

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. Verkaufstatistik über alle vom Kunden gekauften Artikel, Gesamtumsatz, Umsatz pro Artikel
8. uvm.

Wiedervorlagesystem

Im Menüfenster Auskunft ist die Programmfunktion 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 Programmfunktionen Kunden listen enthalten u.a. das Selektionskriterium Wiedervorlagdatum sowie die Listensortierung nach Wiedervorlagdatum.

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

Tätigen 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

The screenshot shows a window titled 'Auskunft-Kundenstamm 69996: Franzmichel, Heinrich'. The window has a menu bar with 'Datei', 'Infos', 'Weitere Funktionen', 'Anrufen F12', 'Wiedervorl. F11', 'Merken', and 'Aktualisieren ?'. Below the menu is a toolbar with various icons. The main area is divided into tabs: 'Hauptdaten', 'Sonstige Daten', 'Umsätze', 'Persönliche Daten', 'Notizen / WV', 'Kontoblatt', and 'Internat. Bankdaten'. The 'Hauptdaten' tab is active, showing fields for 'Kundennummer' (69996), 'Name/Firma 1' (Franzmichel, Heinrich), 'Name/Firma 2', 'Ansprechp. 1', 'Ansprechp. 2', 'Straße/Postf.' (Feldstraße 55), 'Postleitzahl' (33555), 'Ort' (Ramsental), 'Ortsteil' (Felddorf), 'Land', 'Bankbezeichn.' (Sparkasse Oberdorf), 'Konto-Nr./BLZ' (15676111 / 52222), 'Geburtsdatum', 'Zahlungsart' (0), 'Mandanten-Bank' (0), 'Kundengruppe' (99), 'Anrede' (3), 'Zahlungsbedingung' (1), 'Preisliste' (1), and 'Rabattschlüssel' (1). On the right side, there are fields for '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), 'Belegscheina Faktura' (0), 'Kto.Nr.Datev' (0), and 'AWF' (123456789ABCDEFGHIJK). At the bottom, there are checkboxes for 'Sperrung' and 'Automatisch erzeugt in' (0). A status bar at the bottom left says 'Kontonummer des Kunden eintragen...'. A red message bar at the top of the main area says '----- AUSKUNFT ----- Daten können nicht geändert werden'. A callout box points to the 'Notizen / WV' tab with the text 'Kundentext mit Gesprächsnotizen, Hinweisen u.a.'.

HERO-WORK SQL - CRM-Funktionalität

Beispiele: Kundenauskunft / Maske Infos

HERO-WORK SQL Version 1.7.00.10 SQL-Server: W2008SERVER Datenbank: HEROGMBH

Programm Stamm Warenwirtschaft Fibu Auskunft Textverwaltung Produktion Reports ?

Mandant: DeLaval Händler XXX Personal: Standard Meister Monat: 04/2002

Auskunft-Kundenstamm 69996: Franzmichel,Heinrich

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

OP's anzeigen
Buchungen ansehen
Buchungsstatistik

Kunden-Artikel

Artikelpreise

Mandanten-Bank 0
Kundengruppe 99 DIVERSE
Anrede 3 Sehr geehrte Damen und Herren
Zahlungsbedingung 1 Barzahlung
Preisliste 1 Endkunde
Rabattschlüssel 1 0,00 %

Suchbegriff für den Kunden eingeben

AUSKUNFT ----- Daten können nicht geändert werden

Personliche Daten Notizen / WV Kontoblatt Internat. Bankdaten

Suchbegr. Heinrich Letzte Änderung 28.02.2011

km-Angabe 25
Service im März
G.A.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
Belegschemata Faktura 0
Kto.Nr.Datev 0
AWF 123456789ABCDEF GHIJK
Automatisch erzeugt in 0

Kundenauskunft / alle Belege zum Kunden

HERO-WORK SQL Version 1.7.00.10 SQL-Server: W2008SERVER Datenbank: HEROGMBH

Programm Stamm Warenwirtschaft Fibu Auskunft Textverwaltung Produktion Reports ?

