

Team4 CRM 5.0 für IBM Notes

Team4 CRM 5.0
Ergänzungsprodukte

B r o s c h ü r e

INHALT

1	EINFÜHRUNG	4
2	GRUNDLEGENDE PRODUKTEIGENSCHAFTEN	5
	NUTZEROBERFLÄCHE: SO EINFACH WIE DIE GEWOHNTE MAILBOX.....	5
	SIDEBAR: GROßE BILDSCHIRME OPTIMAL NUTZEN.....	5
	SCHNELLZUGRIFF AUF MEINE DATEN: MEIN CRM	6
	SCHNELLZUGRIFF AUF MEINE DATEN: FAVORITEN, WIEDERVORLAGEN UND HISTORIE	7
	SCHNELLZUGRIFF AUF MEINE DATEN: ABONNEMENTS	7
	FLEXIBLE SUCHFUNKTIONEN.....	8
	ENGE INTEGRATION MIT E-MAIL, KALENDER UND ADRESSBÜCHERN	8
	TEXTBAUSTEINE, VORLAGEN UND STANDARDANHÄNGE	10
	TELEFONINTEGRATION	11
	EXCEL-REPORTER	11
	EXPORT UND IMPORT	13
	DUBLETTENPRÜFUNG	13
	WORKFLOWS	13
	RATING-MODUL	14
	HISTORIENSCHREIBUNG UND AUDITING	15
	NAVIGATION UND ROLLEN.....	15
	INTERNATIONALISIERUNG.....	16
	KONFIGURIERBARE OBJEKTE UND RELATIONEN	16
3	TEAM4 CRM AUF SMARTPHONE UND TABLET	18
4	KONTAKT-, KORRESPONDENZ- & AKTIVITÄTENMANAGEMENT	20
	EINSATZBEREICH: AUCH FÜR XRM-LÖSUNGEN	20
	FIRMEN UND PERSONEN	20
	E-MAILS	21
	BRIEFE UND FAXE	22
	NOTIZEN UND CONTAINER	22
	AUFGABEN UND TERMINE	22
	FIRMEN- UND PERSONENBEZIEHUNGEN.....	23
	SELEKTIONEN UND AUSSENDUNGEN	24
5	VERTRIEB	26
	EINSATZBEREICH	26
	KUNDEN/INTERESSENTEN.....	26
	KUNDENSTECKBRIEFE	27
	FIRMENHIERARCHIEN.....	27
	KEY ACCOUNTS BZW. KUNDENGRUPPEN	28
	BERICHTSWESEN	28
	VERKAUFSCHANCEN: GRUNDFUNKTIONEN.....	29
	VERKAUFSCHANCEN: ABSATZPLÄNE UND METHODISCHE BEWERTUNG	31
	VERKAUFSCHANCEN: AUSWERTUNGEN	32
	ANGEBOTE MIT WORD-VORLAGEN	32
	ANGEBOTSGENERATOR	33
	JAHRESPLANUNG	34
6	MARKETING & PRODUKTMANAGEMENT	35
	EINSATZBEREICH	35
	AUSSENDUNGEN EINSCHL. NEWSLETTER.....	35
	KAMPAGNEN	35
	INFORMATIONSMATERIALMANAGEMENT	37
	MITBEWERBERMANAGEMENT	38
	PRODUKTMANAGEMENT: PRODUKTGRUPPENHIERARCHIE	39
	PRODUKTMANAGEMENT: ARTIKEL, ARTIKELPAKETE UND PREISLISTEN	40
7	SERVICE	42
	EINSATZBEREICH	42

ANFRAGENMANAGEMENT UND KNOWLEDGE-BASE	43
INSTALLATIONS- UND VERTRAGSMANAGEMENT	45
8 ERGÄNZENDE PRODUKTE – INSBESONDERE ZUR INTEGRATION	46
REGELGESTEUERTE E-MAIL-BENACHRICHTIGUNGEN	46
REGELGESTEUERTE ARCHIVIERUNG UND MEHR	46
EINFACHE INTEGRATIONS-AUFGABEN	46
ANSPRUCHSVOLLERE INTEGRATIONS-AUFGABEN	47
TEAM4 ERP-INTEGRATIONSTEMPLATE FÜR TEAM4 CRM.....	47
TEAM4 SAP-TEMPLATE FÜR TEAM4 CRM	48
DATA MART FÜR ERWEITERTES REPORTING UND ANALYTISCHES CRM.....	49

1 Einführung

Team4 CRM deckt auf der Notes-Plattform das ganze Spektrum des Beziehungsmanagements ab: Vom schlichten Adressmanagement für Sekretariate bis zum voll ausgebauten CRM mit Unterstützung von Marketing, Vertrieb, Service und Produktmanagement.

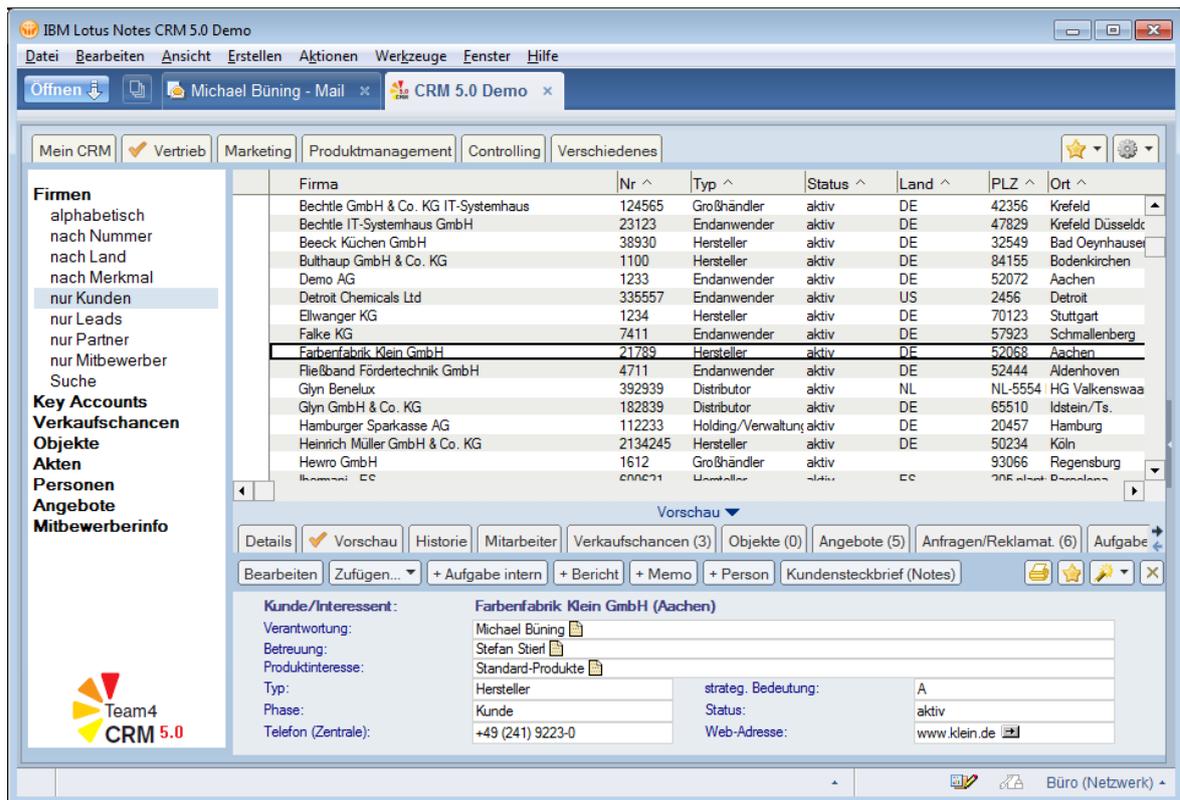
Dabei kann auch mit Teilmengen der hier vorgestellten Gesamtfunktionalität gestartet werden. Immer profitieren die Anwender von allen Vorzügen des unterliegenden Relation Frameworks mit seinen vielen Grundfunktionen und den umfassenden Konfigurationsmöglichkeiten. Diese ermöglichen fast grenzenlose Anpassungen und Erweiterungen – auch individuelle! Das Einsatzspektrum reicht von 10 bis 1.000 Anwender.

Die Produktlinie wird seit 1996 kontinuierlich weiterentwickelt. Die jüngste Version 5.0 vom Herbst 2013 bringt insbesondere die Einbindung von Smartphones und Tablets.

2 Grundlegende Produkteigenschaften

Nutzeroberfläche: so einfach wie die gewohnte Mailbox

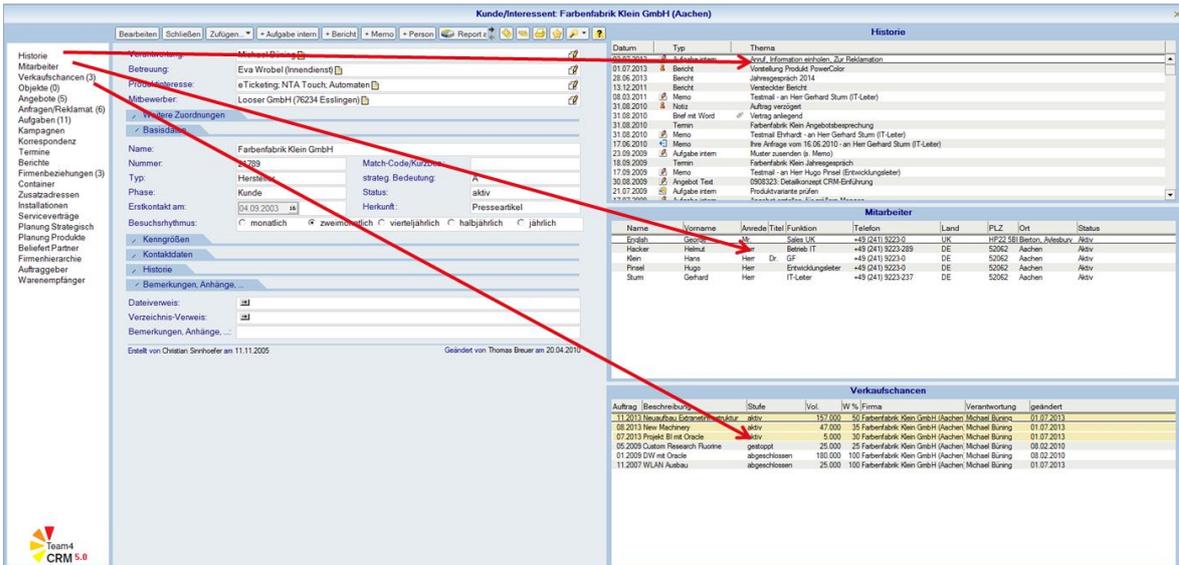
Nutzerakzeptanz ist der entscheidende Faktor für den Erfolg von Anwendungen für das Beziehungsmanagement, da sie von einer Vielzahl auch wenig IT-erfahrener Anwender genutzt werden. Die Notes-Mailbox kennt und nutzt jeder Notes-Anwender umfassend. Aus diesem Grund kommt Team4 CRM im gewohnten „Look & Feel“ der Mailbox daher: Gleiche Fensteraufteilung gleiche Farben, gleiche Formen, ...



Der Screenshot zeigt sofort die enge Anlehnung an die Mailbox. Hier fühlen sich Anwender sofort zuhause. Daraus ergibt sich unmittelbarer Nutzen: Geringer Schulungsaufwand, hohe Akzeptanz und schneller Return on Investment.

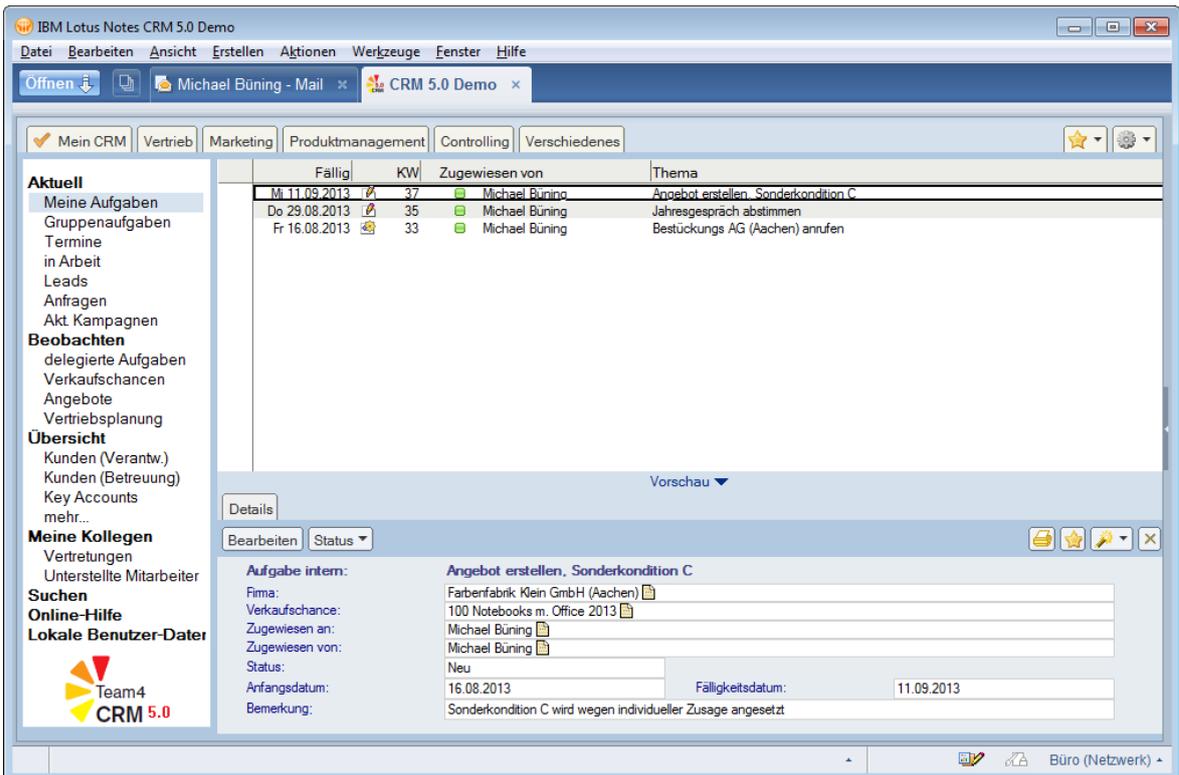
Sidebar: große Bildschirme optimal nutzen

Aber auch für fortgeschrittene Anwender bietet Team4 CRM optimale Unterstützung. Sie können sich auf großen Breitbildschirmen neben der Maske, mit beispielsweise den Kundendaten, direkt drei Ansichten mit verbundenen Informationen anzeigen lassen. Dabei können die drei Ansichten anwenderindividuell ausgewählt werden, beispielsweise die Kundenhistorie, die Kundenmitarbeiter und die Verkaufschancen:



Schnellzugriff auf meine Daten: Mein CRM

Unter dem Reiter „Mein CRM“ findet der Anwender genau die ihn betreffenden Informationen:



Jeder Benutzer kann sich individuell beliebige Datensätze zu seinen persönlichen Favoritenlisten oder Wiedervorlagen hinzufügen:

- Aufgaben, die er erledigen soll (von Anderen oder von ihm selbst eingestellt)
- Aufgaben, die er delegiert hat
- Seine Kunden, Verkaufschancen, Angebote

- Und vieles mehr – siehe obiger Screenshot

Schnellzugriff auf meine Daten: Favoriten, Wiedervorlagen und Historie

Noch individueller sind die persönlichen Favoriten- und Wiedervorlagelisten. Hier kann der Anwender jeden Datensatz aufnehmen, der ihm besonders wichtig ist, also beispielsweise:

- Meine „must win“ Verkaufschancen
- Meine „heißen Leads“, die ich kurzfristig bearbeiten will



Mittels „Stern“ kann jedes Dokument zum „Favoriten“ werden
(Stern auch in Vorschau verfügbar)



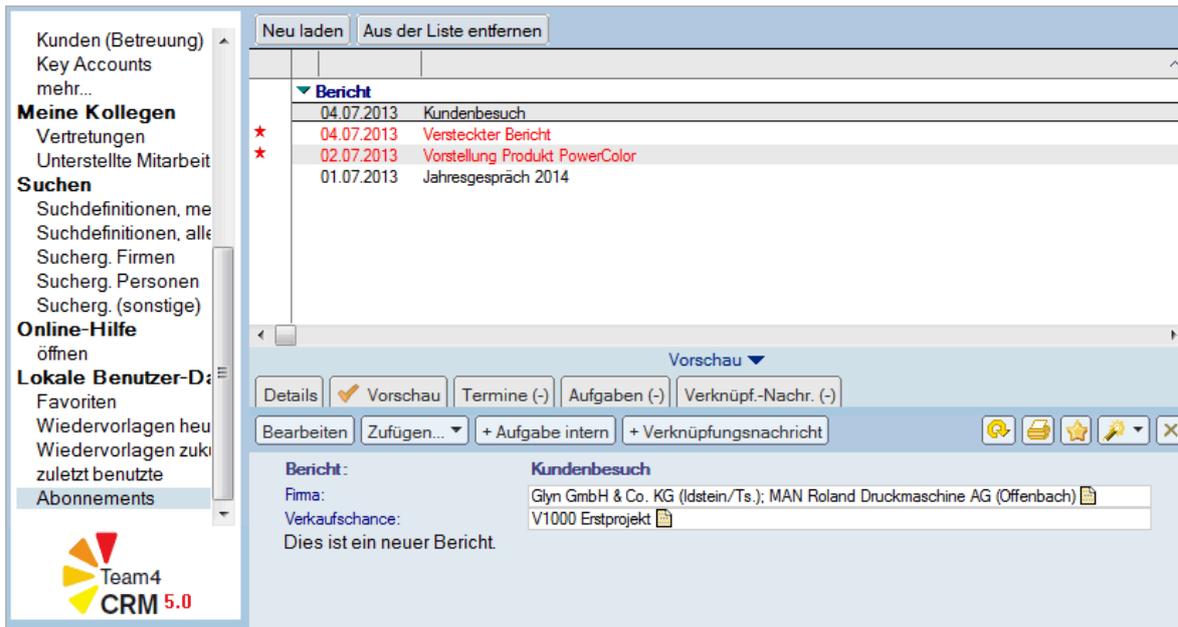
Die persönliche Favoritenliste einschließlich der gewohnten Vorschau

Automatisch wird eine Historienliste mit den zuletzt benutzten Datensätzen geführt.

