daten“ zurückgreift: Kunden-Stammdaten, Bewegungsdaten aus dem Angebotswesen und der Auftragsabwicklung etc.

Welche Daten gespeichert werden ist abhängig von der konkreten Zielsetzung des Unternehmens.

## Typische Anforderungen an eine CRM-Anwendung

1. Detaillierte Adressinformationen
2. Komplette Kundenhistorie
3. Spezifische Marketingaktionen
4. Individuelles Reporting
5. Einfache Kundenstatistik
6. Schnelle Auftragsinfo
7. ggf. Integration eines vorhandenen Dokumentenmanagementsystems
8. Zeitmanagement
9. Integration in Office-Produkte.

## Realisierung in HERO-WORK SQL

Der zentrale Menüpunkt im Programm HERO-WORK SQL für Informationen zum Kunden ist die „Kundenauskunft“. Alle je zum Kunden erfaßten Daten sind hier aufrufbar:

1. vollständige Adresse, ggf. persönliche Daten
2. alle Warenwirtschaftsbelege wie Angebote, Aufträge, Lieferscheine, Rechnungen
3. Offene Posten
4. Anzahl der Mahnungen
5. Alle verschickten Briefe / (Word öffnet)
6. alle versandten Serienbriefe an den Kunden (Mailingaktionen)
7. Verkaufsstatistik über alle vom Kunden gekauften Artikel, Gesamtumsatz, Umsatz pro Artikel
8. ..... uvm.

## Wiedervorlatesystem

Im Menüfenster Auskunft ist die Programmfunction Kunden-Wiedervorlagen integriert. Hier werden alle wichtigen Sachverhalte zur Kundenhistorie, die nicht in Warenwirtschaftsbelegen erfasst sind dokumentiert, wie Gesprächsnotizen, Hinweise für den nächsten Kundenkontakt uvm.

Es ist komfortabel möglich, Wiedervorlagetermine zu verwalten, Kunden entsprechend Wiedervorlage auszuwerten und zu bearbeiten, Informationen zu erfassen sowie direkt mit dem Kunden Kontakt aufzunehmen.

Die Programmfunctionen Kunden listen enthalten u.a. das Selektionskriterium Wiedervorlagedatum sowie die Listensortierung nach Wiedervorlagedatum.

# HERO-WORK SQL - CRM-Funktionalität



Tourenpläne für Servicetechniker im Aussendienst können auch auf Basis des Wiedervorlagesystems erstellt werden.

## Adresshandling

Für Marketingaktionen wie z.B. Mailings zur Neukundengewinnung gibt es den Menüpunkt Adressen. Wird aus einer Adresse ein Kundenkontakt kann ein neuer Kunde direkt auf der Basis einer Adresse angelegt werden. Eine doppelte Erfassung ist nicht notwendig.

## Reports

Vielfältige Auswertungsmöglichkeiten nach Kundengruppen, Warengruppen, Umsatzstatistiken, Roherträgen u.a. stehen zur Verfügung und können auch angepaßt werden. Geburtstagslisten für Marketingzwecke gehören ebenso dazu.

## Telefonmodul

Tgen von Anrufen direkt aus HERO-WORK und Identifizierung eingehender Anrufe auf der Basis der im Programm erfaßten Stammdaten. Direkte Anzeige der Daten des Anrufers durch Aufblenden der Kundenauskunft. Das ist eine erhebliche Erleichterung im täglichen Kundenkontakt, da sofort bei Anruf des Kunden alle Kundendaten eingeblendet werden, ohne dass eine Suche und Nachfrage erfolgen muss.

## E-Mail und Serien-eMail Funktion

direkt aus dem Programm. Damit ist keine separate Verwaltung von E-Mail-Adressen in externen Mailprogrammen notwendig.

