



## Tickets erstellen schnell und bequem - im System

**Vergessen Sie weder Kundengeburtstag, Jubiläum, Angebotserstellung noch Telefonat. Unser System erinnert Sie an wichtige Termine sowie Aufgaben und erleichtert Ihnen gewohnte Arbeitsabläufe. Ob Vertrieb, Marketing oder Projektmanagement – mit unserer CRM-Lösung sind Sie stets bestens informiert.**

Ein Customer Relationship Management-Tool (kurz: CRM) unterstützt Sie in erster Linie bei der Kommunikation mit Ihren Interessenten, Kunden, Partner und weiteren Kontaktpersonen. Es integriert und optimiert abteilungsübergreifend alle Kundenprozesse in Marketing, Vertrieb, Kundendienst und F&E auf der Grundlage einer Datenbank und Software zur Marktbearbeitung sowie eines definierten Verkaufsprozesses.

Das MD-Premium.NET CRM-Modul von Multidata unterstützt Sie bei der Verwaltung bestehender und neuer Adressen, erinnert an Termine, verwaltet mit Ihnen Kampagnen, legt einfach und rasch (auch via drag&drop) Tickets an und stößt automatisch Prozesse an.

## CRM-Tools im Überblick

### Anlegen neuer Kunden - Freie Adressen

Mit der „Adressen-Maske“ können Sie „Freie Adressen“, also Kontakte die noch keine Kunden oder Lieferanten sind unkompliziert verwalten. Dieser neue Adress-Stamm, der unter „Stammdaten/Adressen“ zu finden ist, ermöglicht eine Zuordnung von Kontakten, Ansprechpersonen und ein automatisches Anlegen aus dem Firmenbuch mittels Compass-Realtime analog zu den Kunden/Lieferanten.

Wurden die Adressen einmal implementiert, sind sie in dieser Maske anzeig- und editierbar. Ebenso kann der Datensatz unter „Zusätze“ zu einer Kampagne hinzugefügt werden. Zu einem späteren Zeitpunkt kann hier auch die Übernahme in den Kunden-/ Lieferantenstamm erfolgen.

### Verwaltung neuer und bestehender Kontakte - Die Adressmaske

Die Suche und Verwaltung der Adressen erfolgt mittels dem Menüpunkt „Crm/Adressabfrage“. Durch Eingabe eines Suchbegriffes werden alle gefunden Adressen angezeigt. Aufgrund der Indexdefinitionen für die Suche werden sowohl die Felder MATCHCODE, VORNAME, ZUNAME, NAME2, STRASSE, ORT, PLZ, EMAIL, als auch das Notizfeld von der Suche erfasst.

Ergibt die Suche einen Treffer für eine Hauptadresse, werden stets alle dazugehörigen Ansprechpersonen angezeigt. Im Falle eines Treffers für eine Ansprechperson wird aber nur diese inklusive der Hauptadresse zurückgeliefert. Daten aus der Personentabelle werden nur dann angezeigt, wenn die Person keiner Hauptadresse zugeordnet ist. Ansprechpersonen, die mit der Kennung „X“ (gesperrt) versehen sind, werden durchgestrichen dargestellt.

### Telefon-, Web- und Mail-Button

MD-Premium.NET CRM ist mit einer Tapi-Schnittstelle (basierend auf Tapi3) für ein und ausgehende Anrufe ausgestattet. Über den Menüpunkt „Systemsteuerung/ Arbeitsplatz“ werden die Einstellungen für den jeweiligen Arbeitsplatz getätigt.

Zur schnelleren telefonischen Bearbeitung befindet sich neben der Telefonnummer des Kunden/Interessenten ein Telefon-Button, mit dem per Mausklick die Telefonnummer des Kunden wählbar ist.

Bei korrekt ausgewählter Leitung wird sowohl bei ein- als auch bei ausgehenden Anrufen ein Dialog eingeblendet, der eine automatische Zuordnung der Telefonnummer zu Ihren Stammdaten herstellt. Dies gilt auch für die mobile Telefonnummer.

Außerdem kann via Button-Klick die eingetragene Internet adresse geöffnet oder eine Nachricht an die angegebene E-Mail-Adresse versandt werden. Eingehende E-Mails werden über eine Outlook Exchange-Anbindung in Ihr MD-Premium.NET CRM automatisch synchronisiert und archiviert.