Schnellzugriff auf meine Daten: Abonnements

Persönliche Abonnements basieren auf persönlich definierbaren Regeln (in Form von Suchen – siehe Folgekapitel) gemäß denen periodisch Verweislisten auf die gesuchten Datensätze erstellt werden – typische Anwenderkreise und Einsatzfälle:

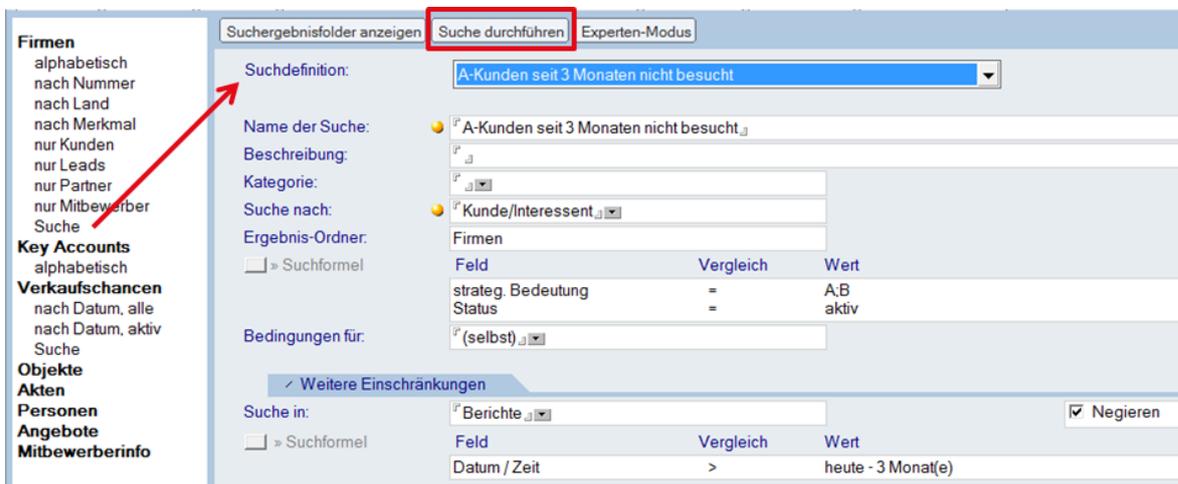
- Vertriebsleiter: Liste mit neuen Berichten und neuen Leads seiner Mitarbeiter
- Produktmanager: Liste mit neuen Servicefällen seiner Produkte



Die Vorschau erlaubt es, schnell durch die Liste zu wandern und relevante Inhalte zu sehen, ohne umständlich Dokumente öffnen zu müssen.

Flexible Suchfunktionen

Neben statischen, vordefinierten Ansichten stehen in Team4 CRM flexible Suchen zur Verfügung. Diese können auch von berechtigten Nutzern definiert und zur Wiederverwendung abgelegt werden. Leicht können vor der Durchführung der Suche nochmals Parameter variiert werden – auch mehrfach im Sinne einer iterativen Näherung:

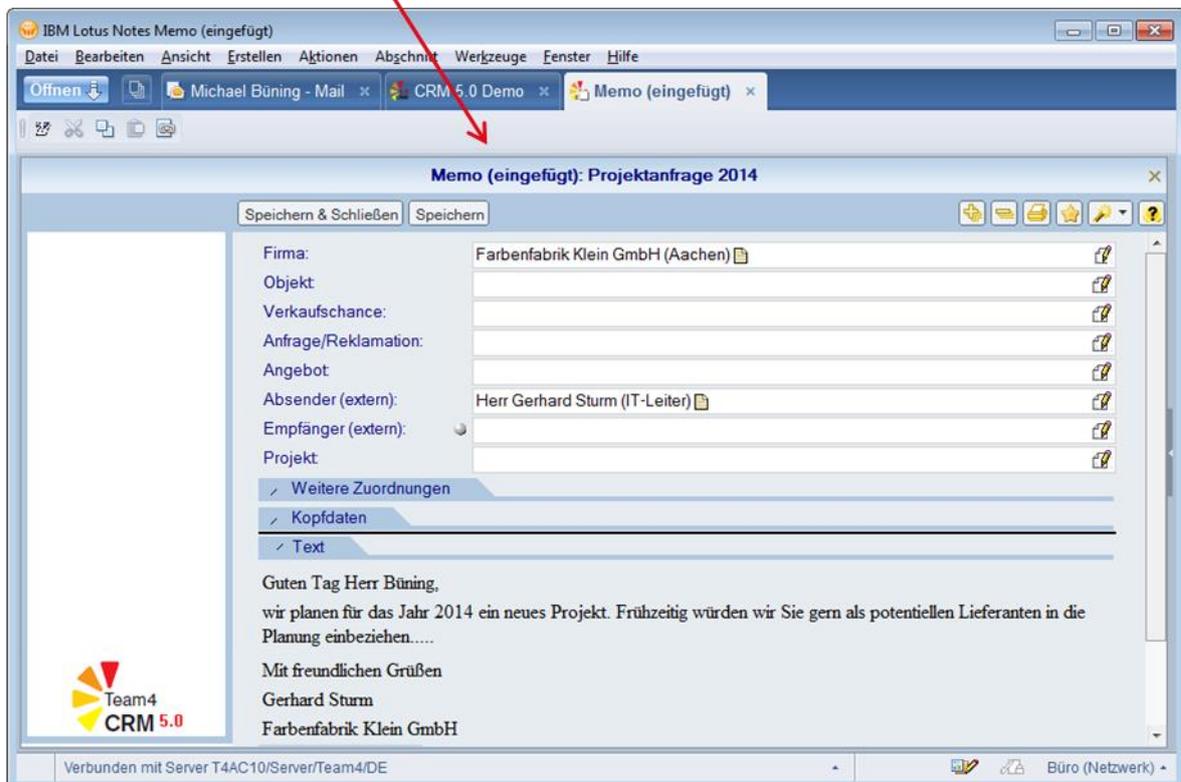
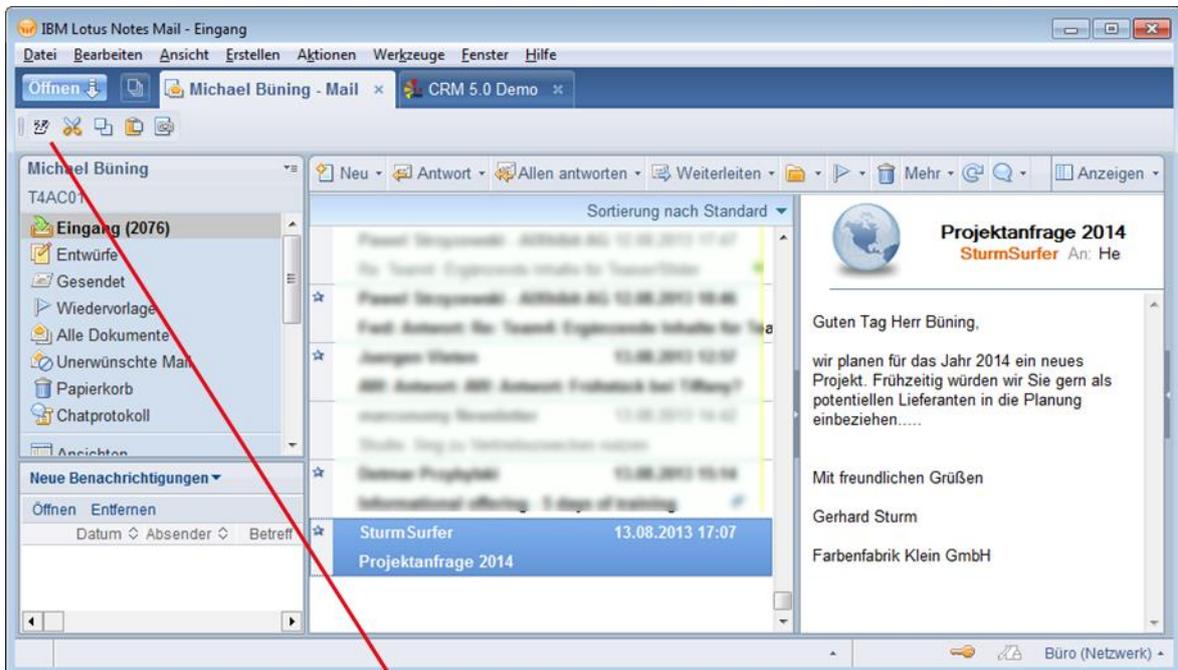


Enge Integration mit E-Mail, Kalender und Adressbüchern

Gerade bei Anwendungen für das Beziehungsmanagement sind Mailaustausch und Terminkoordination zentrale Arbeitsprozesse, die sehr gut unterstützt sein müssen. Daher ist eine möglichst enge und einfach zu bedienende Integration essentiell für die Nutzerakzeptanz. Team4 CRM bietet dazu:

- Ausgehende E-Mails: Diese werden direkt in der Anwendung erstellt, wobei erfasste Adressen, gepflegte Textbausteine und Standardanlagen genutzt werden können (beispielsweise Informationsmaterialien).

- Eingehende E-Mails: Ein Klick überträgt E-Mails aus der persönlichen Mailbox in Team4 CRM und ordnet diese **automatisch** Personen und Firmen zu (und erlaubt weitere manuelle Zuordnungen zu Verkaufschancen, Anfragen/Reklamationen etc.):



- Terminerstellung mit allen Notes-Möglichkeiten: Dabei sind Termine sowohl in der Anwendung (beispielsweise bei Person oder Firma) zu sehen, als auch im normalen Notes-Kalender. Die automatische Synchronisation bei Terminverschiebungen ist selbstverständlich.

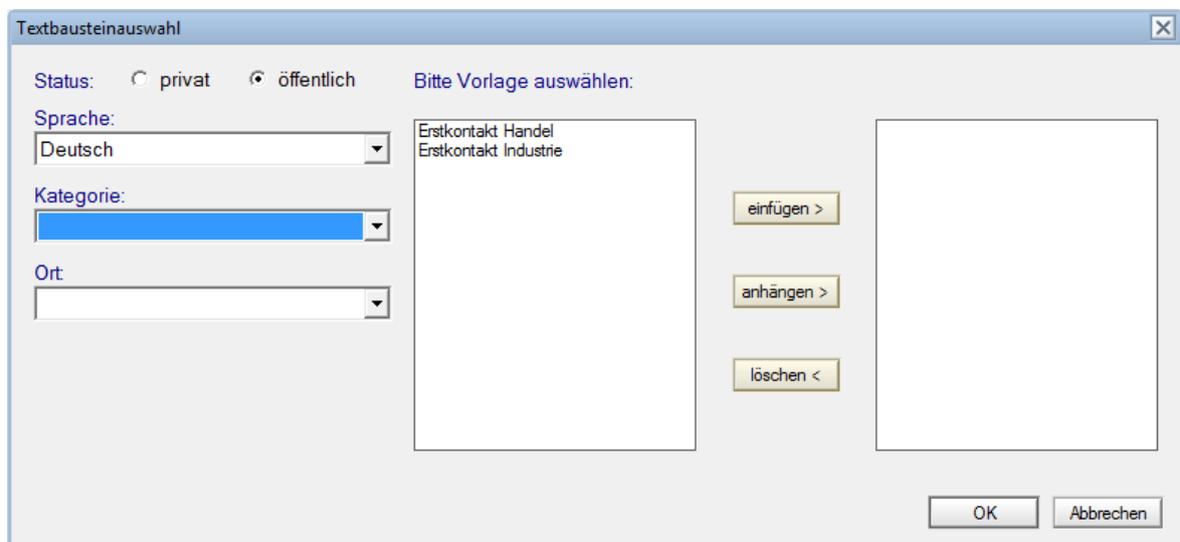
- Übergabe von relevanten Personen aus der Anwendung in das persönliche Adressbuch einschließlich späterer Synchronisation
- Übernahme von Personen aus dem persönlichen Adressbuch (mit direkter Möglichkeit, fehlende Felder und Firmen zu erfassen)

Textbausteine, Vorlagen und Standardanhänge

All diese Elemente können in Team4 CRM eingepflegt und an passenden Stellen abgerufen werden. Dabei sind Eingrenzungen über Sprache, Standort und Kategorie möglich, um auch bei vielen vorbereiteten Elementen die Übersicht zu behalten:

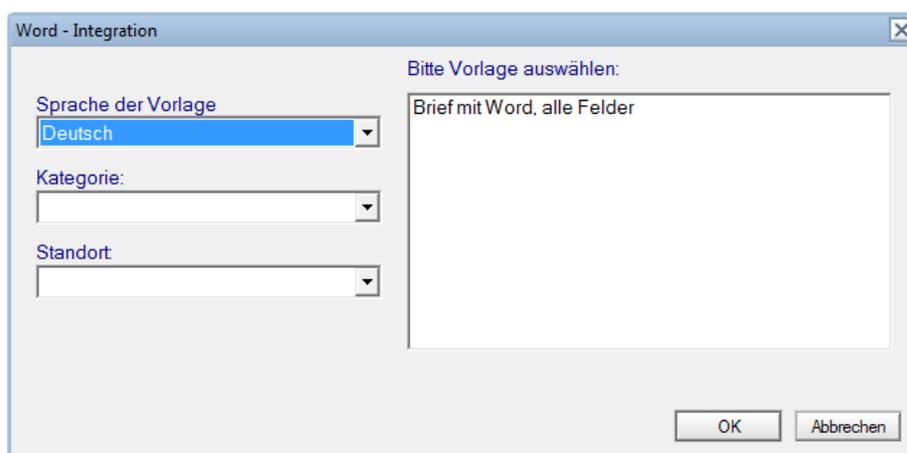
Textbausteine

Beispielsweise für E-Mails oder Berichte – dabei können auch mehrere Bausteine während eines Vorgangs eingesetzt werden:



Microsoft Word- oder OpenOffice Writer-Vorlagen

Beispielsweise für Einzelbriefe, Serienbriefe oder Angebote:



Standardanhänge (beispielsweise Informationsmaterial) für E-Mails

Die in eine E-Mail eingefügten und versionierten Standardanhänge werden versendet aber dann aus der Mail gelöscht. Dies spart erheblichen Speicherplatz insbesondere bei häufig versendeten großen Präsentationen oder Katalogen. Die versionsgenauen Verweise auf die gelöschten Standardanhänge bleiben erhalten.

Telefonintegration

Schon in der Vorschau bieten Knöpfe bei Personen und Firmen die Möglichkeit zur direkten Telefonnummernwahl:



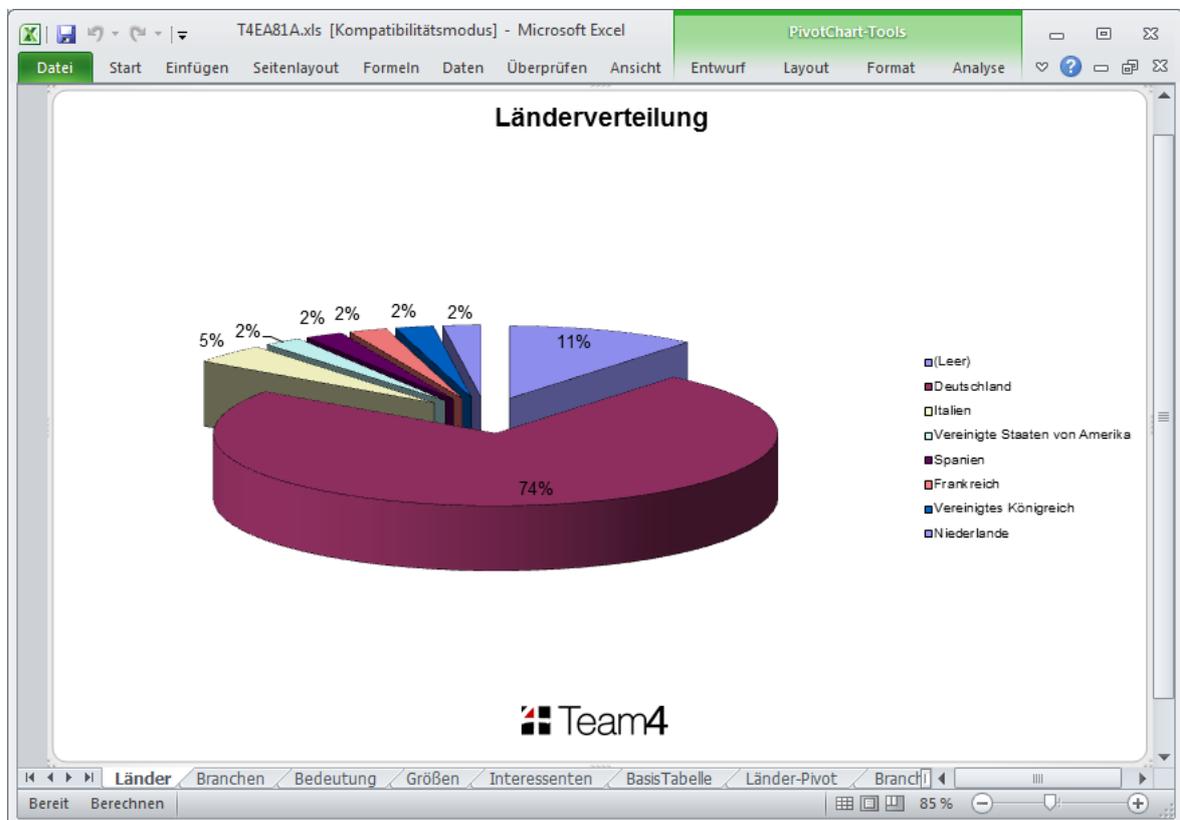
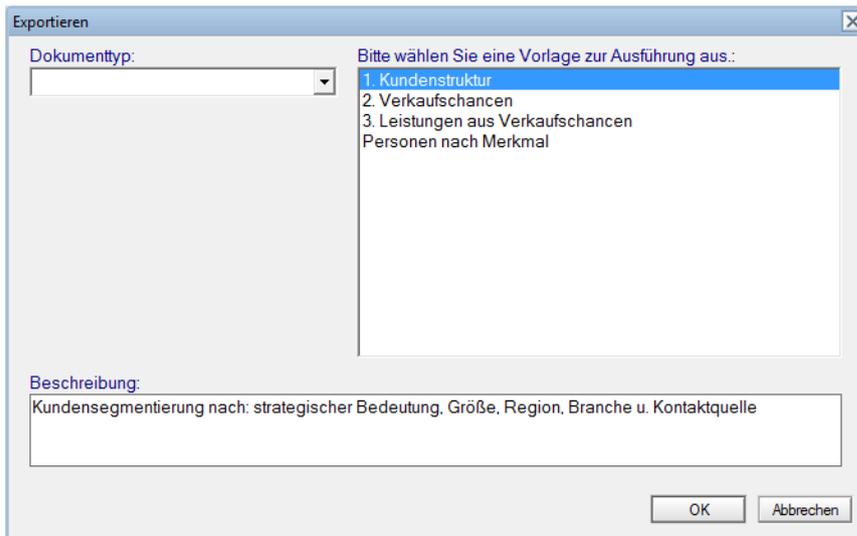
Technische Voraussetzung ist, dass die Telefonanlage bzw. das einzelne Telefon eine Unterstützung für die verbreitete TAPI-Schnittstelle bietet.

Excel-Reporter

Mit dem Excel-Reporter sind ergänzend zu den vorbereiteten Auswertungen in Form von Notes-Ansichten auch Excel-Auswertungen über die Daten in Team4 CRM möglich. Diese können von allen Excel-Möglichkeiten profitieren:

- Grafische Aufbereitung
- Dynamische Listen (beispielsweise „nur Top 50“)
- Pivots für flexible Auswertungen über mehrere Dimensionen (beispielsweise Verkaufschancen nach Jahren, Person und Stufe oder umgekehrt gestaffelt)

Nach der einmaligen Definition eines Reports (bestehend aus einer Excel-Vorlage und einer Excel-Report-Definition) kann jeder berechtigte Anwender den Excel-Report durch einen einfachen Knopfdruck auslösen:



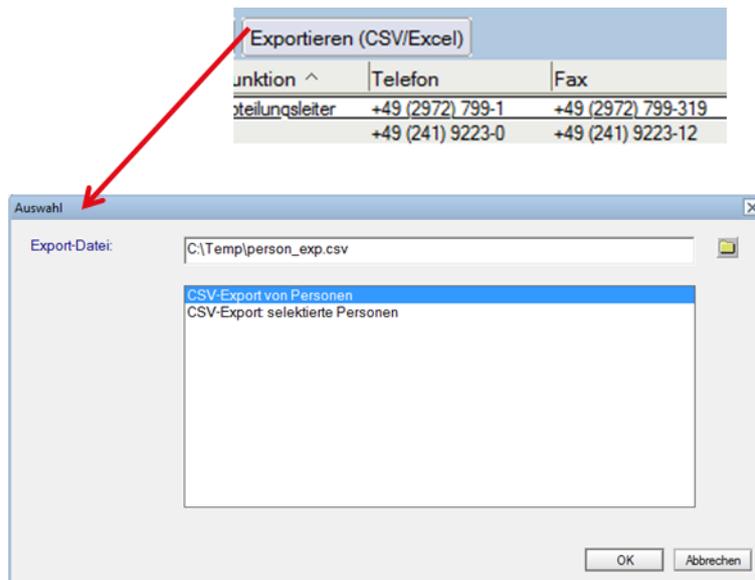
Wichtige Eckpunkte zum Excel-Reporter:

- Die Excel-Report-Definition ist ein Notes-Dokument, welches die Excel-Vorlage enthält. Damit können Reports komplett zentral definiert werden und stehen auch dezentralen oder mobilen Anwendern auf Tastendruck zur Verfügung.
- Auch der Excel-Reporter unterstützt das relationale Modell über sogenannte „Lookups“. So sind integrierte Auswertungen über unterschiedliche Informationsobjekttypen möglich – beispielsweise kann eine Auswertung von Verkaufschancen auch über die Branche gehen, obwohl die Branche im zugehörigen Kunden und nicht in der Verkaufschance gepflegt wird.