## EXCEL- und Word-Schnittstelle

**Kundenauskunft-**

telefonieren
Wiedervorlagen

Auskunft-Kundenstamm 69996: Franzmichel,Heinrich

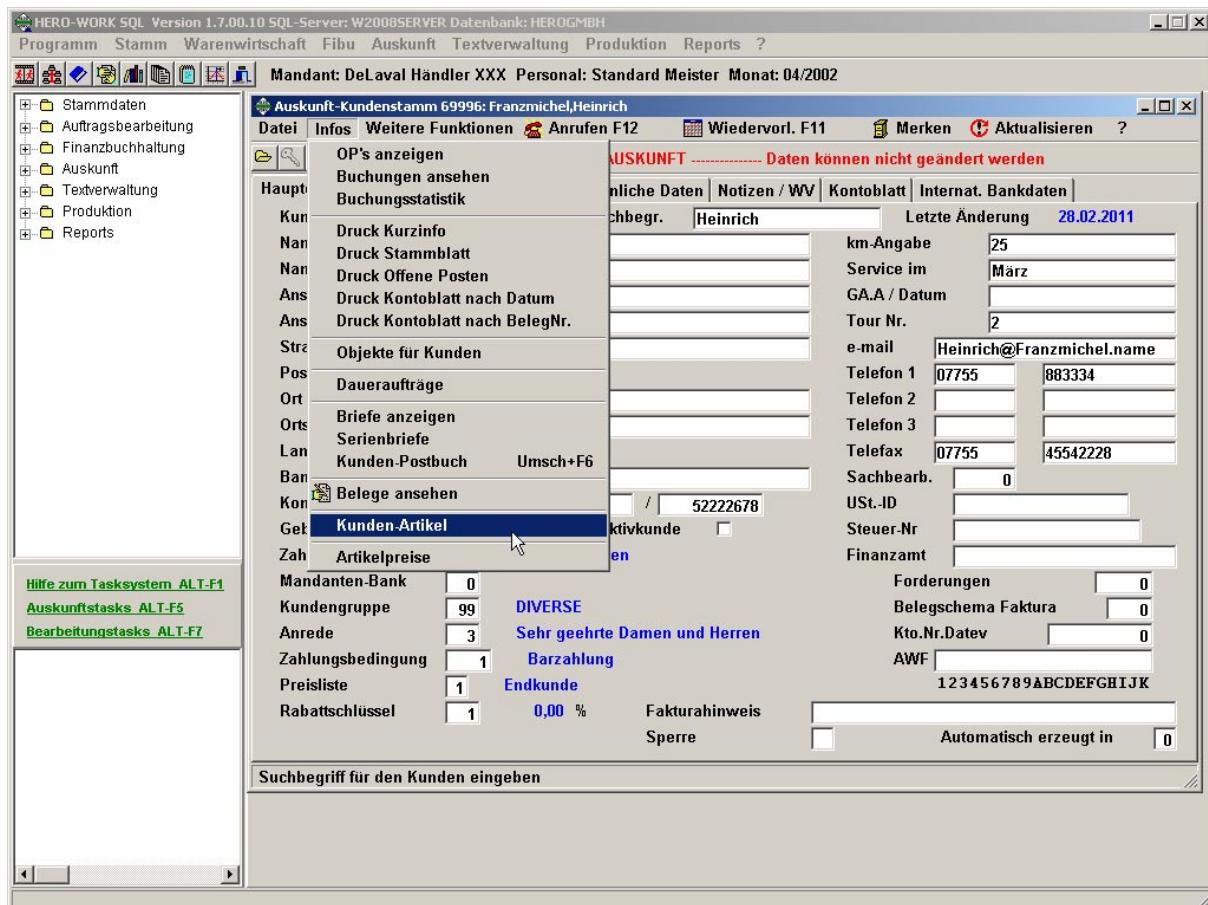
Datei Infos Weitere Funktionen Anrufen F12 Wiedervorl. F11 Merken Aktualisieren ?