Mandant: DeLaval Händler XXX Personal: Standard Meister Monat: 04/2002

Auskunft-Kundenstamm 69996: Franzmichel,Heinrich

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

Hauptdaten Sonstige Daten Umsätze Personliche Daten Notizen / WV Kontoblatt Internat. Bankdaten

Kundennummer 69996 Suchbegr. Heinrich Letzte Änderung 28.02.2011

Name/Firma 1 Franzmichel,Heinrich km-Angabe 25
Name/Firma 2 Service im März
Ansprechp. 1 G.A.A / Datum
Ansprechp. 2 Tour Nr. 2

Zugriffsliste: D8 (angepasst) (eingeschränkt auf 1000 Datensätze)

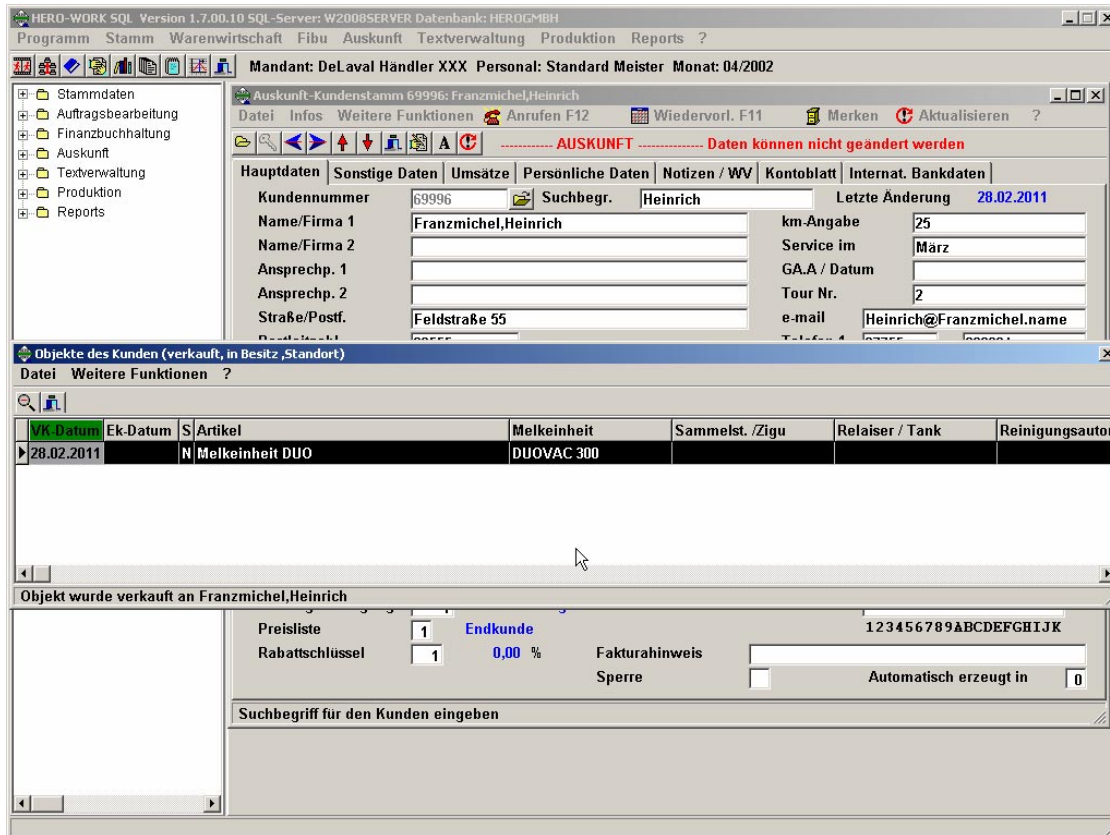
T	Proje	Datum	BA	Belegart	Nummer	Ku-Li	Name	Bem	U	Ges.Betrag	J	D	B	T	WS	ZS	M	Jahr	Rabatt	fäl
		09.04.2002	11	Rechnung	1	69996	Franzmichel,Heinrich		00	0,00	N	N	N	0	N	0	0	0	0,00	09.
		27.08.2003	12	Lieferschei	2	69996	Franzmichel,Heinrich		00	394,40	N	N	N	0	N	0	0	0	0,00	27.
		20.06.2007	11	Rechnung	3	69996	Franzmichel,Heinrich		00	23,20	N	N	N	0	N	0	0	0	0,00	20.
		28.02.2011	11	Rechnung	5	69996	Franzmichel,Heinrich		00	236,64	N	N	J	0	N	1	4	2002	0,00	28.

Anrede 3 Sehr geehrte Damen und Herren
Zahlungsbedingung 1 Barzahlung
Preisliste 1 Endkunde
Rabattschlüssel 1 0,00 %

Suchbegriff für den Kunden eingeben

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