- Der Excel-Reporter bietet eine dynamische Datenselektion für Reports. Beispielsweise kann eine Forecast-Auswertung so definiert werden, dass der Nutzer beim Reportabruf gefragt wird, für welche Region der Report generiert werden soll.

Export und Import

Mit allen Möglichkeiten des Excel-Reporters können auch Exporte in sogenannte CSV-Dateien definiert und aufgerufen werden. So können unterschiedliche Exportformate definiert und wiederverwendet werden, beispielsweise zur Übergabe von Adressen in einem speziellen, von einem externen Dienstleister geforderten Format:



Ebenfalls über vorbereitete Vorlagen können Importformate definiert werden.

Dublettenprüfung

Nur einmal angelegte Firmen und Personen sind essentiell für Marketingaktionen (Vermeidung peinlicher Mehrfachanschreiben), aber auch für die Integrität und Auswertbarkeit von CRM-Daten (z.B. alle Verkaufschancen zu einer Firma). Daher bietet Team4 CRM eine über Regeln konfigurierbare Dublettenprüfung mit folgenden Eckpunkten:

- Für Personen und Firmen
- Regeldefinition in Konfigurationsdokumenten
- Mehrere parallele Regeln möglich (USt.-Ident, E-Mail-Adresse, Name/PLZ, ...)
- Auslösen durch Button oder bei Speicherung
- Anzeige potentieller Dubletten
- Auch Prüfung über unterschiedliche Firmentypen möglich (z.B. Kunden gegen Partner)

Workflows

Zentriert um einzelne Dokumente, wie beispielsweise Angebote, können mehrstufige Workflows definiert werden, beispielsweise Angebotsfreigaben nach verschiedenen Kriterien über mehrere Personen bzw. Gruppen. Die Definition der Schritte erfolgt über Formulare im administrativen Bereich der Anwendungen:

Workflow-Definition

Titel:
 Dokumentart: Kategorie:
 Abteilung: Sprache:
 Arbeitstage: Sa Di Do Mo So Fr Mi
 Arbeitsbeginn: Arbeitsende:
 In neuem Dokument automatisch aktivieren: Ja Nein

	Verfügbare Zeit	Aufgabe	Bearbeiter(gruppe)	Bearbeitung	Stoppen bei Ablehnung	Delegierbar
1	5 <input checked="" type="radio"/> Tag <input type="radio"/> Stunde	Inhaltlich Erstellen	Stefan Stier/Team4/DE	<input type="radio"/> Genehmigung <input checked="" type="radio"/> Erledigung	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
2	1 <input checked="" type="radio"/> Tag <input type="radio"/> Stunde	Inhaltlich Freigabe	Michael Büning/Team4/DE	<input checked="" type="radio"/> Genehmigung <input type="radio"/> Erledigung	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
3	1 <input checked="" type="radio"/> Tag <input type="radio"/> Stunde	Fertigstellen und versenden	Innendienst	<input type="radio"/> Genehmigung <input checked="" type="radio"/> Erledigung	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein

Rating-Modul

Das Modul erlaubt die Bewertung über einfach pflegbare Fragen und gewichtete Antworten. Beispielhafte Einsätze sind:

- Risikoanalysen zu Angeboten oder Verkaufschancen
- Segmentierung von Kunden oder Interessenten (Top-Kunde, Entwicklungskunde, ...)

Kenngrößen

Branche: Umsatz:
 Mitarbeiter: Verbände:
 Konzern: Konzernstruktur:
 Strateg. Kundenpriorität: Top-Kunde Kleinkunde Verzichtskunde
 Entwicklungskunde RMP-Kunde

Rating

1	Umsatzanteile des Kunden	<input checked="" type="radio"/> groß <input type="radio"/> mittel <input type="radio"/> klein	5,00
2	Einkaufspotential des Kunden	<input type="radio"/> groß <input checked="" type="radio"/> mittel <input type="radio"/> klein	3,00
3	unsere Lieferanteile beim Kunden	<input type="radio"/> groß <input checked="" type="radio"/> mittel <input type="radio"/> klein	3,00
4	Kunden-Deckungsbeiträge	<input type="radio"/> groß <input type="radio"/> mittel <input checked="" type="radio"/> klein	2,00
5	Bonität des Kunden	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> bedingt <input type="radio"/> Nein	10,00
6	Betreuungsaufwand für den Kunden	<input type="radio"/> klein <input checked="" type="radio"/> mittel <input type="radio"/> groß	3,00
7	Kooperationsverhalten des Kunden	<input checked="" type="radio"/> groß <input type="radio"/> mittel <input type="radio"/> klein	5,00

Funktionalität:

- Bis zu 20 Fragen

- Antwortlisten mit bis zu 10 Antworten, wobei die mehrfache Verwendung von Standardantwortlisten wie „klein, mittel, groß“ möglich ist
- Gewichtung je Frage und je Antwort
- Mapping des Gesamtergebnisses auf einzelne Stufen (beispielsweise 50 bis 65 ergibt „Entwicklungskunde“)

Historienschreibung und Auditing

Für jedes Informationsobjekt kann eine Historienschreibung aktiviert und konfiguriert werden. In der Konfiguration wird festgelegt, welche Felder bezüglich Veränderungen protokolliert werden sollen – hier beispielsweise wird die Änderung des Kundenbetreuers protokolliert:

/ Historie		
Bemerkung für Historie: <input type="text"/>		
Wann	Wer	Was
14.08.2013	Michael Büning	Datenaktualisierungsaktion 2013
14.08.2013	Michael Büning	Betreuung: - Stefan Stierl
14.08.2013	Michael Büning	Betreuung: + Thomas Calmes

Navigation und Rollen

Die Navigationsstruktur der Anwendungen (siehe rote Umrandungen) ist vollständig und einfach konfigurierbar. Dabei können für unterschiedliche Nutzerrollen jeweils passende Navigationsstrukturen konfiguriert werden:

The screenshot displays the IBM Lotus Notes CRM 5.0 Demo interface. The top menu bar includes 'Datei', 'Bearbeiten', 'Ansicht', 'Erstellen', 'Aktionen', 'Werkzeuge', 'Fenster', and 'Hilfe'. Below the menu bar, there are tabs for 'Mein CRM', 'Vertrieb', 'Marketing', 'Produktmanagement', 'Controlling', and 'Verschiedenes'. A sidebar on the left contains a navigation menu with options like 'Firmen', 'Key Accounts', 'Verkaufschancen', 'Objekte', 'Akten', 'Personen', 'Angebote', and 'Mitbewerberinfo'. The main area shows a table of firms with columns for 'Firma', 'Nr', 'Typ', 'Status', 'Land', 'PLZ', and 'Ort'. The table lists various companies such as Bechtle GmbH & Co. KG, Beeck Küchen GmbH, and Falke KG. At the bottom, there is a 'Vorschau' (Preview) section for 'Farbenfabrik Klein GmbH (Aachen)', showing details like 'Verantwortung: Michael Büning', 'Betreuung: Stefan Stierl', and 'Web-Adresse: www.klein.de'.

Auch weitere Funktionalitäten sind an Rollen gebunden. So ist z.B. auch das Recht, bestimmte Informationsobjekte zu erstellen, differenziert zu verwalten. Beispielsweise könnte einem Vertriebsmitarbeiter erlaubt werden, eine Verkaufschance anzulegen, während dies für einen Servicemitarbeiter nicht möglich ist.

Mit entsprechenden Rollenzuschnitten kann auch eine umfangreiche Anwendung wie Team4 CRM für einzelne Mitarbeitergruppen auf die jeweils benötigte funktionale Untermenge reduziert werden. Dies minimiert den Schulungsaufwand und steigert die Akzeptanz.

Internationalisierung

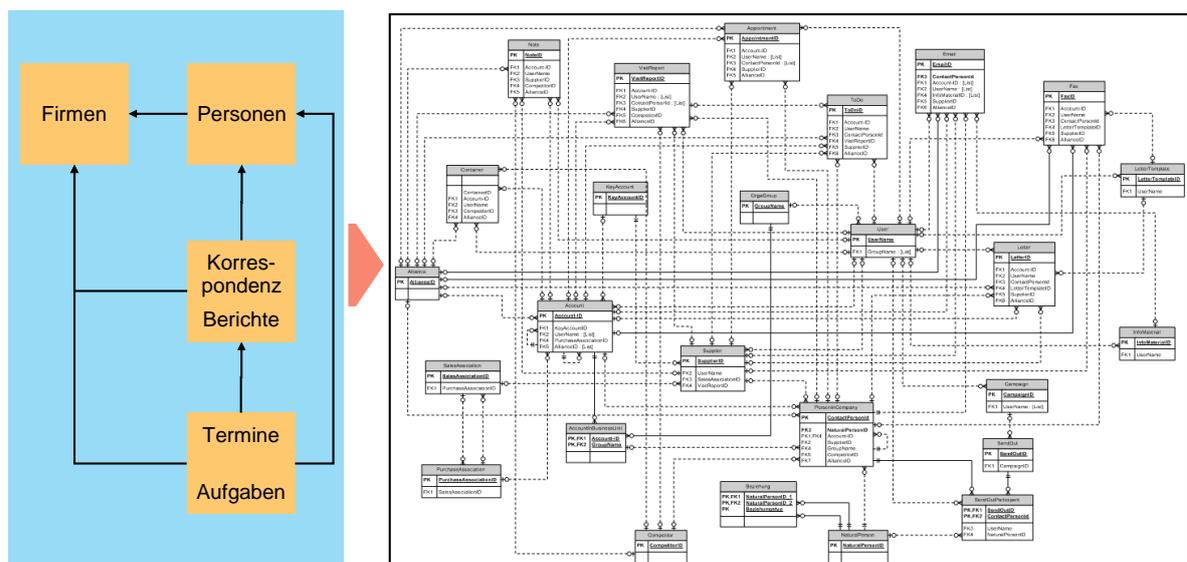
Team4 CRM ist konsequent internationalisiert. Alle Sprachterme werden über Formulare in der Anwendung gepflegt. Dabei kann ein Sprachterm an mehreren Stellen wiederverwendet werden, beispielsweise für Navigationspunkt, Feldbezeichner und Ansichtsspaltenüberschrift. Die gewünschte Sprache kann individuell für jeden Nutzer festgelegt werden. Selbst wenn nur eine einsprachige Anwendung benötigt wird, ist das Sprachkonzept hilfreich, da beispielsweise darüber auch fach- oder firmenspezifische Bezeichnungen eingepflegt werden können, ohne Programmierung zu benötigen. Zur Erstellung komplett neuer Sprachversionen können Sprachterme für den Übersetzer in ein Excel-Sheet exportiert und nach Ausfüllung wieder reimportiert werden. Team4 CRM wird bei einzelnen Kunden in mehr als 10 Sprachen genutzt.

Konfigurierbare Objekte und Relationen

„Unter der Haube“ von Team4 CRM liegt das Team4 Relation Framework. Seine Kernfunktion ist die Konfiguration von Informationsobjekten wie Firmen, Personen oder Berichte und den Beziehungen (Relationen) zwischen diesen Objekten. So wird mit entsprechenden Konfigurationsformularen beispielsweise festgelegt: „Zu einer Firma dürfen beliebig viele Personen zugeordnet sein“. Viele andere Parameter erlauben die weitergehende Konfiguration - Beispiel:

- Welche Auswahlliste soll genutzt werden, wenn eine Firma zur Person ausgewählt werden soll?
- Wie soll die Firma nach der Auswahl angezeigt werden: nur Name, oder mit Ort, oder ...?

Diese relationalen Möglichkeiten sind normalerweise relationalen Datenbanken und darauf aufsetzenden CRM-Systemen vorbehalten. Es ist ein absolutes Alleinstellungsmerkmal, dass auch Notes-Anwendungen durch das Relation Framework diese fortgeschrittenen Möglichkeiten erhalten.



Selbst anfänglich schlichte Kontaktmanagement-Anwendungen (linke Grafik) wachsen in der Praxis gern zu komplexem Beziehungsmanagement (rechte Grafik). Hier gibt das Relation Framework Zukunftssicherheit.

Durch das Relation Framework können alle im Folgenden vorgestellten Funktionen des vollständigen Team CRM „wegkonfiguriert“ werden und das Produkt auch für einfaches Kontakt- oder Korrespondenzmanagement eingesetzt werden. Ebenso kann es Träger für individuelle Anwendungen für das Beziehungsmanagement sein, beispielsweise für Partner, Mitglieder oder Lieferanten.

Natürlich wird eine „Teilnutzung“ der Team4 CRM-Funktionalität auch bei den Lizenzkosten berücksichtigt.

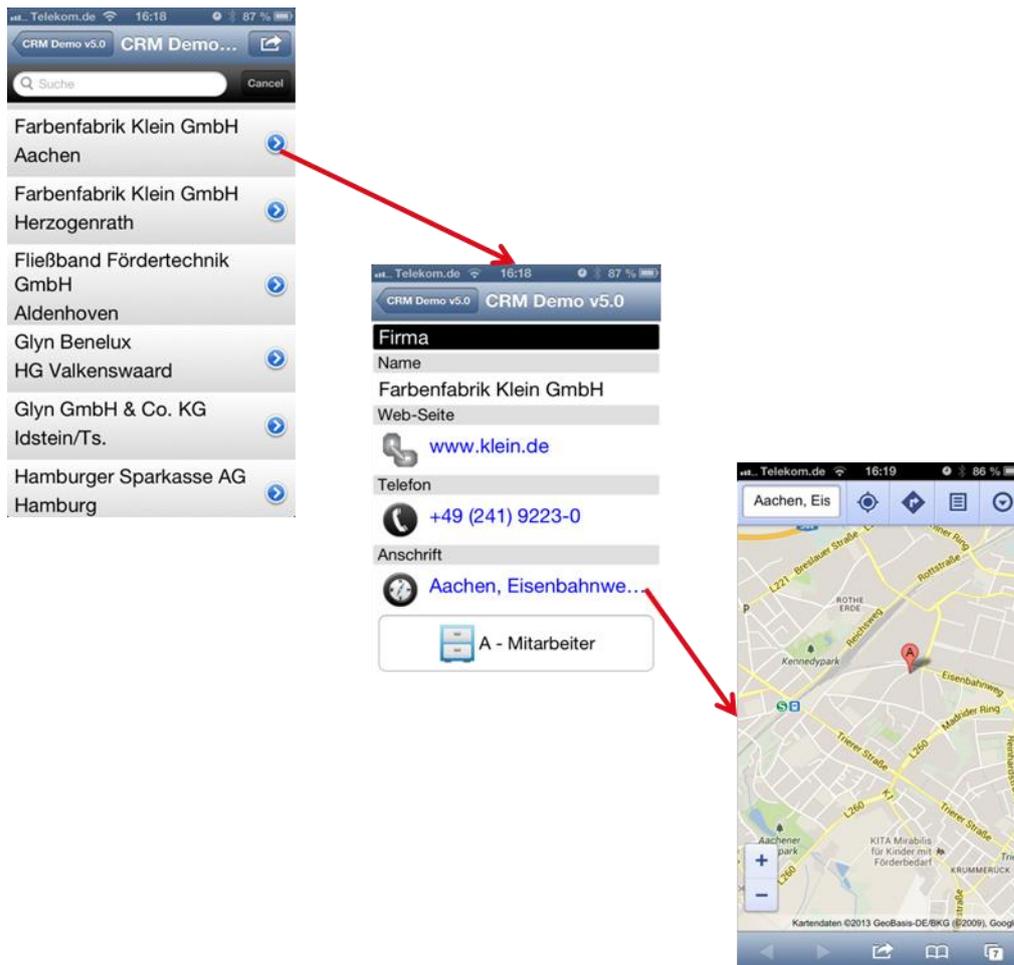
3 Team4 CRM auf Smartphone und Tablet

Wesentliche Informationsinhalte von Team4 CRM können auch mobil zur Verfügung gestellt werden. Dazu sind entsprechende Apps für IOS (iPhone und iPad) und für Android verfügbar:



Auch die speziellen Möglichkeiten mobiler Geräte werden unterstützt:

- URL-Feld: öffnet Browser
- E-Mail-Feld: Adressiert E-Mail
- Telefon-Feld: wählt Nummer
- Adress-Feld: öffnet Karte



Wie Team4 CRM selbst ist auch die Mobilkomponente flexibel konfigurierbar. Es können also auch weitere Informationsobjekte aus dem Standardumfang des CRM oder individuelle Informationsobjekte „mobilisiert“ werden.

4 Kontakt-, Korrespondenz- & Aktivitätenmanagement

Einsatzbereich: auch für xRM-Lösungen

Die in diesem Kapitel vorgestellten Informationsobjekte und Funktionen sind nicht nur die Basis für Team4 CRM sondern können auch losgelöst für einfache Lösungen zu diesen Aufgabenstellungen dienen:

- Kontaktmanagement
- Korrespondenzmanagement
- Aktivitätenmanagement

Durch die hohe Konfigurationsfähigkeit (siehe Vorkapitel) können auf Basis dieser Informationsobjekte und Funktionen auch spezielle Beziehungsmanagementlösungen (xRM) konfiguriert werden, beispielsweise für:

- Lieferanten
- Logistikpartner
- Mitglieder
- Gesellschafter
- Medien (Presse, Funk, TV, ...)
- Investoren
- Behörden
- Bewerber

Firmen und Personen

Diverse Ausfüllhilfen – beispielsweise zur Formatierung von Telefonnummern - beschleunigen die Erfassung von Firmen (Partner) und Personen:

Partner: Bestücker AG (Aachen)			
Speichern & Schließen Speichern Zufügen... + Aufgabe intern + Bericht + Memo + Person			
Verantwortung:	Michael Büning		
Betreuung:			
Produktinteresse:	Bauteile; Drucker		
Bezieht bei:			
Arbeitet mit Mitbewerber:	Looser GmbH (76234 Esslingen)		
/ Weitere Zuordnungen			
/ Basisdaten			
/ Kenngrößen			
/ Kontaktdaten			
Telefon (Zentrale) [!]: ([] = formatieren)	[+49 (241) 83838-0]	Fax (Zentrale) [!]: ([] = Tel.)	[+49 (241) 83838-34]
Web-Adresse:	[www.bestuecker.de]	E-Mail: ([] = Vorschlag)	[info@bestuecker.de]
Bevorzugtes Medium:	[Unbekannt]	Postfachadresse:	
Besuchsadresse:			

Auch beim Adressmanagement ist die Anwendung internationalisiert. Aus den einzelnen Adressfeldern und dem Land und der Sprache wird die Adresse gemäß den länderspezifischen Postvorschriften gebildet (zur Nutzung in Briefen und Serienbriefen):

Land:	Deutschland	Sprache:	Deutsch (berechnet aus Land)
Adressformat:	Deutschland Griechenland Niederlande Norwegen Schweden (berechnet aus Land)		
Latitude:	50.8617236	Longitude:	6.1880611
Modus:	<input checked="" type="radio"/> Anschrift berechnen <input type="radio"/> Anschrift manuell zu ändern		
Briefanschrift:	Bestückungs AG Industriestr. 12 52066 Aachen		
Briefanrede:	Sehr geehrte Damen und Herren,		

E-Mails

E-Mail ausgehend mit automatischer Generierung Anrede und Abspann sowie der Möglichkeit Textbausteine einzusetzen:

Memo: NEU

Senden Schließen Textbausteine Adresse...