**AUSKUNFT** Daten können nicht geändert werden

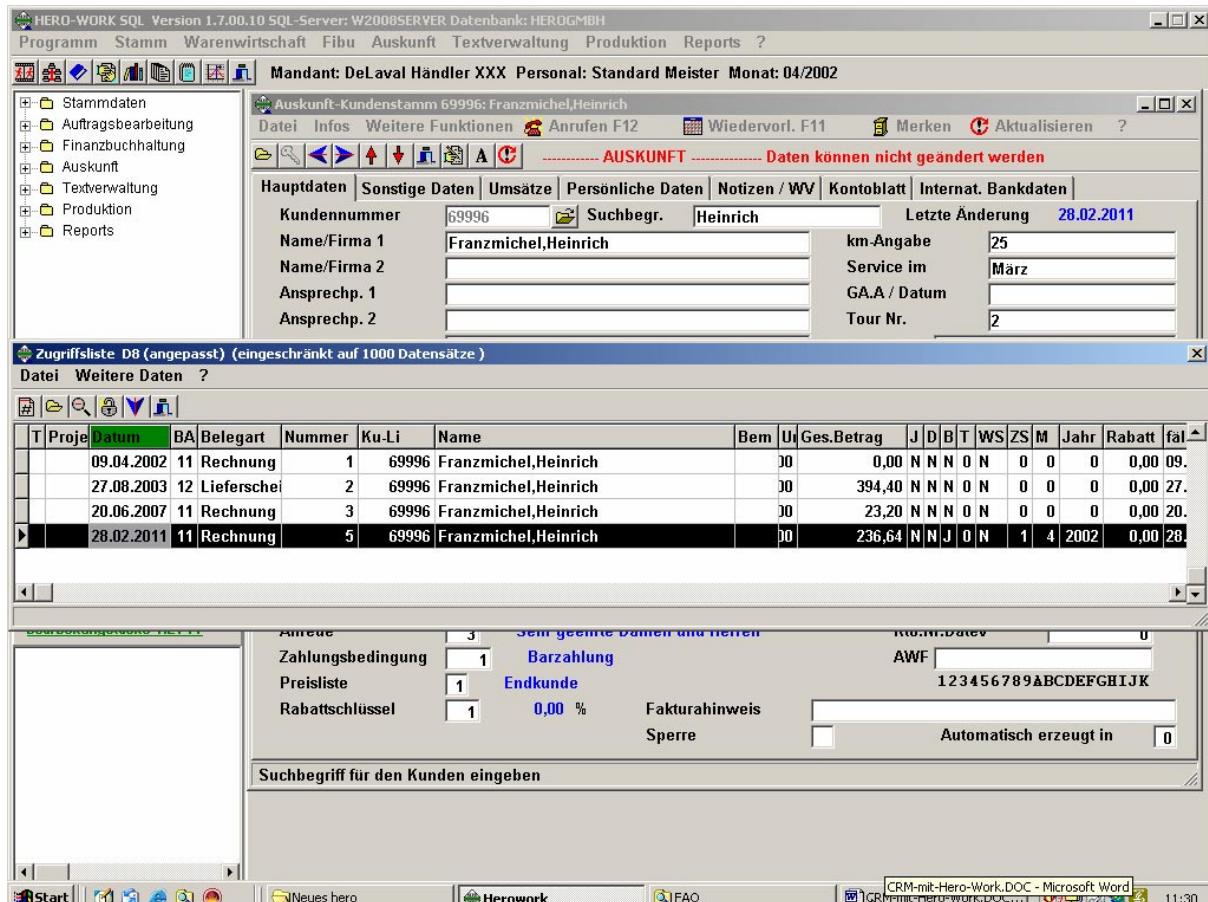
Hauptdaten	Sonstige Daten	Umsätze	Persönliche Daten	Notizen / WV	Kontoblatt	Internat. Bankdaten
Kundennummer Name/Firma 1 Name/Firma 2 Ansprech. 1 Ansprech. 2 Straße/Postf. Postleitzahl Ort Ortsteil Land Bankbezeichn. Konto-Nr./BLZ Geburtsdatum Zahlungsart Mandanten-Bank Kundengruppe Anrede Zahlungsbedingung Preisliste Rabattschlüssel	69996 Franzmichel,Heinrich <input type="button" value="Suchbegr."/> <input type="text" value="Heinrich"/>					Letzte Änderung 28.02.2011
					km-Angabe 25 Service im März GA.A / Datum Tour Nr. 2 e-mail Heinrich@Franzmichel.name Telefon 1 07755 883334 Telefon 2 Telefon 3 Telefax 07755 45542228 Sachbearb. 0 USt.-ID Steuer-Nr Finanzamt	
					Forderungen 0 Belegschema Faktura 0 Kto.Nr.Datev 0 AWF 123456789ABCDEFGHIJK	
				Kundentext mit Gesprächsnotizen, Hinweisen u.a.		Automatisch erzeugt in 0
				<input type="checkbox" value="Sperre"/>		
Kontonummer des Kunden eintragen...						