## Kontakt Daten

Hartl EDV GmbH & Co. KG  
Kneippstrasse 7, D-94577 Neßlbach  
T: +49 (0)8545 9699 30  
F: +49 (0)8545 9699 96  
E: sales@hartl-group.de  
I: www.hartl-group.de



### **Bearbeitung Ihrer Kontakte - Die Kampagnen**

Kampagnen sorgen für strukturierte Abläufe in Ihrem Unternehmen und werden für beliebige Arbeiten, die aus mehreren Schritten bestehen, eingesetzt. Anders erklärt, gibt das Kampagnenmanagement den in solche Arbeitsprozesse involvierten Personen einfach vor, was und in welcher zeitlich steuerbaren Reihenfolge zu tun ist.

### **Chancen erkennen - Vertriebsprojekte**

Ein Vertriebsprojekt bewertet eine mögliche Verkaufschance und ist immer mit einer Kampagne verbunden. Beim Öffnen eines Kampagneneintrages, mit einem verknüpften Vertriebsprojekt, ist die Eingabemaske um eine zusätzliche Gruppe namens „Projekt“ erweitert. In diesem Fenster können die Angaben der Projektdaten erfolgen.

Für die Auswertung der Vertriebsprojekte werden über den Menüpunkt „Crm/Statistik“ drei Basisabfragen bereitgestellt:

- **Forecast:** Basis dieser Auswertung sind alle nicht abgeschlossenen Vertriebsprojekte, die in den Projektdaten das Feld FORECAST gesetzt haben.
- **Gewonnene Vertriebsprojekte:** Hier sehen Sie alle gewonnenen Vertriebsprojekte des aktuellen und des letzten Geschäftsjahres.
- **Verlorene Vertriebsprojekte:** Hier zeigen sich Ihnen alle verlorenen Vertriebsprojekte des aktuellen und des letzten Geschäftsjahres.

### **Probleme lösen - Ticketsystem / Reklamationswesen**

Unser CRM-System bietet Ihnen eine weitreichende Bearbeitung des Reklamationswesens und ermöglicht die Eingabe von verschiedenen Fehlercodes, Prioritätsstufen und Fortschrittsbezeichnungen.

Das System ist kombiniert mit einer Seriennummer (multiple Seriennummer) sowie einer Wartungsvertragsdatei. Somit ist es möglich, einen Serviceablauf für Systeme und Einzelkomponenten genau zu dokumentieren. Die Ticketverwaltung kann einem Vier-Augen-Kontrollprinzip unterliegen.

### **Erstanlage von Reklamationen via automatischem Mail- Drag & Drop**

In Windeseile sind neue Reklamationen erstellbar, indem die eingegangene E-Mail in das Reklamationsfenster gezogen wird. Nachfolgend wird automatisch eine neue Reklamation mit dem Text und dem Betreff des E-Mails als Titel angelegt. Sofern die Absender-E-Mail-Adresse in der Datenbank erfasst ist, kann das System die Reklamation auch einem Kunden, einer Ansprechperson und evtl. auch einem System zuordnen. Hat die E-Mail Dokumente im Attachment, so wird unter dem Register „Dokumente“ die komplette E-Mail inklusive Dokumente abgelegt.

Des Weiteren ist es via Drag & Drop möglich, eine E-Mail in eine bestehende Reklamation zu integrieren - somit wird ein neuer Verlaufseintrag erstellt.

### **Workflow-Tool**

Eine Automatisierung im Verkaufsprozess ist sehr wichtig. So enthält das Workflow-Tool ein komplettes Wiedervorlagensystem, welches die automatische Wiedervorlage von Telefonaten, Offerten, Fakturen und weiteren Dokumenten ermöglicht. Ebenso ist eine praktische Aufgabenliste am Bildschirm anzeigbar. Durch die Workflow-Optimierung ist der Verkauf in der Lage, alle Arbeitsprozesse zur richtigen Zeit durchzuführen.

### **Kontrollmechanismen**

Zur Hinterlegung von wichtigen Informationen über den Kunden/ Interessenten, dient das Infotextfeld „INFOTEXT-CRM“. Die Anzeige der dort hinterlegten Informationen befindet sich direkt bei der Anlage eines CRMs. Des Weiteren wird beim Aufruf einer Reklamation überprüft, ob eine Kundensperre existiert.