Firma: Bestückungs AG (Aachen)

Objekt:

Verkaufschance:

Empfänger (An): Herr Rudi Rentel (Lt. Einkauf)

Empfänger (Kopie):

Projekt:

Weitere Zuordnungen

Kopfdaten

Text

Sehr geehrter Herr Rentel.

Textbausteinauswahl

Status: privat öffentlich Bitte Vorlage auswählen:

Sprache: Deutsch

Kategorie:

Ort:

Anfahrtbeschreibung
Lead Weitergabe an Distributor
Team4 CRM Übersicht und Link
Test für Platzhalter-Ersetzung

einfügen >

anhängen >

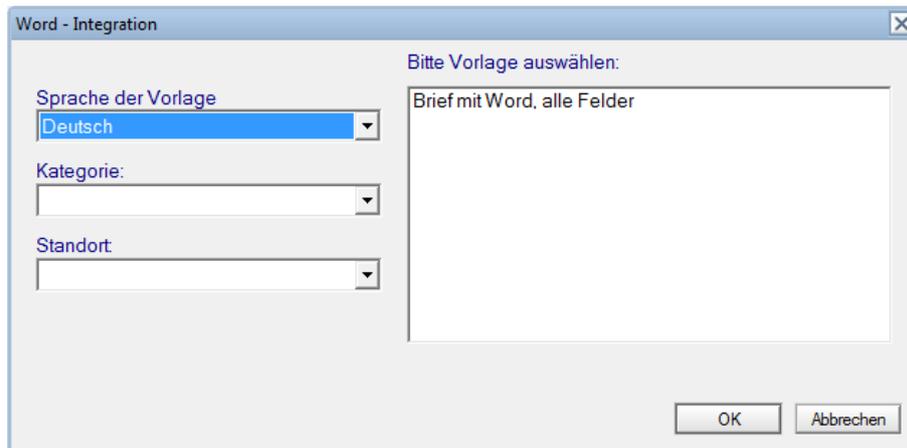
löschen <

OK Abbrechen

E-Mails eingehend mit Übergabe aus der Mailbox mit einem Knopfdruck (Details zur E-Mail-Integration siehe oben).

Briefe und Faxe

Briefe und Faxe mittels Microsoft Word oder OpenOffice Writer und einer integrierten Vorlagenverwaltung:



Notizen und Container

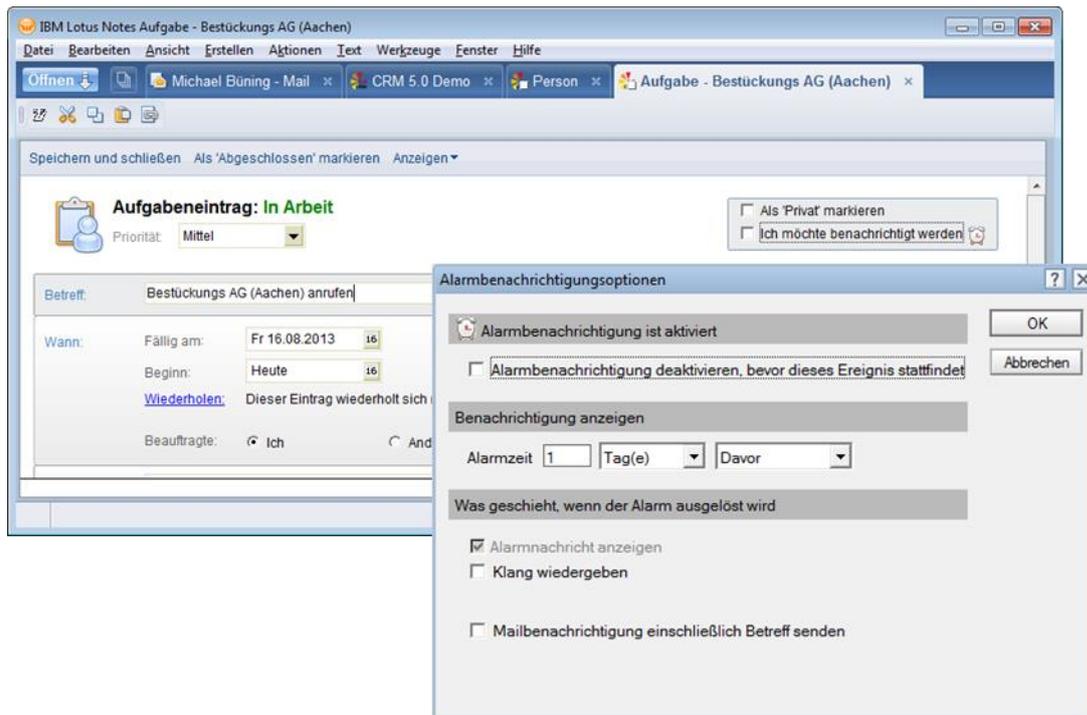
Mit Notizen können im Rahmen des Kontaktmanagements schnell neue Erkenntnisse aus Telefonaten oder Besprechungen festgehalten werden. Notizen können beteiligten Person und Firmen zugeordnet werden:



Container dienen der Aufnahme von Dateien, die dauerhaft mit Bezug zu Firmen, Personen, Projekten oder Verkaufschancen abgelegt werden sollen, beispielsweise Verträge, Ausschreibungen oder Rahmenvereinbarungen.

Aufgaben und Termine

Aufgaben und Termine können aus Team4 CRM heraus mit allen bekannten Notes-Möglichkeiten (Alarmbenachrichtigung, Reservierung Räume, Einladung Kollegen, ...) erstellt werden:



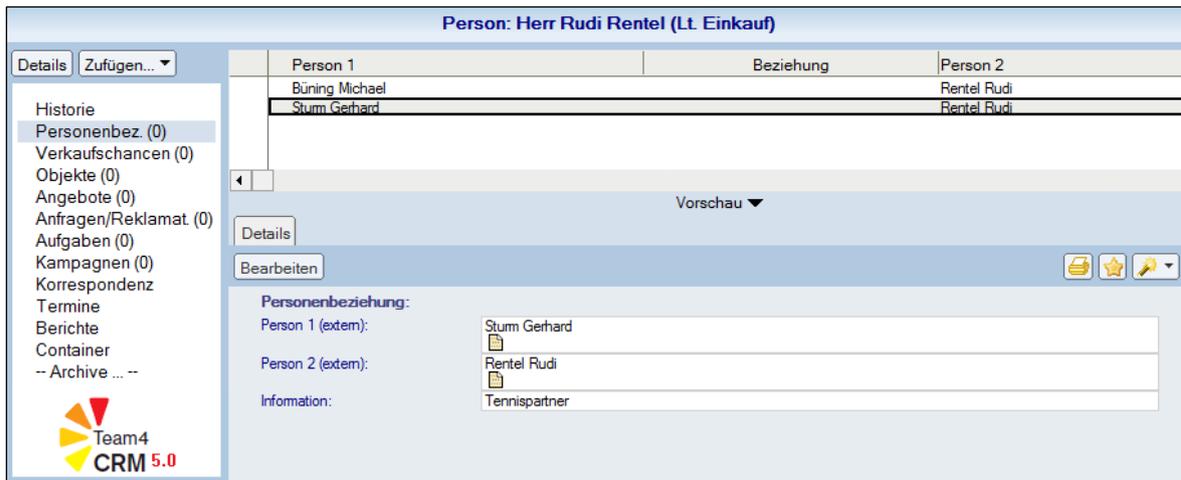
Schon in der Vorschau zu Firmen oder Personen werden unter „Historie“ dann die zugehörigen Elemente wie E-Mails, Briefe, Notizen, Termin oder Aufgaben chronologisch sortiert angezeigt:



Firmen- und Personenbeziehungen

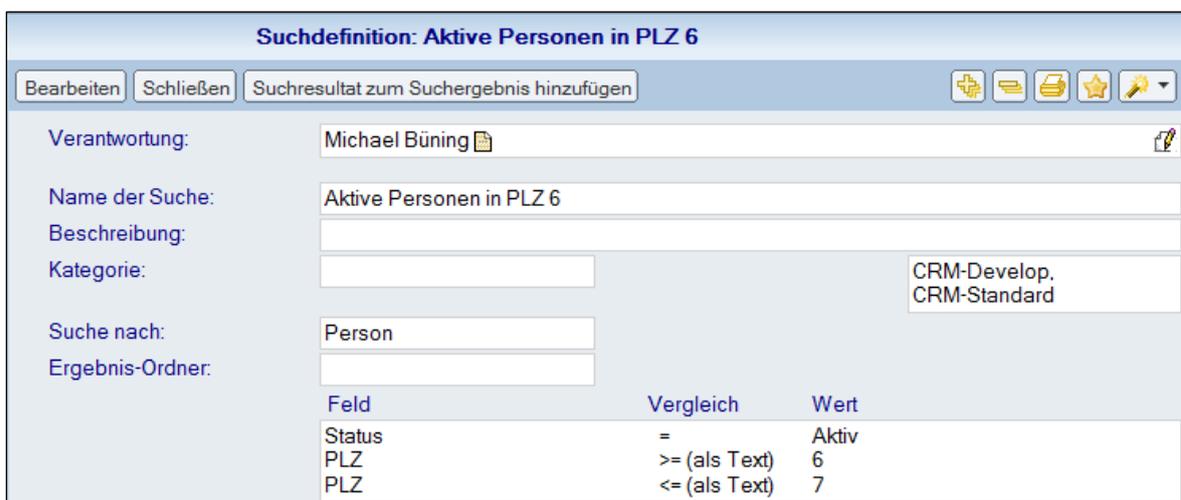
Auch im Rahmen eines schlichten Adress- und Kontaktmanagements kann es hilfreich sein, wenn Beziehungen zwischen Personen und zwischen Firmen flexibel erfasst und dokumentiert werden (Beziehungsnetz). Dazu bietet Team4 Kontakt:

- Informationsobjekt „Personenbeziehung“: Erlaubt das Festhalten von Beziehungen zwischen internen Mitarbeitern und/oder externen Personen
- Informationsobjekt „Firmenbeziehung“: Um beliebige Beziehungen zwischen Firmen zu dokumentieren



Selektionen und Aussendungen

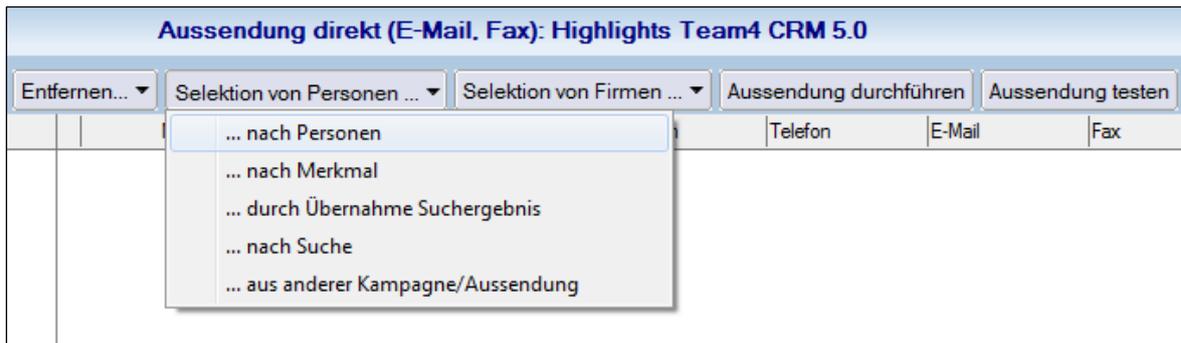
Team4 CRM bietet eine leistungsfähige Suchmaschine. Wie oben unter „Flexible Suchfunktionen“ dargestellt, ist dies generell nützlich, um Daten im CRM nach fast beliebigen Kriterien zu suchen:



Sind die Ergebnisse der Suchen Firmen oder Personen, dann können diese mittels Aussendungen in diesen drei Formen adressiert werden:

- E-Mail: Mit Vorlagen und der Möglichkeit, Platzhalter einzusetzen, beispielsweise für die Anrede des Adressaten.
- Word-Serienbrief: Mit Verwendung von Vorlagen, die im CRM verwaltet werden.
- CSV-Liste: Mit Vorlagen, welche die gewünschten Felder und deren Reihenfolge festlegen - beispielsweise für die Weitergabe an einen externen Dienstleister, der Kataloge oder Einladungen versendet

Weitere Möglichkeiten, um Teilnehmer (Personen oder Firmen) einer Aussendung zu selektieren, zeigt dieser Screenshot:



5 Vertrieb

Einsatzbereich

Der Vertriebsteil von Team4 CRM wendet sich mit praxiserprobter Funktionalität an Vertriebsorganisationen, insbesondere im B2B-Bereich und unterstützt Innen- und Außendienst sowie bedarfsweise auch Key Account Management.

Kunden/Interessenten

Neben dem Standardfirmentyp „Partner“ bietet Team4 CRM den für den Vertrieb essentiellen Firmentyp „Kunde/Interessent“. In ihm werden die typischen Daten von der Interessentenphase (Lead) bis zur Kundenphase erfasst:

The screenshot displays the IBM Lotus Notes CRM 5.0 interface for a customer record. The window title is 'IBM Lotus Notes Kunde/Interessent'. The main content area is titled 'Kunde/Interessent: Farbenfabrik Klein GmbH (Aachen)'. The interface includes a menu bar (Datei, Bearbeiten, Ansicht, Erstellen, Aktionen, Text, Werkzeuge, Fenster, Hilfe) and a toolbar with various icons. A left-hand navigation pane lists various views and categories such as 'Historie', 'Mitarbeiter', 'Verkaufschancen (3)', 'Objekte (0)', 'Angebote (5)', 'Anfragen/Reklamat (6)', 'Aufgaben (11)', 'Kampagnen', 'Korrespondenz', 'Termine', 'Berichte', 'Firmenbeziehungen (3)', 'Container', 'Zusatzadressen', 'Installationen', 'Serviceverträge', 'Planung Strategisch', 'Planung Produkte', 'Beliefert Partner', 'Firmenhierarchie', 'Auftraggeber', 'Warenempfänger', and '-- Archive ... --'. The main form area contains the following data:

- Verantwortung:** Michael Büning
- Betreuung:** Thomas Calmes
- Produktinteresse:** Standard-Produkte
- Mitbewerber:** Looser GmbH (76234 Esslingen)
- Widerrufen:** Keine Zuordnungen
- Basisdaten:**
 - Name:** Farbenfabrik Klein GmbH
 - Nummer:** 21789
 - Typ:** Hersteller
 - Phase:** Kunde
 - Erstkontakt am:** 05.11.2012
 - Match-Code/Kurzbez.:** Klein_Farben
 - strateg. Bedeutung:** B
 - Status:** aktiv
 - Herkunft:** Presseartikel
 - Besuchsrhythmus:** zweimonatlich
- Kenngroßen:**
 - Branche:** Chemie/Pharma
 - Mitarbeiter:** 1000 - 5000
 - Konzern:** BASF
 - Umsatz:** 50 - 100 Mio. Euro
 - Verbände:** Chemie-Verband
 - Konzernstruktur:**
 - Strateg. Kundenpriorität:** Kleinkunde (37,00)
 - Merkmale:** Arbeitskreis XYZ, Innovationsführer, Referenzkunde
 - Werbesperre:** Nein

Ein eigenständiges Informationsobjekt für Kunden/Interessenten bietet sich auch an, weil darin oft Daten aus bestehenden ERP-, Auftrags- oder Warenwirtschaftssystemen angezeigt werden sollen. Die fertigen Team4-Integrationskerns für SAP oder generisches ERP (siehe letztes Kapitel) umfassen die benötigten Zusatzfelder für das Informationsobjekt Kunde/Interessent.

Kundensteckbriefe

Insbesondere zur Besuchsvorbereitung wird oft eine kompakte Übersicht über die wichtigsten Kundeninformationen auf einem oder wenigen, ausdrückbaren Blättern gewünscht. In Team4 CRM können unterschiedliche Kundensteckbriefe konfiguriert und abgerufen werden:

Kunde/Interessent: Farbenfabrik Klein GmbH (Aachen)

+ Aufgabe intern + Bericht + Memo + Person Report abrufen **Kundensteckbrief (Notes)**

Farbenfabrik Klein GmbH (Aachen)

Name:	Farbenfabrik Klein GmbH	PLZ:	52062
Nummer:	21789	Telefon (Zentrale):	+49 (241) 9223-0
Straße:	Industrieweg 3	Fax (Zentrale):	+49 (241) 9223-12
Ort:	Aachen	E-Mail:	info@Farbenfabrik-Klein.de

Mitarbeiter

Name	Vorname
English	George
Hacker	Helmut
Klein	Hans
Pinsel	Hugo
Sturm	Gerhard

Objekt

Auftrag	Beschreibung	Vol.
01.09.2012	Einführung DocBridge	34200.0
01.08.2011	Wirkstoff abc: Clinical Dev & QA	0.0
01.05.2011	Wirkstoff xyz: Clinical Dev & QA	30000.0
01.11.2010	ERP-System HW und SW	25000.0
01.09.2010	Alu-Labelslit f. neue Produktion	350000.0

Angebot Text

Bindefrist	Ang.-Nr.	Ang.-Datum	Status	Titel
08.09.2011	MBÜG-8LHDUC	08.09.2011	Entwurf	PCs für Konstruktion
02.09.2011	MBÜG-8KBUTM	02.08.2011	Entwurf	Test
07.08.2011	MBÜG-8JJHLY	07.07.2011	Entwurf	Angebot 272727
23.03.2011	MBÜG-8ECF8N	23.02.2011	Entwurf	Testsangebot
17.03.2011	MBÜG-8E6JFT	17.02.2011	Entwurf	Angebot xyz
11.02.2011	MBÜG-8CZFJP	11.01.2011	beauftragt	Clinical Dev & QA für Wirkstoff xyz
08.10.2010	8883311	31.08.2010	Entwurf	Hardware und Software
30.09.2010	1381902381	30.08.2010	Entwurf	Berechnetes Angebot 1
16.10.2009	10101020	16.09.2009	abgelehnt	Projektdienstleistungen

Historie Zurück 1 | 2 Weiter

Datum	Typ	Thema
-------	-----	-------

Firmenhierarchien

Gerade größere Unternehmensgruppen bestehen oft aus einer unübersichtlichen Vielzahl von Tochter-, Mutter- und Schwesterfirmen. Team4 CRM erlaubt die Definition beliebig tiefer Firmenhierarchien und deren grafische Aufbereitung:



Key Accounts bzw. Kundengruppen

Team4 CRM unterstützt das Key Account Management mit einem eigenständigen Informationsobjekt, unter welchem – dafür sorgt das Team4 Relation Framework - alle relevanten, verbundenen Informationen erscheinen:

Firma	Telefon	Fax	Land	PLZ	Ort
Adesital - IT	+39 (0536) 927511	+390 (0536) 84352	IT	41040	Fiorano
Farbenfabrik Klein GmbH	+49 (241) 9223-0	+49 (241) 9223-12	DE	52068	Aachen
Ibemapi - ES	+39 (0237) 6731	+390 (237) 673214	ES	205 plar	Barcelona
Mapei - FR	+39 (0237) 6731	+390 (237) 673214	FR	31140	Saint Alban
Mapei Centro Sud - IT	+39 (0237) 6731	+390 (237) 673214	IT	20158	Milano
Mapei UK - UK	+12 (1508) 6970	+12 (1508) 6960	UK	B62 8Hl	Halesowen, West Midlands

Below the table, there are buttons for 'Details', 'Vorschau', 'Historie', 'Mitarbeiter', 'Verkaufschancen (0)', 'Objekte (0)', 'Angebote (3)', 'Anfragen/Reklamat (1)', and 'Aufgabt'. A 'Vorschau' dropdown menu is also visible.