# HERO-WORK SQL - CRM-Funktionalität

## Beispiele: Kundenauskunft / Maske Infos

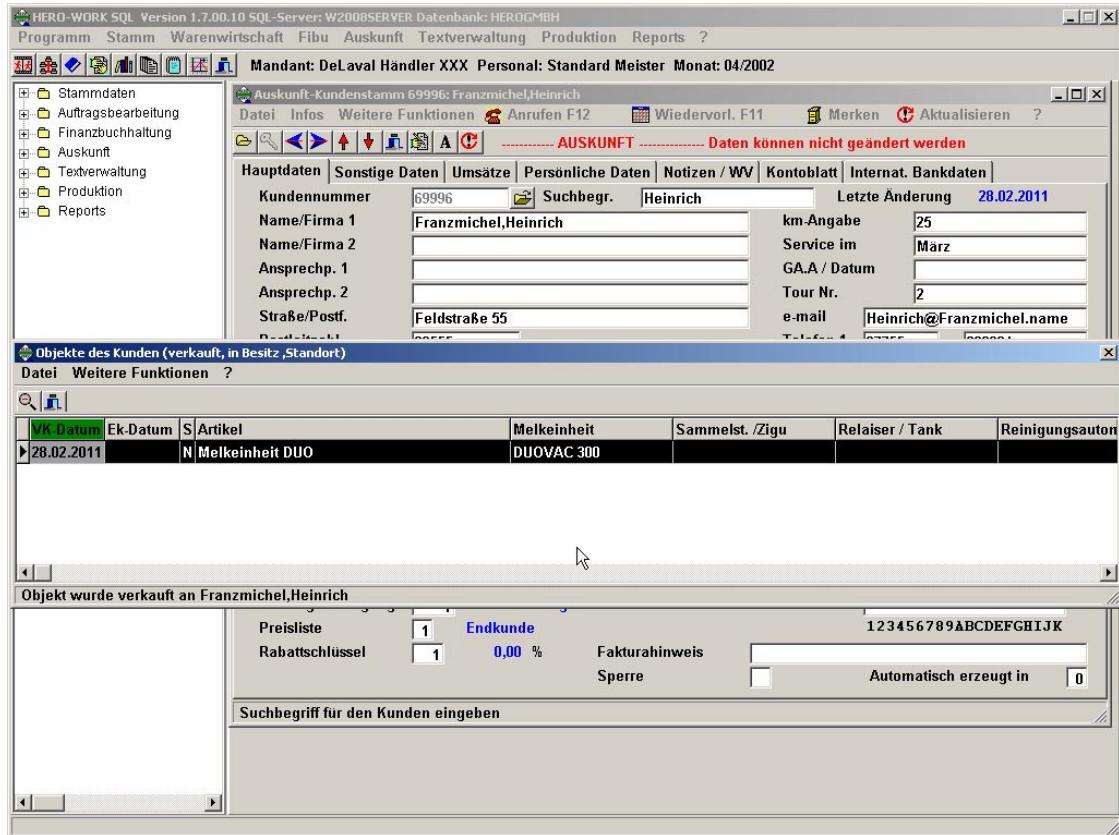


## Kundenauskunft / alle Belege zum Kunden



# HERO-WORK SQL - CRM-Funktionalität

Kundenauskunft / alle an den Kunden verkauften Maschinen, Geräte (Objekte) mit Seriennummern ua. Infos zum Gerät



Kundenauskunft / Postbucheinträge – alle ausgehenden E-Mails werden automatisch erfaßt