### **Endkontrolle**

Im Menü „CRM“ gibt es eine „Reklamationsübersicht“, die als Kontrollinstrument dient. Hier werden alle noch in Arbeit befindlichen Reklamationen (Status „in Arbeit“, „Warten Intern“ oder „Warten auf Antwort“) sowie alle abgeschlossenen Reklamationen, die noch kein Abschlusskennzeichen gesetzt haben, angezeigt.



Erst wenn nach einer Endkontrolle der Reklamation das Abschlusskennzeichen gesetzt wird, scheint diese nicht mehr in der Reklamationsübersicht auf.

Des Weiteren liefert das Programm eine genaue Dokumentation des Bearbeitungsverlaufes und die interne Weiterleitung an Mitarbeiter bietet einen reibungsfreien Workflow.

### **Vertriebssteuerung**

Ein reibungsloser, computerunterstützter Vertrieb ist von immenser Bedeutung für jedes Unternehmen. In der Multidata Software wird dies durch das CAS-Modul konsequent umgesetzt. Kundenanfragen, Besuchs- und Telefonberichte können von verschiedenen Vertretern pro Kunde gespeichert und ausgewertet werden (Opportunity Management System).

### **Vertriebsanalyse**

MD-Premium.NET CRM ermöglicht entscheidungsorientierte Abfragen und Analysen mit dem Multidata OLAP-Modul, wie z.B. Auswertung über erfasste Wettbewerbsinstrumente, Kaufverhalten zu einem bestimmten Zeitpunkt, uvm. Diese Analysen helfen beim Planen weiterführender, strategischer Maßnahmen.

## **Informieren - Nutzen Sie das CRM-Tool für Ihr Marketing**

### **Newsletter**

Mit dem Newsletter-Tool können mehrere Newsletter erstellt, verwaltet und an unterschiedliche Zielgruppen versendet werden. Die Auto-Response-E-Mails, wie z.B. Abbestellung des Newsletters, werden automatisch vom System erkannt und der betreffende Empfänger aus der Newsletter-Empfängerliste entfernt. Die Vorlagen werden in Word erstellt und im HTML versendet.

### **Serienbrief**

Mit der Serienbrieffunktion können Marketingaktionen systemgestützt durchgeführt werden. Die Vorlagen werden in Word erstellt. Jedes erstellte Anschreiben wird bei dem Empfänger im CRM-System abgelegt. Im Reiter „Kommunikation“ kann nachvollzogen werden, welche Person bei bestimmten Aktionen adressiert und ob die Aktion in Anspruch genommen wurde.

### **Suchfunktion**

Eine einfache und intuitive Suche über sämtliche Daten ist integriert. Diese ist auf Feldebene oder übergreifend durchführbar. Die Suchergebnisse werden in übersichtlichen Indexlisten angezeigt. Durch Auswahl eines Ergebnisses wird man zur entsprechenden Detailmaske verlinkt.

### **Die Organisationsstruktur**

Das CRM-System verfügt über ein horizontales, wie auch vertikales Rechtesystem. So können Kunden, Aufträge und Dokumente unterschiedlichen Nutzergruppen (Hierarchiegruppierung) zugänglich gemacht werden. Dies findet nach dem Button-down-Prinzip statt.

### **Das Berichtswesen**

Das Berichtswesen erstreckt sich über sämtliche Datentabellen, wie zum Beispiel Personendaten, Auftragsdaten, Dokumente und Umsätze. Neben einer Vielzahl an Standardberichten können jederzeit weitere Berichte mit Hilfe der OLAP-Technologie bzw. Crystal Reports erstellt werden. Alle Berichte sind in die Formate PDF, CSV und XLS exportierbar.

## **Branchenlösungen**

Neben dem allgemeinen MD-Premium.NET CRM wurde eine branchenorientierte Lösung für die Finanzwirtschaft erstellt. Diese beinhaltet finanzwirtschaftliche Aspekte und kann selbst komplexeste Vertriebsstrukturen mit mehreren Stufen problemlos abbilden.

MD-Premium.NET CRM ist mit dem Abrechnungsservice der IBECON GmbH über eine Schnittstelle verbunden, sodass die kompliziertesten Abrechnungssysteme und Abrechnungserstellungsprozesse vollautomatisiert ausgelagert werden können. Es entstehen zusätzlich lediglich die Kosten für das Abrechnungsservice und die eigene Provisionsbuchhaltung entfällt.