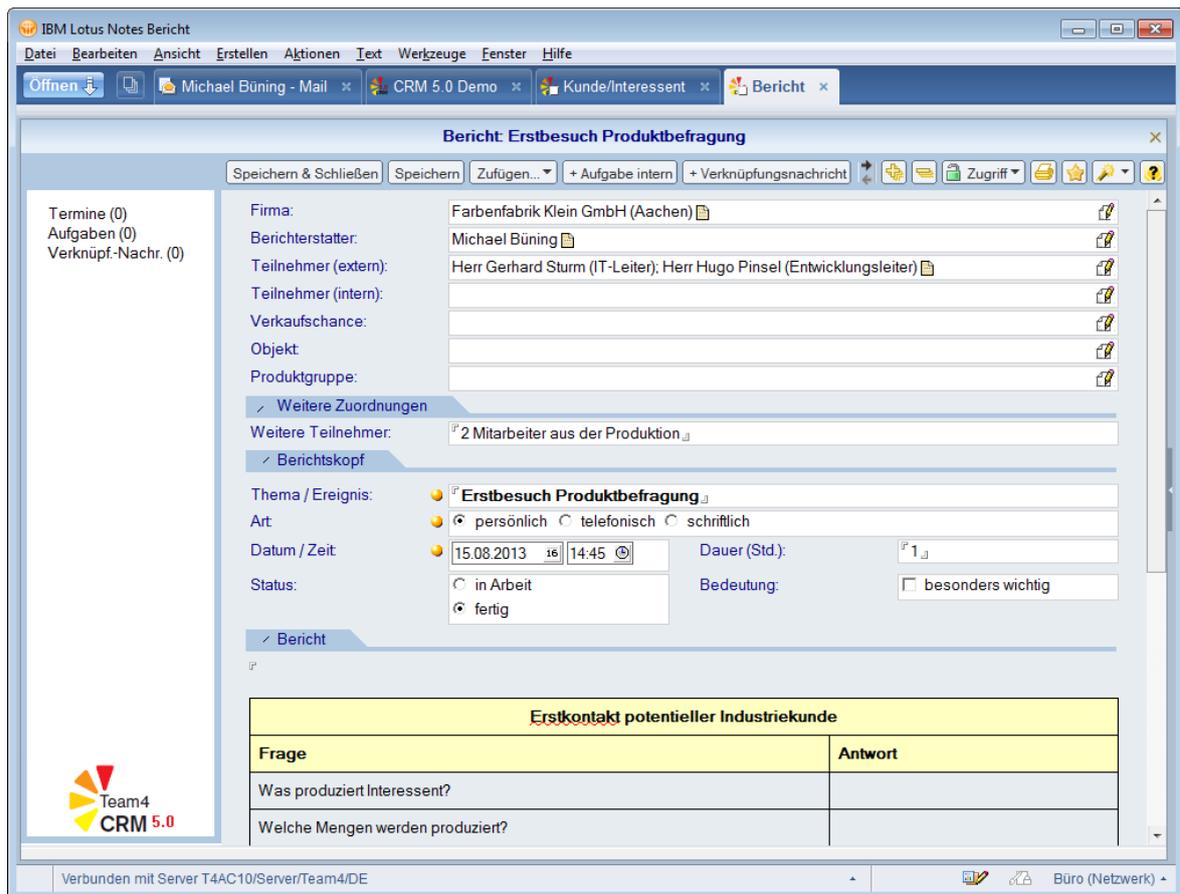
The bottom section shows details for 'Kunde/Interessant: Adesital - IT (Fiorano)'. Fields include: Verantwortung: Michael Büning, Betreuung: Stefan Stierl, Produktinteresse: Chemikalien, Typ: Hersteller, Phase: Opportunity, Telefon (Zentrale): +39 (0536) 927511, strateg. Bedeutung: undefiniert, Status: aktiv, Web-Adresse: www.adesital.it

Dabei zeigt beispielsweise der Reiter Verkaufschancen gebündelt die Verkaufschancen bei allen Unternehmen, die zum Key Account gehören - gleiches gilt für Berichte oder Termine. So hat der Key Account Manager jederzeit die komplette Übersicht, auch wenn einzelne Unternehmen des Key Accounts von unterschiedlichen Vertriebskollegen betreut werden.

Dieses Organisationskonstrukt lässt sich nicht nur für Key Accounts nutzen, sondern zur zusammenfassenden Darstellung beliebiger Kundengruppierungen wie beispielsweise „Kunden aus Verbund ABC“.

Berichtswesen

Für die systematische Dokumentation insbesondere von vertrieblichen Besuchen stellt Team4 CRM den Bericht zur Verfügung:

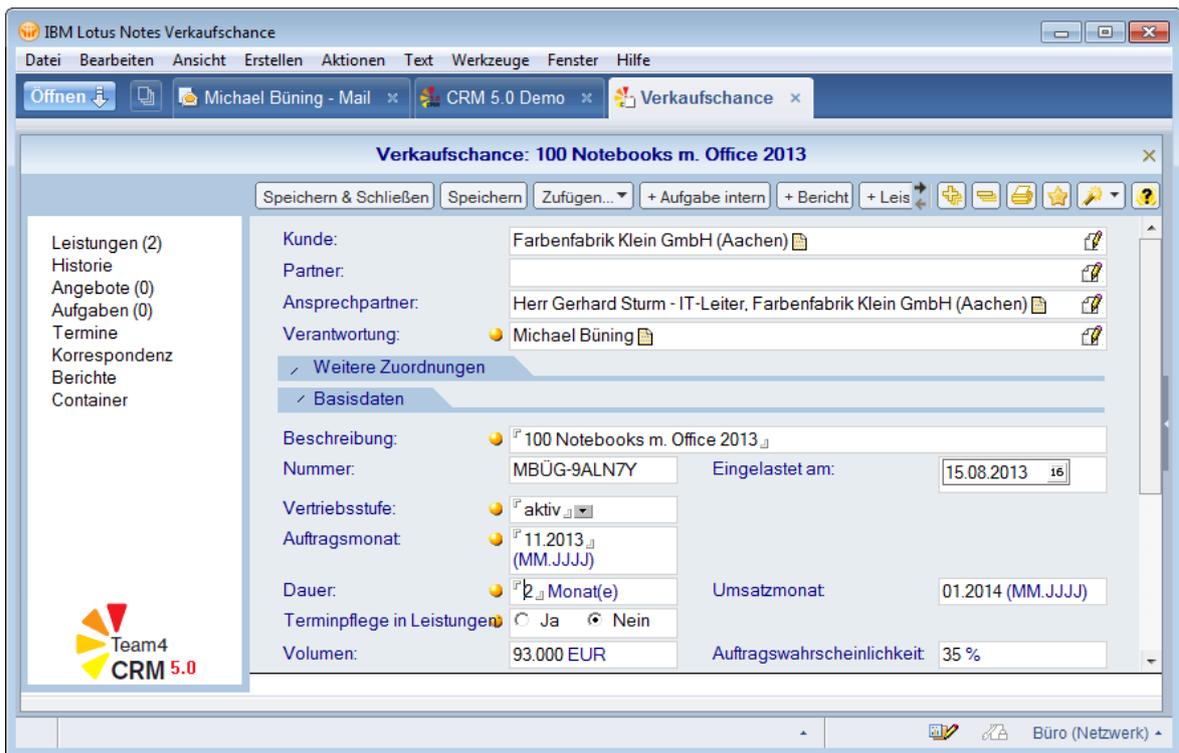


Wichtige Eckpunkte zu Berichten:

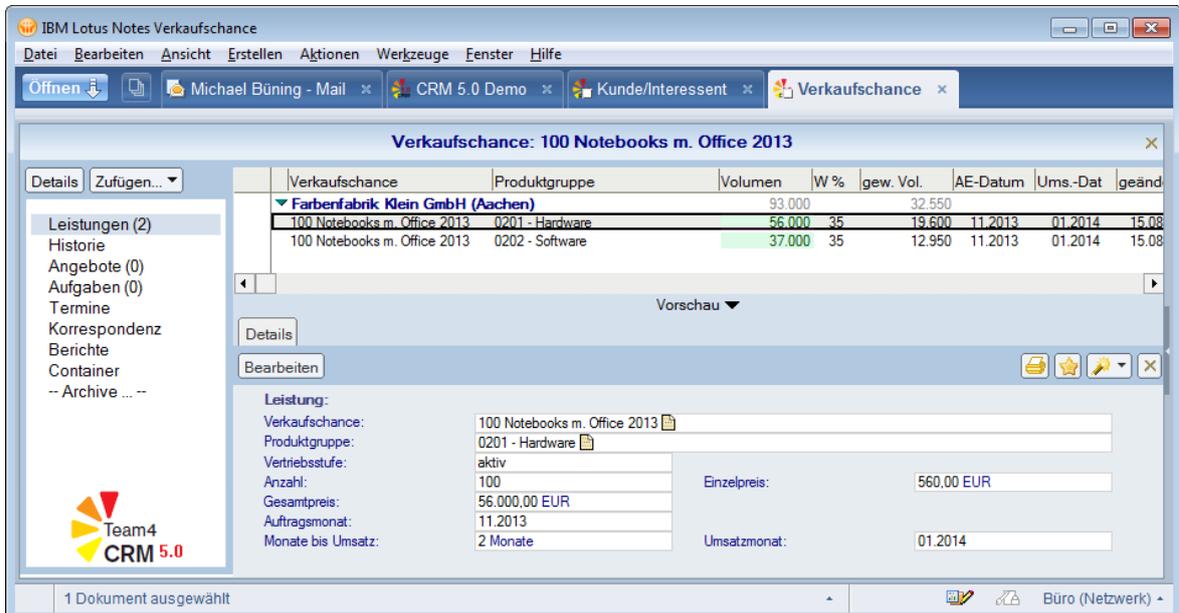
- Vollständige Erfassung aller Teilnehmer (intern, extern, Sonstige – auch in „Prosa“, müssen nicht als Person erfasst sein)
- Vorbereitete Textbausteine können zur Unterstützung standardisierter Befragungen genutzt werden (auch eine automatische/zwangsweise Einsetzung ist konfigurierbar).
- Beliebig viele Aufgaben und Folgetermine können direkt auf dem Bericht erstellt werden (bereits angelegte Aufgaben oder Termine werden links angezeigt).
- Per Knopf „Verknüpfungsnachricht“ kann eine Link-Mail an (potentiell) am Bericht interessierte Personen gesendet werden.
- Neue Berichte können aber auch von Interessenten (beispielsweise Vertriebsleiter) über die Standardfunktion „Abonnements“ (siehe oben) abonniert werden und erscheinen dann automatisch in einer Leseliste.

Verkaufschancen: Grundfunktionen

Gerade im B2B-Bereich zentriert sich das Vertriebsvorgehen oft um Verkaufschancen (synonym: Opportunities oder Verkaufsprojekte). Zur Erfassung der typischen Eckdaten bietet Team4 CRM das Informationsobjekt Verkaufschance:



Zu der Verkaufschance können beliebig viele einzelne Leistungen erfasst werden, aus denen sich automatisch das Gesamtvolumen errechnet:



Die Erfassung und Pflege der einzelnen Leistungen ist durch eine überlagerte Dialogbox im Schnellverfahren möglich:

Leistung	
Kunde:	Farbenfabrik Klein GmbH (Aachen)
Verkaufschance:	100 Notebooks m. Office 2013
Mitbewerber:	
Verantwortung:	Michael Büning
Produktgruppe:	0201 - Hardware
Anzahl:	100
Vertriebsstufe:	aktiv
Einzelpreis:	560,00 EUR
Gesamtpreis:	56.000,00 EUR
<small>= Anzahl * Einzelpreis</small>	
Auftragsmonat:	11.2013
Umsatzmonat:	11.2013
Erstellt von Michael Büning am 15.08.2013	
<input type="button" value="Speichern & Schließen"/> <input type="button" value="Speichern ↓"/> <input type="button" value="Speichern ↑"/>	
<input type="button" value="Schließen"/> <input type="button" value="Nicht speichern ↓"/> <input type="button" value="Nicht speichern ↑"/>	

Jede Leistung ist genau einer Produktgruppe bzw. einem Produkt zugeordnet. Dieser systematische Ansatz ist für eine produktzentrische Sicht (siehe auch unten unter „Produktmanagement“) wichtig. Darüber hinaus ermöglicht er vielfältige Auswertungen über Verkaufschancen und Leistungen.

Verkaufschancen: Absatzpläne und methodische Bewertung

Mit dieser Option in der Verkaufschance

Terminpflege in Leistungen: Ja Nein

ermöglicht es Team4 CRM, pro Leistung abweichende Umsatztermine einzugeben:

Auftragsmonat:	08.2013	Monate bis Umsatz:	3 Monate
Umsatzmonat:	11.2013		

Damit können Absatzpläne modelliert werden, beispielsweise 10 Motoren in 2014, 20 Motoren in 2015 und 25 Motoren in 2016. Forecast-Auswertungen nach Umsatzdatum ergänzen diese Funktionalität.

Im Team4 CRM unterstützen weitere Werkzeuge das methodische Verkaufschancenmanagement. So lassen sich Fragen/Aufgaben definieren, welche mit relativen oder absoluten Bonus- oder Maluspunkten belegt werden. In der Verkaufschance werden die Fragen/Aufgaben dann präsentiert und resultieren in einer „objektivierten“ Auftragswahrscheinlichkeit (die aber manuell überschrieben werden kann):

Wahrscheinlichkeitsermittlung		
<input checked="" type="checkbox"/> 1 - Kunde besucht	<input checked="" type="checkbox"/> 1 - Angebot erstellt	<input type="checkbox"/> 1 - Wir sind erste Wahl
<input checked="" type="checkbox"/> 2 - Situation diskutiert	<input type="checkbox"/> 2 - Demonstration durchgeführt	<input type="checkbox"/> 2 - Finanzierung eingeleitet
<input checked="" type="checkbox"/> 3 - Bestellumfang festgelegt	<input type="checkbox"/> 3 - Konditionen/Finanzierungsart klar	<input type="checkbox"/> 3 - Abschluß-/Install.-datum klar
<input type="checkbox"/> 4 - Entscheidungsträger identifiziert	<input type="checkbox"/> 4 - Wettbewerber bekannt	
<input type="checkbox"/> 5 - finanzielle Möglichkeiten erörtert	<input type="checkbox"/> 5 - Entscheidungskriterien bekannt	
Auftragswahrsch. gemäß Aktionen:	30%	manueller Vorrang: <input type="text" value=""/> %

Verkaufschancen: Auswertungen

Hier beispielhaft eine Auswertung der Vertriebspipeline (synonym: Vertriebstrichter) nach Vertriebsstufen und Vertriebsmitarbeitern:

The screenshot displays the IBM Lotus Notes CRM 5.0 Demo interface. The main window shows a sales pipeline overview table with columns for Firma, Bezeichnung, Auft.Dat, Volumen, W %, and gew. Vol. The table lists various sales opportunities, including those managed by Detlef Kayser, Karl Kietzmann, Michael Büning, and Stefan Stierl. A detailed preview for the opportunity '100 Notebooks m. Office 2013' is shown below the table, including fields for Kunde, Ansprechpartner, Vertriebsstufe, Volumen, Auftragsmonat, Dauer, Branche, Auftragswahrscheinlichkeit, and Umsatzmonat.

Firma	Bezeichnung	Auft.Dat	Volumen	W %	gew. Vol.
▶ Detlef Kayser			785.140		117.550
▶ Karl Kietzmann			9.950		0
▼ Michael Büning			2.110.500		129.000
▼ aktiv			302.000		129.000
Farbenfabrik Klein GmbH (Aachen)	Neuaufbau Extranetinfrastruktur	11.2013	157.000	50	78.500
Farbenfabrik Klein GmbH (Aachen)	New Machinery	08.2013	47.000	35	16.450
Farbenfabrik Klein GmbH (Aachen)	100 Notebooks m. Office 2013	11.2013	93.000	35	32.550
Farbenfabrik Klein GmbH (Aachen)	Projekt BI mit Oracle	07.2013	5.000	30	1.500
▶ abgeschlossen			1.783.500		0
▶ gestoppt			25.000		0
▶ Stefan Stierl			910.920		0
			3.816.510		246.550

Verkaufschance: 100 Notebooks m. Office 2013

Kunde:	Farbenfabrik Klein GmbH (Aachen)
Ansprechpartner:	Herr Gerhard Sturm - IT-Leiter, Farbenfabrik Klein GmbH (Aachen)
Vertriebsstufe:	aktiv
Volumen:	93.000 EUR
Auftragsmonat:	11.2013 (MM.JJJJ)
Dauer:	2 Monat(e)
Branche:	
Auftragswahrscheinlichkeit:	35 %
Eingelastet am:	15.08.2013
Umsatzmonat:	01.2014 (MM.JJJJ)

Die Vorschau kann dabei weggeklappt werden, um Platz zu gewinnen. Andererseits erlaubt die Vorschau sofort, auch in einem Vertriebsmeeting, den „Drill-Down“ auf Detailinformationen zur Verkaufschance, wie beispielsweise:

- beteiligte Partner und Personen
- enthaltene Leistungen
- erstellte Angebote
- eventuelle Containerdokumente mit Ausschreibungsunterlagen oder Risikoanalysen
- offene Aufgaben aller Beteiligten

Für flexible Auswertungen über Verkaufschancen – auch mit Grafiken steht der integrierte Excel-Reporter zur Verfügung (siehe oben).

Angebote mit Word-Vorlagen

Team4 CRM erlaubt die Erstellung, Ablage und Verwaltung von Angeboten zugeordnet zu Personen (Empfänger), Firmen und Verkaufschancen. Die Erstellung der Angebote selbst erfolgt mit Microsoft Word oder OpenOffice Writer, wobei beliebig viele Angebotsvorlagen in Team4 CRM hinterlegt werden können. Bei einem großen Fundus von Vorlagen kann eine schnelle Eingrenzung auf die relevanten über Sprache, Kategorie und Standort erfolgen:



Diverse Ansichten erlauben die Auswertung bzw. Wiedervorlage nach Bindefrist, Erstellungsdatum etc.

Angebotsgenerator

Für stark strukturierte Angebote bietet Team4 CRM einen Angebotsgenerator. Dieser fußt auf dem weiter unten (unter „Produktmanagement“) vorgestellten Artikel- und Preislistenmanagement und bietet folgende Funktionalität:

- Strukturierung größerer Angebote mittels Zwischenüberschriften (Kapiteln)
- Auswahl der Artikel und Angabe von Mengen und ggf. erläuternden Texten
- Preisfindung über Preislistenhierarchie (Kundenpreisliste, Verbandspreisliste, Standardpreisliste, ...)
- Preisfindung über Staffelpreise
- Rabattvergabe auf allen Ebenen: Artikel, Kapitel, Gesamtangebot
- Nutzung von Einkaufspreisen und kalkulatorischen Positionen zur Angebotskalkulation
- ...

Pos.	ID	Bezeichnung	Menge	Einheit	Einzelpreis	Bruttopreis	Rab. %	Angebotspreis	Einkaufspreis
Summe						17.500,00		17.500,00	12.000,00
- ohne Kapitelangabe -									
000010	SII-TPF347	Thermaldrucker Zellenmechanismus	100	Stück	80,00	8.000,00		8.000,00	6.000,00
000020	SII-DPU3445	Mobiler Etikettenthermodrucker	50	Stück	190,00	9.500,00		9.500,00	6.000,00

Die Schnellbearbeitungsmaske für einzelne Angebotspositionen unterstützt flexible Preisfindungsmodelle:

Angebotsposition 000010 zum Angebot

Position: 000010 Im Kapitel: OK

Positionstyp: Artikel Nutzungsart: Kalkulation Angebot Nicht rabattfähig Abbrechen

Artikel-ID: SII-LTPF347

Kurztext: Thermaldrucker Zeilenmechanismus

Langtext:

VK-Menge: 100 Mengeneinheit: Stück

Währung: EUR

Preise aktualisieren

Einkaufspreis		Angebotspreisbestimmung			
	Einzelpreis		Einzelpreis	Gesamtpreis	
Einzel EK-Preis:	60,00	Rabattsatz:	0,00 %	80,00	8.000,00
Marge:	2.000,00 (25,0%)	VK-Preis:	80,00	80,00	8.000,00
		Angebotspreis:	80,00	8.000,00	

Die Generierung der ausdrucksfähigen oder per E-Mail versandfähigen Angebote erfolgt mittels Microsoft Word auf Basis von Vorlagen. Dabei können - selbst für ein Angebot - mehrere Vorlagen genutzt werden, beispielsweise: Langangebot, Kurzangebot oder interne Kalkulation.

Im Rahmen des Informationsobjektes Angebot können beliebig viele der generierten Word-Angebotsdateien mit Kommentierung festgehalten werden, beispielsweise mehrere Angebotsvarianten.

Jahresplanung

Dort wo das Geschäft weniger von einzelnen Verkaufschancen, sondern vom kontinuierlichen Produktabsatz abhängig ist, bietet sich die Jahresplanung an.

Team4 CRM unterstützt die Umsatzjahresplanung auf der Ebene von Produktgruppen oder Produkten durch:

- Erfassung von Planwerten einschl. Status (in Abstimmung, fixiert, ...)
- Bereitstellung von Vergleichswerten aus Vorjahren und Year-to-Date-Wert des aktuellen Jahres (setzt Datenintegration mit bestehenden betriebswirtschaftlichen Systemen voraus)
- Resultierende Planerfüllung

Die Planung erfolgt typischerweise für konkrete Kunden. Es können aber auch kumulierte Planungen über Kundengruppen erfolgen wie beispielsweise „C-Kunden in Region Südwest“.

Grundaussagen der Planungswerte nach Produktgruppen und verantwortlichen Vertriebsbeauftragten runden die Funktionalität ab.

Mit dem integrierten Excel-Reporter können leicht weitergehende Auswertungen, auch mit Diagrammen und dynamischen Filtern, erstellt werden.

6 Marketing & Produktmanagement

Einsatzbereich

Dieser Teil von Team4 CRM unterstützt insbesondere Marketing und Produktmanagement. Da Team4 CRM aber eine integrierte Lösung ist, unterstützen viele der Funktionen die gemeinsame Arbeit aller Beteiligten am CRM – Beispiele:

- Ein Produktmanager pflegt in Team4 CRM Produktgruppen und Produkte, aber ein Vertriebsmitarbeiter nutzt diese Daten in Berichten, Verkaufschancen und Angeboten.
- Ein Marketingmitarbeiter setzt in Team4 CRM eine Kampagne auf, aber ein Vertriebsmitarbeiter pflegt die Teilnahme seiner Kontakte in die Kampagne ein.

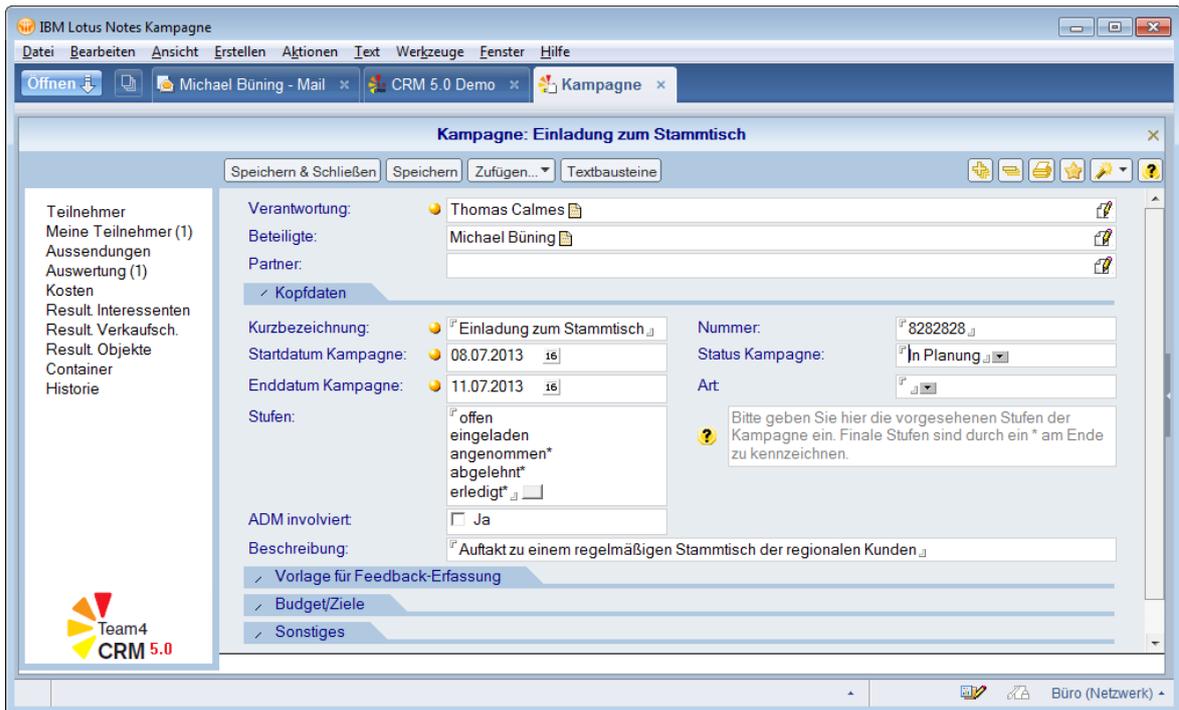
Aussendungen einschl. Newsletter

Die oben unter „Selektionen und Aussendungen“ vorgestellten Funktionen werden typischerweise breiteren Nutzerkreisen zur Verfügung gestellt, sind aber insbesondere im Marketing hilfreich für beispielsweise:

- E-Mail-Newsletter
- Weihnachtsaktionen über eigene Ausdrucke oder Lettershops (mit Dokumentation beim Kontakt)
- Ankündigungen aller Art wie neue Preislisten, Adressänderungen oder Produktänderungen (mit Dokumentation beim Kontakt)

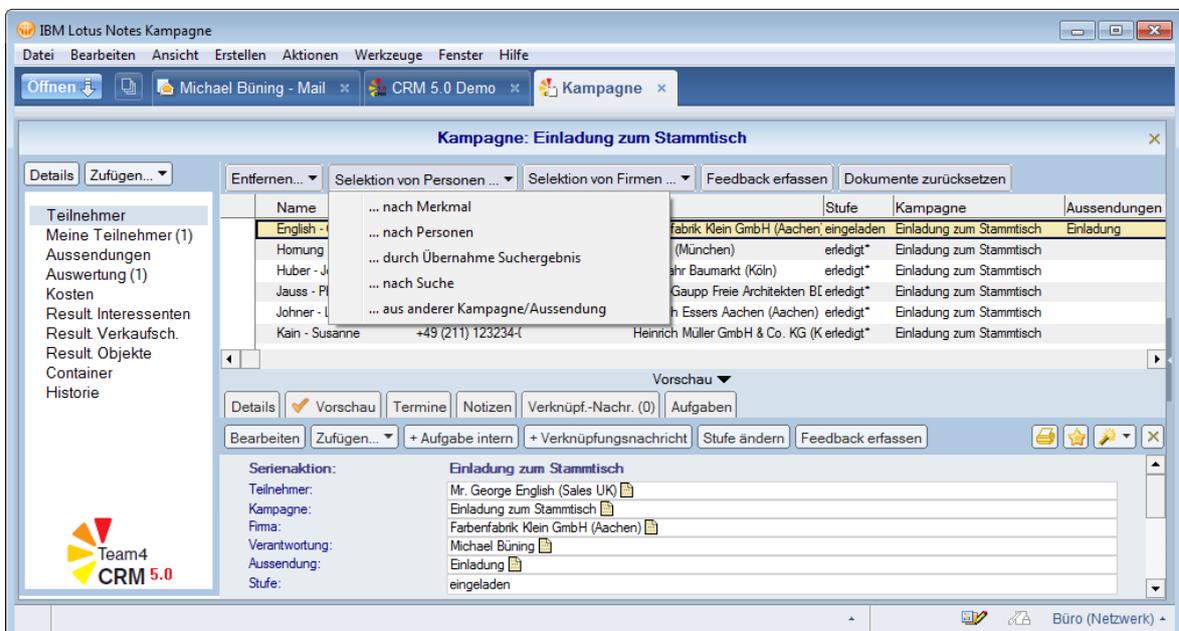
Kampagnen

Kampagnen dienen als flexibles Instrument, wenn es sich nicht nur – wie bei der Aussendung – um eine einmalige, einseitige Kommunikationsmaßnahme handelt, sondern, wenn auch Feedback erfasst werden soll und verzahnte, mehrstufige Aktionen unterstützt werden sollen. Dabei präsentiert sich in Team4 CRM auch eine Kampagne - im Sinne einer einheitlichen Nutzeroberfläche - als normales Informationsobjekt:



Das Einsatzfeld reicht von einfachen Telefonkampagnen (siehe Beispiel oben) bis zu komplexen, vielstufigen Kampagnen wie beispielsweise Events. Wichtige Eckpunkte zu Kampagnen:

- Beliebig viele Kampagnenstufen definierbar
- Die Teilnehmerselektion ist sehr flexibel und kann mehrfach additiv erfolgen. Dabei können auch die Teilnehmer früherer Kampagnen oder Aussendungen wieder übernommen werden:



- Kampagnen können beliebig viele Aussendungen umfassen (zum Beispiel kann für einen Event zuerst allen potentiellen Teilnehmern eine Einladung zugesandt werden und danach einer Untermenge der Teilnehmer passende Eintrittskarten dazu).

- Soll im Rahmen einer Kampagne mit Befragungscharakter Feedback erfasst werden, so kann dafür eine Erfassungsvorlage (mit Fragen etc.) definiert werden.
- Kostenplanung und Kontrolle: Ermöglicht die Erfassung von Budget und realen Kosten sowie entsprechende Auswertungen:

Kampagne: Einladung zum Stammtisch				
Datum	Kostenart	Titel	Budget/Kosten	Währung
Summe			150	
	Kampagne	Einladung zum Stammtisch	1.000	EUR
16.08.2013	Catering	Kleines Buffet	-450	
16.08.2013	Miete	Raumiete	-400	

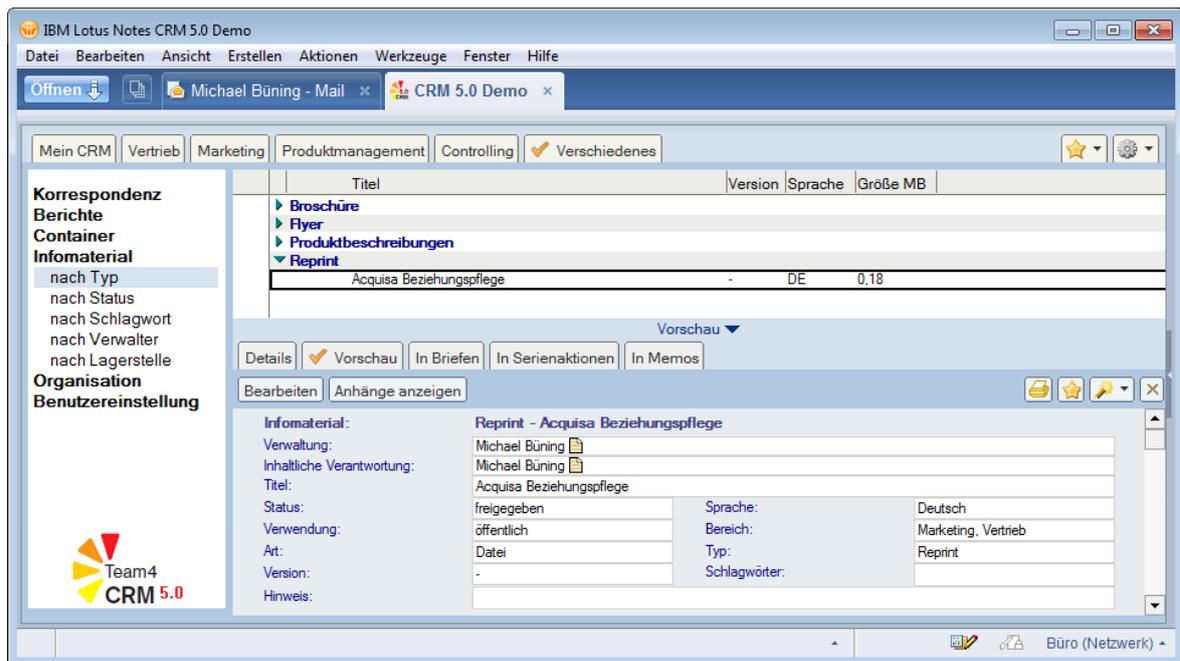
- Ablage sonstiger Informationen (insbesondere für größere Kampagnen): Bezüge zu Partnern (beispielsweise beteiligte Agenturen), Aufgaben, Korrespondenz und Container (etwa zur Ablage von Planungsunterlagen)
- Auswertungen: Diverse Auswertungen dienen der Erfolgskontrolle, beispielsweise zum Status der Kampagne:

Kampagne: Einladung zum Stammtisch			
Stufe		Teilnehmer	Verantwortlich
▶ abgelehnt*	17%	1	
▶ angenommen*	50%	3	
▶ erledigt*	33%	2	

Mit dem integrierten Excel-Reporter können leicht weitergehende Auswertungen, auch mit Diagrammen und dynamischen Filtern erstellt werden.

Informationsmaterialmanagement

Oft zwischen Marketing und Produktmanagement verteilt ist die Bereitstellung von Informationsmaterial für den operativen Innen- und Außendienst. Während Standardinformationsmaterial heute meist direkt auf der Firmenwebsite publiziert wird, geht es beim Infomaterialmanagement in Team4 CRM um speziellere Preislisten, Datenblätter, Präsentationen oder Vereinbarungen, die typischerweise individuell per E-Mail oder Brief verteilt werden. Diese Infomaterialien werden direkt in Team4 CRM verwaltet:



Eckpunkte der Infomaterialverwaltung:

- Viele Attribute: Status, Sprache, Verwendung, ...
- Versionsmanagement mit Kopiermöglichkeit
- Direkter Verweis (mit Sprungmöglichkeit) auf eventuell auf File-Servern befindliche Originaldateien

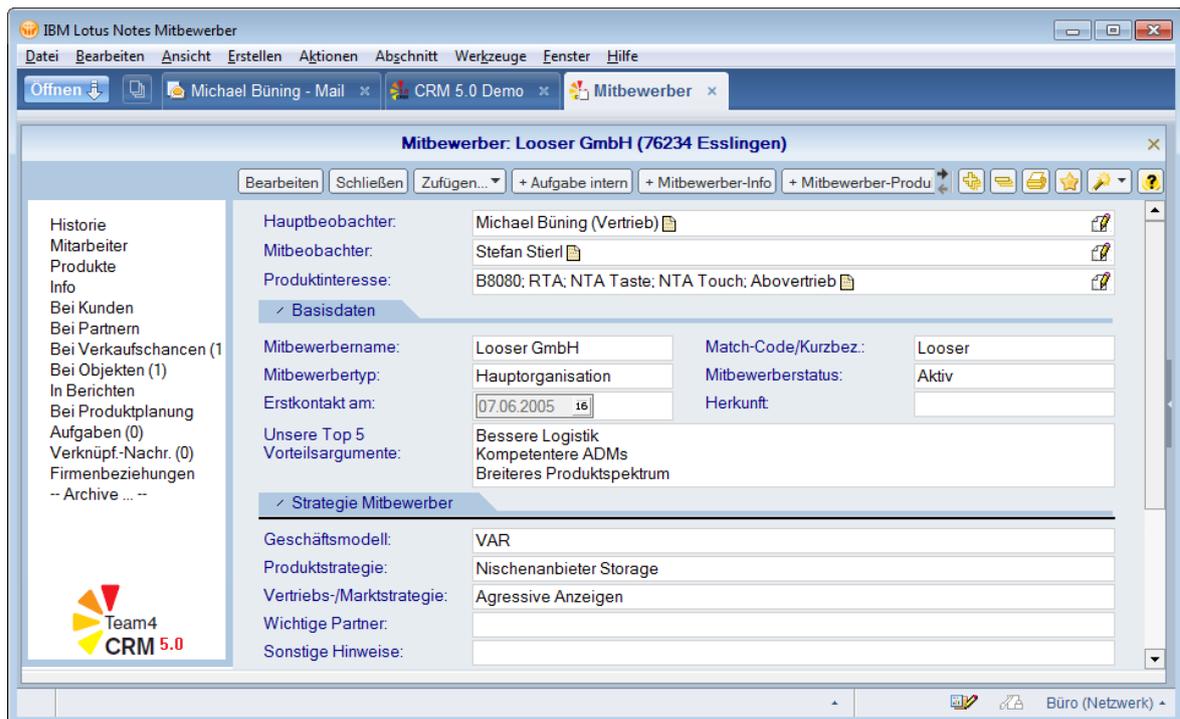
Für die Verwender der eingepflegten Informationen:

- Mehrere Ansichten über die Materialien nach unterschiedlichen Kriterien wie beispielsweise Typ oder Schlagwort
- Volltextsuche (Standardfunktionalität von Lotus Notes – kann bei entsprechender Einstellung auch die Anhänge durchsuchen (PDF, Word, PPT, Excel, ...))
- Freigegebene Materialien werden in E-Mails zur Anlage angeboten.
- Rückwärtsverfolgung in welchen Aussendungen, Briefen und E-Mails das Informationsmaterial eingesetzt wurde

Mitbewerbermanagement

Ebenfalls oft zwischen Marketing und Produktmanagement verteilt ist das Mitbewerbermanagement. Es wird in Team4 CRM sehr systematisch über eine mitbewerberzentrische Sicht realisiert. Dabei können Vertriebsmitarbeiter die aktiven Mitbewerber den „betroffenen“ Kunden, Verkaufschancen etc. zuordnen.

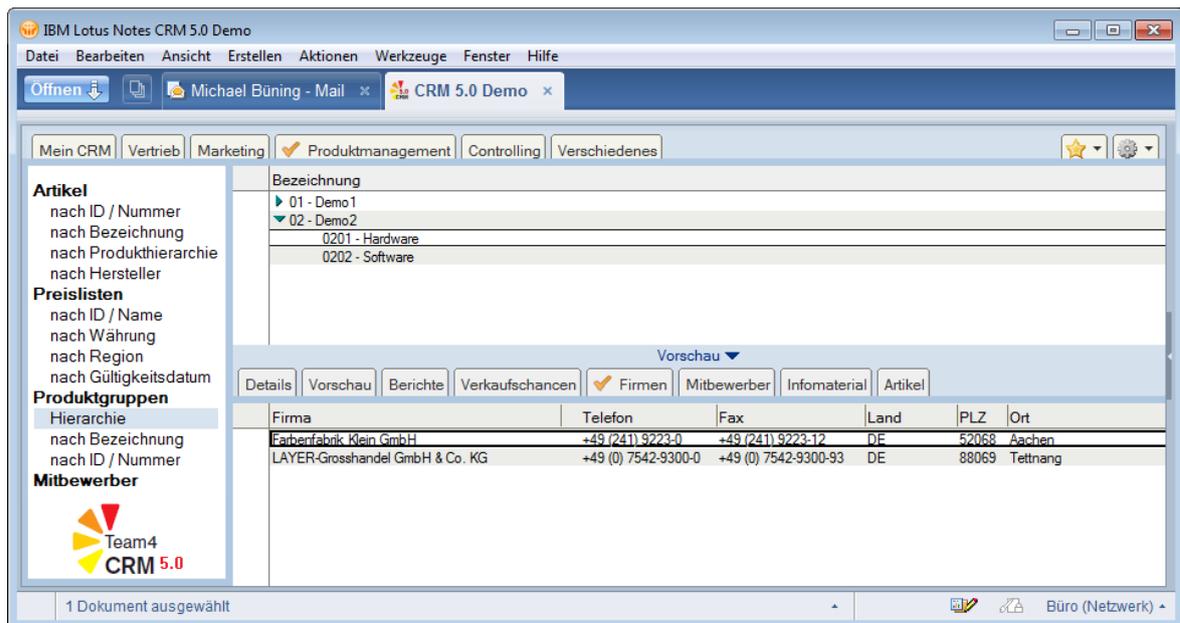
Rückwärts entsteht dadurch am einzelnen Mitbewerber ein kompletter Überblick, wo der Mitbewerber involviert ist:



Typischerweise für Marketing und Produktmanagement stehen die Informationsobjekte „Mitbewerber-Info“ oder „Mitbewerber-Produkte“ zur Verfügung, welche zur Erfassung von Mitbewerberinformation vorgesehen sind (z.B. Presse-Clippings, Webverweise oder aggregierte Erkenntnisse aus mehreren Berichten).

Produktmanagement: Produktgruppenhierarchie

Auch das Produktmanagement braucht einen besonderen Blick auf die Informationen in einem CRM und dieser Blick orientiert sich an Produkten oder Produktgruppen. So möchte der Produktmanager auf einen Blick alle Kunden, Verkaufschancen oder Berichte sehen, welche „seine“ Produkte oder Produktgruppen betreffen. Wieder dank des unterliegenden Relation Frameworks kann Team4 CRM auch diese Sichtweise völlig konform im üblichen „Look & Feel“ bieten. Zentrale Ordnungsstruktur ist dafür eine Produktgruppenhierarchie:



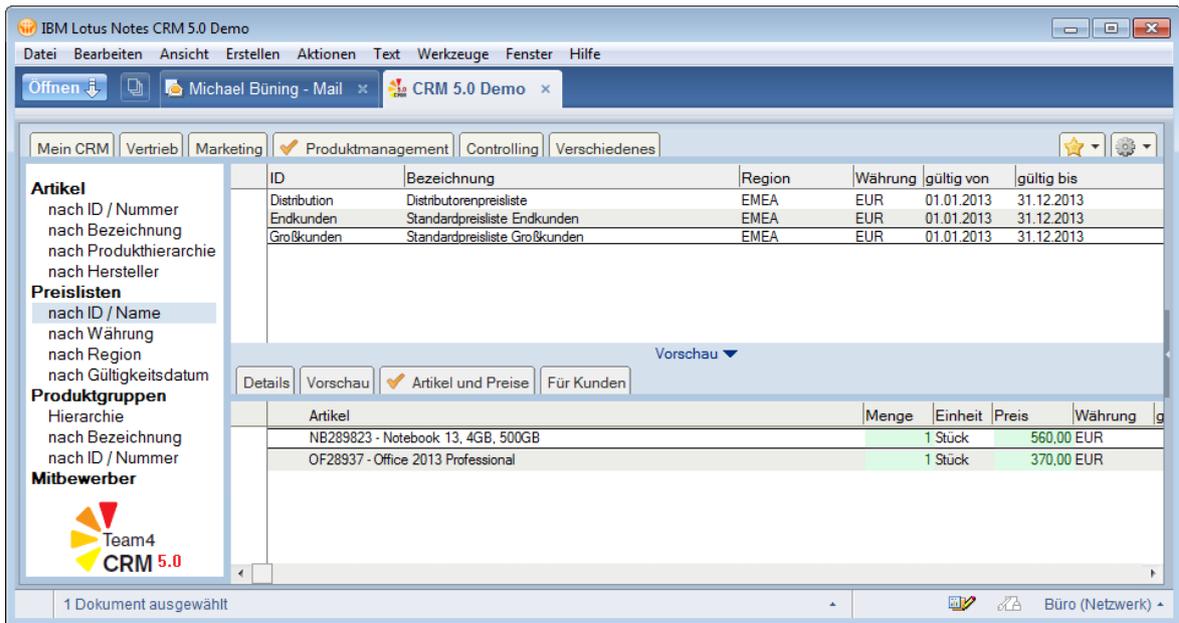
Eckpunkte der produktzentrischen Sicht:

- Es kann eine Produktgruppenhierarchie von bis zu fünf Stufen angelegt werden.
- Dazu können zugeordnet werden: Firmen (Kunden/Interessenten und Partner), Mitbewerber, Verkaufschancen (Leistungen), Berichte und Infomaterialien (eines oder mehrerer Produkte bzw. Produktgruppen)
- Aggregation: Bei der Anzeige zu einer höheren Hierarchiestufe werden auch alle Informationen zu den darunterliegenden Hierarchiestufen angezeigt.

Produktmanagement: Artikel, Artikelpakete und Preislisten

Insbesondere als Basis für den Angebotsgenerator (siehe oben), aber auch generell, falls im CRM detaillierte Artikelinformationen hinterlegt werden sollen, bietet Team4 CRM folgende Funktionen:

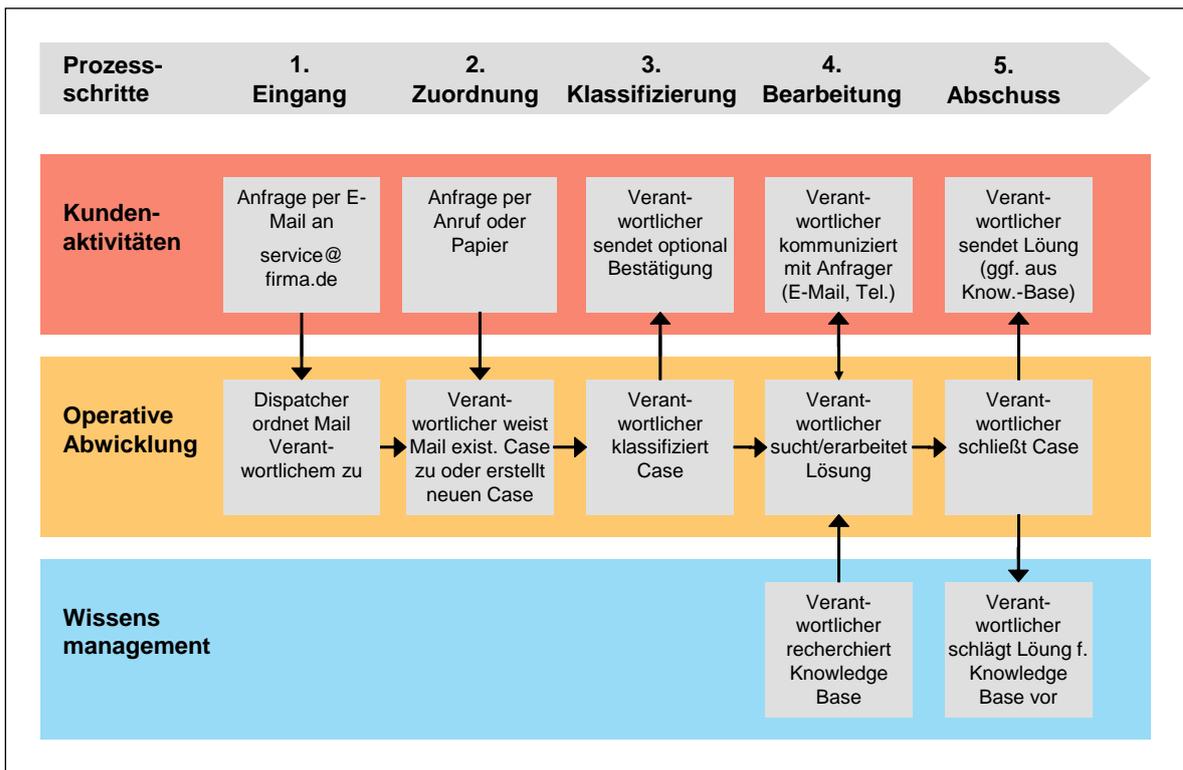
- Artikel (synonym: Material) mit ID, Kurz- und Langbezeichnung in mehreren Sprachen, ...
- Artikelpakete als Zusammenfassung mehrerer Artikel in ggf. unterschiedlichen Stückzahlen
- Beliebig viele Preislisten, beispielsweise für Endverbraucher, Händler oder einzelne Key Accounts bzw. Firmengruppen
- Artikel-in-Preislisten definieren die Preise innerhalb einer Preisliste wobei auch Staffelpreise abgebildet werden können.

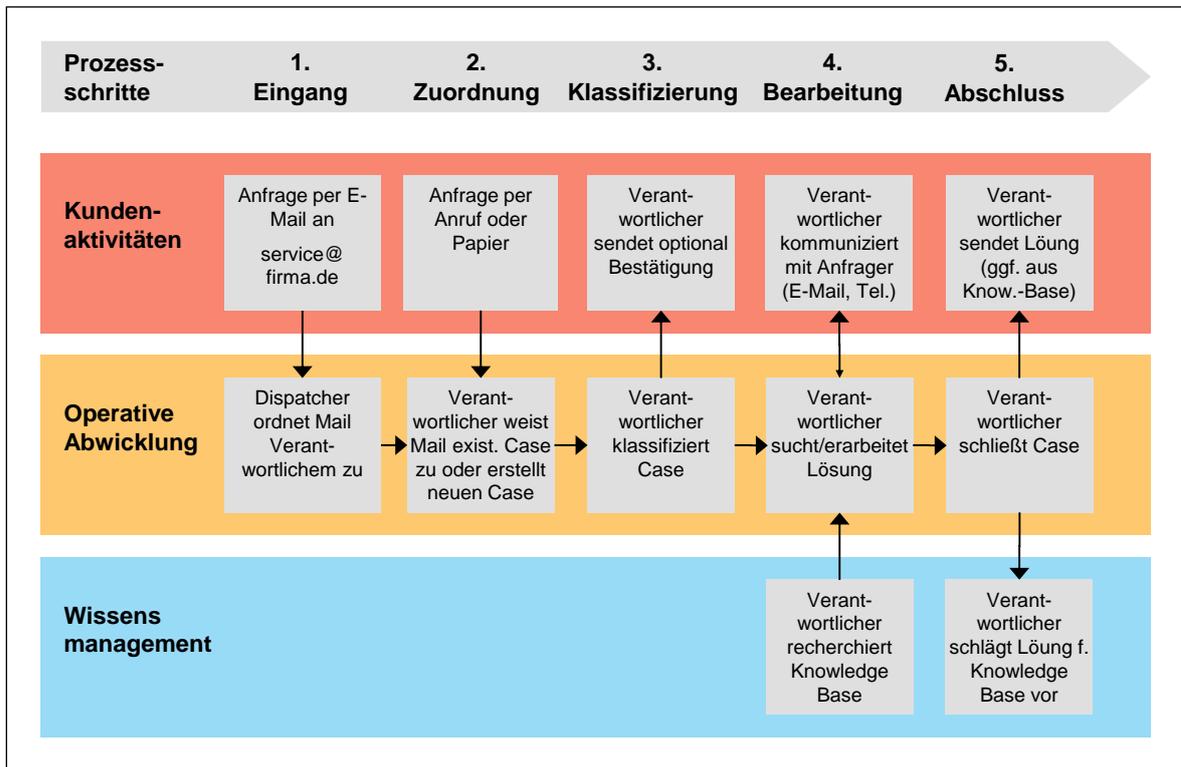


7 Service

Einsatzbereich

Im Mittelpunkt der Service-Funktionalität steht die vollständige Abbildung des Kernprozesses Anfragemanagement (synonym: Case-Management oder Reklamationsmanagement) wie er im folgenden Diagramm dargestellt wird:

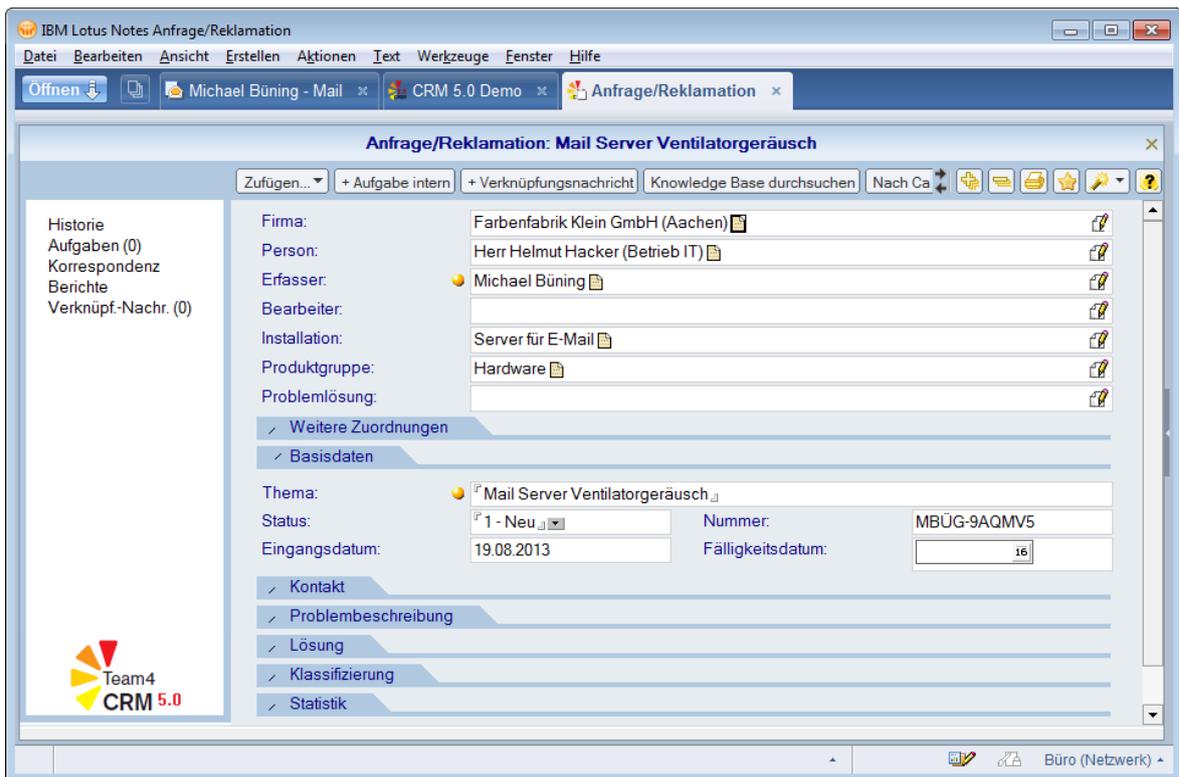




Dabei kann das Spektrum der Anfragen von klassischen Reklamationen und technischen Problemstellungen bis zu kommerziellen Klärungspunkten oder zur Anforderung von Informationsmaterial reichen.

Anfragenmanagement und Knowledge-Base

Ein Formular erlaubt die Erfassung aller relevanten Eckpunkte einer Anfrage. Dabei kann Bezug auf bekannte Kundenfirmen und Ansprechpartner, aber auch auf Serviceverträge und installierte Produkte genommen werden. Ein spezieller Ansprechpartner kann aber auch direkt im Formular neu erfasst werden:



Wichtige Eckpunkte zu Anfragen:

- Gerade für die Behandlung einer komplizierten Anfrage ist es hilfreich, dass rund um die Anfrage erfasst werden können: Aufgaben, Korrespondenz (beispielsweise Nachfrage- und Klärungsmails) und Container (beispielsweise für Prüfdokumente oder Screenshots)
- Auf Basis der Klassifizierung kann nach passenden Knowledge Base-Artikeln oder ähnlichen Anfragen gesucht werden.
- Im Statistikbereich der Anfrage wird die Verweildauer in den einzelnen Bearbeitungsstadien festgehalten.

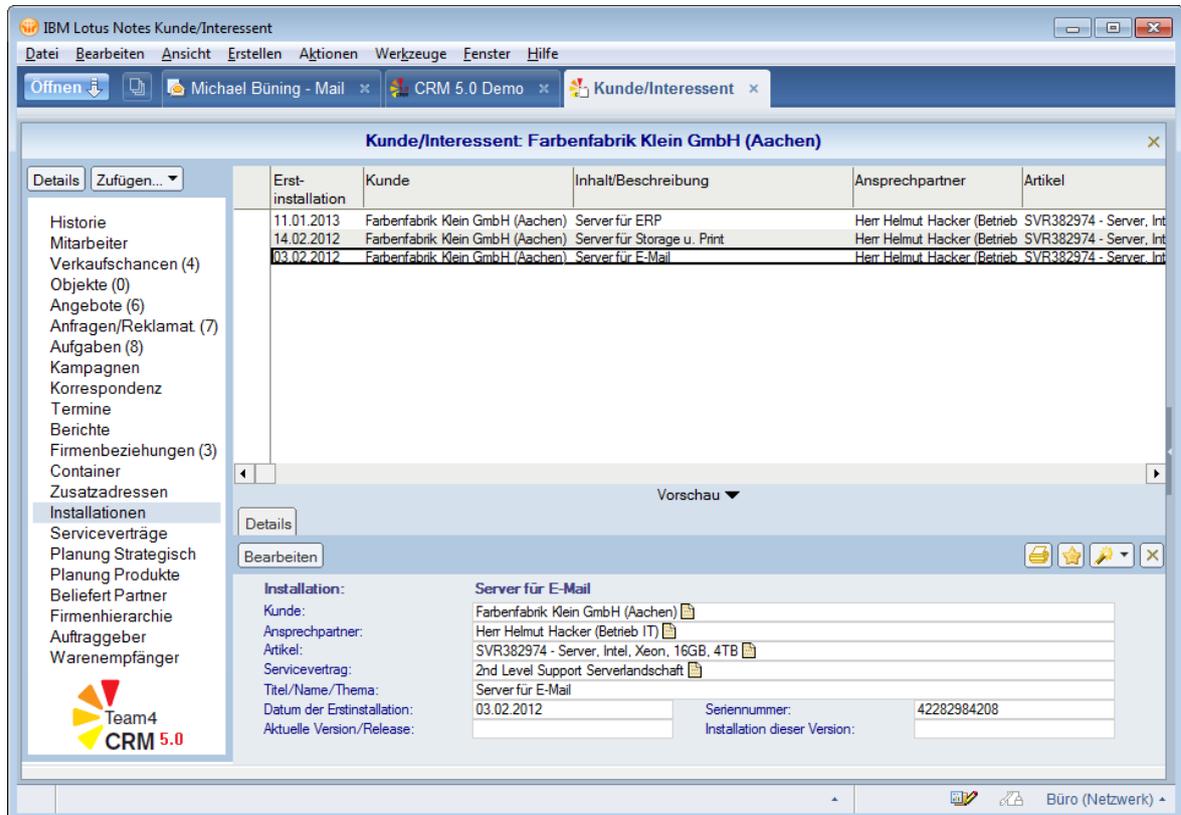
Der Reiter Controlling bietet diverse Auswertungen an, beispielsweise die Verteilung der Bearbeitungsdauern pro Jahr:

	Eingang	Anzahl	Anzahl %	Bearbeiter	Nummer	Firma
▼ 2009		1	8,3%			
▼ < 1 Tag		1	100,0%			
30.08.2009				Michael Büning	MBÜG-7VEJZ4	Farbenfabrik Klein GmbH (Aachen)
▼ 2008		1	8,3%			
▶ < 1 Tag		1	100,0%			
▼ 2006		10	83,3%			
▶ < 1 Tag		5	50,0%			
▶ 11 - 20 Tage		1	10,0%			
▶ > 20 Tage		4	40,0%			
		12	100,0%			

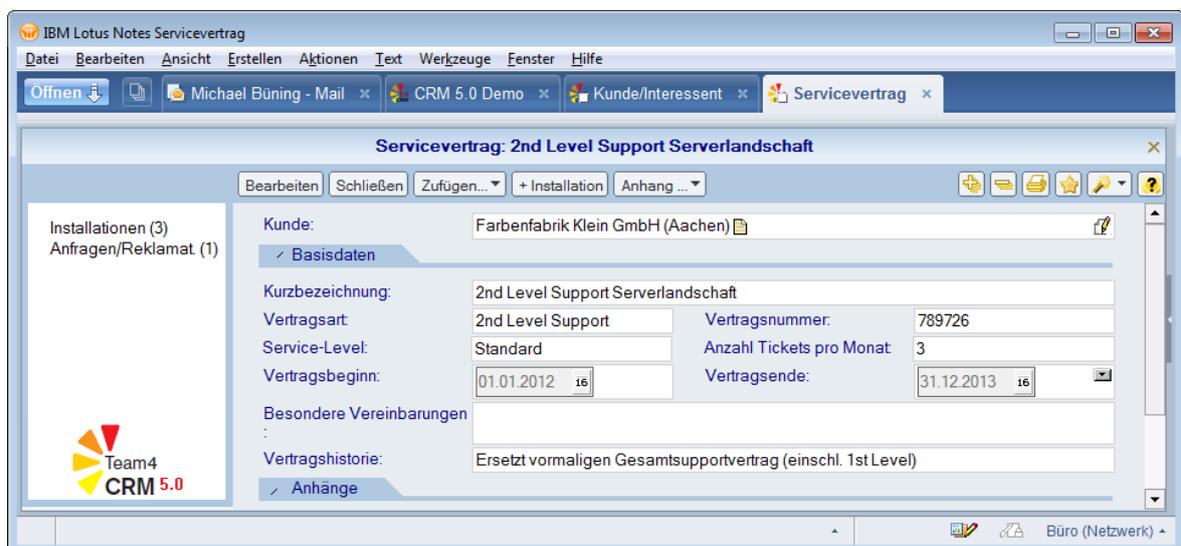
Mit dem integrierten Excel-Reporter können leicht weitergehende Auswertungen, auch mit Diagrammen und dynamischen Filtern erstellt werden.

Installations- und Vertragsmanagement

Mittels des Informationsobjektes „Installation“ können Maschinen, Geräte, Software etc. mit Bezeichnung, Version, Nummer, Installations- und Garantiedaten etc. festgehalten werden:



Mit Bezug zum Kunden können in Team4 CRM auch Serviceverträge mit Eckpunkten wie Vertragsnummer, Laufzeit/Ende oder vereinbarte Reaktionszeit erfasst werden. Das Servicevertragsobjekt zeigt auch alle zum Vertrag gehörenden Installationen und Anfragen. Ebenso ermöglicht es die Ablage vertragsbezogene Dokumente (beispielsweise Servicevertrag selbst als PDF):



8 Ergänzende Produkte – insbesondere zur Integration

Wertvolle Ergänzungen erfahren die Anwendungen Team4 Kontakt, Vertrieb und CRM durch einige optionale Software-Produkte, die eher im Hintergrund agieren, aber wichtige Bestandteile einer Gesamtlösung sein können:

Team4 Inform Regelgesteuerte E-Mail-Benachrichtigungen		
Team4 Rep/Sync Regelgesteuerte Archivierung in Notes-Datenbanken		
Team4 Transfer Schrittgesteuerte Integration mit Relationalen Datenbanken		
Team4 Notes Connector for SSIS *	Team4 ERP-Integrationstemplate * oder Team4 SAP-Template *	Team4 Snapshot Builder for SSIS *

* Setzt zum Ablauf Microsoft SQL Server mit Integration Services (SSIS) voraus

Regelgesteuerte E-Mail-Benachrichtigungen

Team4 Inform „beobachtet“ Team4 CRM (aber auch jede andere Notes-Anwendung) auf Basis konfigurierter Regeln auf das Eintreten oder Ausbleiben gewisser Datenveränderungen hin und informiert darüber per E-Mail.

Einsatzszenarien aus der Praxis sind:

- Wartungsvertrag oder eine Garantie für eine Installation läuft in den nächsten 30 Tagen aus.
- Ein Personendokument wurde seit einem Jahr nicht verändert (und sollte daher auf Aktualität überprüft werden)
- Eine kritische Anfrage ist eingegangen.
- Der Bearbeitungstermin für eine Anfrage droht in einem Tag überschritten zu werden.
- Ein Workflow-Schritt ist einen Tag überfällig.

Da Team4 Inform über Regeln frei konfigurierbar ist, bieten sich vielfältige Einsatzmöglichkeiten. Dabei gibt es diverse nützliche Optionen. So lassen sich beispielsweise Benachrichtigungen gemäß einer Regel so zusammenfassen, dass die Benachrichtigungen in einer Tages- oder Wochenmail gebündelt werden.

Regelgesteuerte Archivierung und mehr

Die Werkzeuge Team4 Rep/Sync können Dokumente und Felder zwischen Datenbanken im Hintergrund regelgesteuert verschieben, kopieren oder verändern. Einsatzschwerpunkte sind:

- Regelgesteuerte Archivierung sorgt dafür, dass die operativen Datenbanken kompakt und agil gehalten werden, aber im Hintergrund auch historische Daten zugreifbar bleiben. Regeln können beispielsweise die Archivierung nach festen Datumsvorgaben oder auch die Zusammenführung kompletter Informationsbündel sein (z.B. eine Verkaufschance mit allen zugehörigen Dokumenten)
- Aufteilung großer Datenbestände auf Satellitensysteme, beispielsweise eine gesamtheitliche Vertriebsdatenbank in der Unternehmenszentrale, die sich mit mehreren Länderdatenbanken mit Teildatenbeständen abgleicht

Einfache Integrationsaufgaben

Team4 Transfer benötigt nur die vorhandene Notes-/Domino-Plattform als Voraussetzung. Mit Team4 Transfer werden Datenabgleiche konfiguriert und regelmäßig zuverlässig ausgeführt –

zwischen Notes und relationalen Datenbanken oder Textdateien. Die Konfiguration und Ablaufsteuerung erfolgt dabei formularbasiert und umfasst:

- Definition einzelner Datenaustauschschritte
- Zusammenfassung von Einzelschritten zu Paketen
- Konditionale Verästelung
- Zeitliche Ablaufsteuerung (Scheduling)
- Logging und Meldung besonderer Situationen

Team4 Transfer bietet sich für einfachere Integrationsszenarien an, beispielsweise, wenn die benötigten Daten schon in einem Data Warehouse voraufbereitet verfügbar sind.

Anspruchsvollere Integrationsaufgaben

Sollen komplexere Daten direkt aus ERP-, Auftrags- und Warenwirtschaftssystemen mit den Team4-Anwendungen synchronisiert werden, bieten sich die Integrationskernels an. Diese umfassen nicht nur die technischen Schnittstellen, sondern auch dazu passende Erweiterungen der Navigation, Ansichten und Masken von Team4 CRM. Dabei nutzt Team4 den Microsoft SQL Server und die darin enthaltenen Integration Services (SSIS) wegen folgender Vorteile:

- Kostengünstig: Integration Services gelten als eines der marktführenden ETL-Werkzeuge (Extract, Transform, Load) zu einem sehr günstigen Preis.
- Anpassungsfähig: In Integration Services werden Datenflüsse grafisch modelliert. Diverse Datentransformationen stehen als Funktionsblöcke bereit. Integration Services verfügen über Schnittstellen zu vielen Systemen (SAP, Oracle, Excel, ...). Damit sind Wachstum und Spezialisierung der Integration kaum Grenzen gesetzt.
- Reporting als Zusatznutzen: Ohne Aufpreis sind auch Reporting Services im SQL Server enthalten. Diese erlauben professionelles Reporting und ergänzen damit strategisch die Notes-Plattform, welche nur limitierte Reporting-Möglichkeiten bietet.

Team4 ERP-Integrationstemplate für Team4 CRM

Der ERP-Integrationstemplate ist ein Softwarepaket für die Integration von Team4 CRM mit einem beliebigen ERP-System. Zur Anzeige der ERP-Daten umfasst der Integrationskernel vorkonfektionierte CRM-Nutzobjekte für Stammdaten:

- Generelle Kundenstammdaten
- Vertriebsbereichsdaten zu Kunden
- Zusatzadressen
- Schlüssellisten

Bewegungsdaten:

- Angebote
- Aufträge
- Rechnungen
- Umsätze
- Auftragseingang

Den Übergabebereich zwischen ERP und Integrationstemplate bilden generisch modellierte relationale Tabellen.

Mehr Information liefert das Datenblatt „Team4 ERP-Integrationstemplate für Team4-CRM“,

Team4 SAP-Template für Team4 CRM

Das SAP-Template ist eine Paketlösung für die Integration von Team4 CRM und SAP ERP. Für die Abbildung der Daten umfasst der SAP-Kernel u.a. vorkonfektionierte CRM-Nutzobjekte zu Kundenstammdaten:

- Debitorenstamm
- Vertriebsbereichsdaten zu Debitoren
- Partnerrollen
- Ansprechpartner
- Ansprechpartnerrollen
- Zusatzadressen
- Schlüsseltexte aus Customizing-Tabellen
- Berechtigungen

Der Screenshot zeigt diverse Elemente, die das SAP-Template in Team4 CRM ergänzt: neue/erweiterte Informationsobjekte, zusätzliche Navigationspunkte, weitere Ansichten/Listen, ...

The screenshot displays the SAP CRM interface for a customer. The main table lists the following data:

Rolle	zugeordnete Partner	Verkaufsorganisation	Sparte
Rechnungsempfänger	AG, PGI Abt. 9214-2 - 0001454234 (Duisburg)	Technische Chemie	Technische Chemie
Regulierer	AG, PGI Abt. 9214-2 - 0001454234 (Duisburg)	Technische Chemie	Technische Chemie
Warenempfänger	AG PG I - 5254234501 (Duisburg)	Technische Chemie	Technische Chemie

The 'Partner Navigation' section at the bottom provides the following links:

- Gehe zu Business Partner: AG PG I - 5254234001 (Duisburg)
- Gehe zu Sales Area Details: AG PG I - 5254234001 (Duisburg) (0003 - 52)
- Gehe zu Business Partner: AG, PGI Abt. 9214-2 - 0001454234 (Duisburg)
- Gehe zu Sales Area Details: AG, PGI Abt. 9214-2 - 0001454234 (Duisburg) (0003 - 52)

Materialstamm- und Bewegungsdaten:

- SD-Vertriebsbelege mit Kopfdaten, kaufmännischen Daten, Positionen, Dokumentenfluss
- Materialstamm mit Eckdaten zu Vertriebsbereichen
- Kundenprodukte

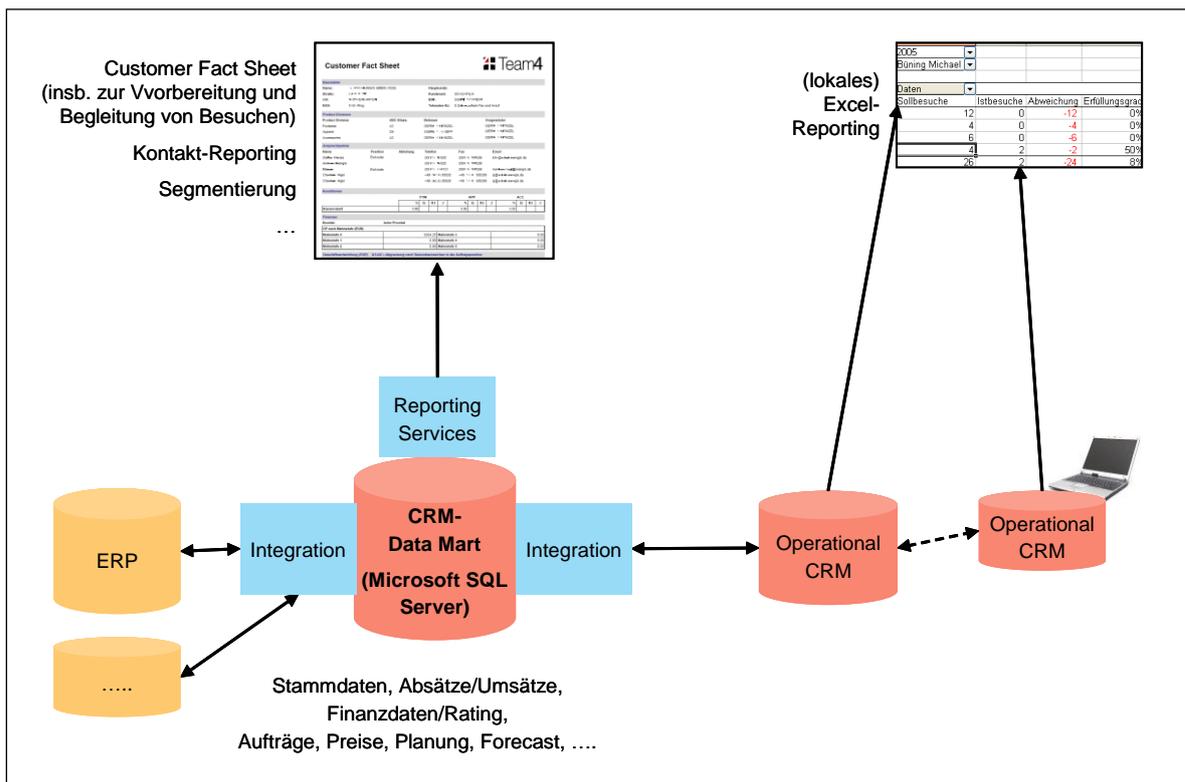
Praxiserprobte Standard-Schnittstellen auf der SAP-Seite ermöglichen es hierbei dem CRM, die benötigten Daten periodisch ohne größere Belastung des SAP-Systems abzuholen.

Mehr Information liefert das Datenblatt „Team4 SAP-Template für Team4 CRM“.

Data Mart für erweitertes Reporting und Analytisches CRM

Für komplexe Auswertungen über wachsende Datenbestände empfiehlt sich neben den Notes-Anwendungen ein ergänzender „Data Mart“ auf Basis einer relationalen Datenbank. Dieser ist in einer rudimentären Form bereits Bestandteil der in den beiden Vorkapiteln vorgestellten Integrationskerns (mit SQL Server als relationaler Datenbank).

Es fordert nur geringen Aufwand, um diesen Data Mart mit weiteren, analyserelevanten Daten aus Team4 CRM zu füllen, beispielsweise mit Planungsdaten, Verkaufschancen, Berichtseckdaten oder Service-Cases. Dabei legt Team4 Data Marts so aus, dass sie auch historische Daten über mehrere Jahre zur Analyse von Trends bereithalten (eine untragbare Belastung für operative CRM- oder ERP-Systeme):



Für das Reporting stehen in dieser Konstellation die ohnehin im SQL Server enthaltenen Reporting Services zur Verfügung. Ein wichtiger Reporttyp im B2B-Geschäft ist das sogenannte „Customer Fact Sheet“. Es dient der Besuchsvorbereitung und Besuchsbegleitung von Außendienstmitarbeitern und bündelt in einem kompakten, ein- bis zweiseitigen Report die wichtigsten Eckdaten aus ERP und CRM:

- Grundstammdaten (Name, Nummer, Adresse, ...)
- Ansprechpartner
- Konditionen
- Finanzdaten (Offene Posten nach Mahnstufen)
- Umsatzübersicht (stark aggregiert)
- Offene Aufträge
- Offene Anfragen/Reklamationen
- ...

Für solche und ähnliche Reports bietet Team4 CRM über eine konfigurierbare Schnittstelle den Abruf direkt aus dem CRM-Kundendokument heraus. Der Nutzer merkt also selbst beim Abruf eines Reports auf einer anderen Datenbank keinen Bruch im User Interface:

The screenshot shows the Team4 CRM interface for a customer named 'Rübenkrauter (Aachen)'. A 'Report abrufen' button is highlighted with a red box. A dialog box titled 'Report für: Rübenkrauter (Aachen)' is open, showing report configuration options: Reportname: Customer Fact Sheet, Sprachen: Deutsch (selected), Format: PDF (selected), and various checkboxes for displaying specific data. A red arrow points from the 'Report abrufen' button to the dialog, and another red arrow points from the dialog to the report content.

Customer Fact Sheet

Team4

Basisdaten

Name: RÜBENKRAUTER GMBH (1509) Hauptkunde:
 Straße: ... Kundenart: SCHUHFILIA
 Ort: ... IDN: SIGRI.../.../.../...
 EKV: N.W.-Ring Telesales-Kz: S.Sch.../.../.../.../.../.../.../...

Product Divisions

Product Division	ABC-Klass.	Betreuer	Vorgesetzter
Footwear	A2	GERM.../.../.../.../.../.../.../...	GERM.../.../.../.../.../.../.../...
Apparel	D8	SIGRI.../.../.../.../.../.../.../...	GERM.../.../.../.../.../.../.../...
Accessories	A2	GERM.../.../.../.../.../.../.../...	GERM.../.../.../.../.../.../.../...

Ansprechpartner

Name	Position	Abteilung	Telefon	Fax	Email
Steffen Platen	Einkäufer		(0911) 30820	(0911) 30828	info@ruebenkrauter.de
Andreas Mengin			(0911) 30820	(0911) 30828	
Monika...	Einkäufer		(0911) 314131	(0911) 30828	monika...@ruebenkrauter.de
Christine Höger			+49 (0) 30820	+49 (0) 30828	cj@ruebenkrauter.de
Christine Höger			+49 (0) 30820	+49 (0) 30828	cj@ruebenkrauter.de

Konditionen

	FTW			APP			ACC		
	%	Q	HJ	%	Q	HJ	%	Q	HJ
Stammrabatt	3.00			3.00			3.00		

Finanzen

Bonität: hohe Priorität

OP nach Mahnstufe (EUR)

Mahnstufe	Wert	Mahnstufe	Wert
Mahnstufe 0	9204.25	Mahnstufe 3	0.00
Mahnstufe 1	0.00	Mahnstufe 4	0.00
Mahnstufe 2	0.00	Mahnstufe 5	0.00

Geschäftsentwicklung (EUR) Q1-Q4 = Abgrenzung nach Saisonkennzeichen in der Auftragsposition