

myfactory.CRM

Vertrieb, Marketing und Service



Das Kürzel CRM steht für Customer Relationship Management und umfasst alle Aktivitäten zum Aufbau und zur Pflege von Kundenbeziehungen. Diese Aktivitäten untergliedern sich in die drei Bereiche Vertrieb, Marketing und Service.

Strukturiertes Arbeiten im Vertrieb

Ein schneller Zugriff auf strukturierte Daten zu einer Adresse – unabhängig, ob Interessent oder Kunde – ist Schwerpunkt im Bereich Vertrieb. Der Kontakt-Manager übernimmt diese Aufgaben für Sie. Zu einer Adresse zeigt er Ihnen neben den Ansprechpartnern und der kompletten Kontakt-Historie auch Notizen und Dokumente an, wie z.B. Pflichtenhefte oder Kalkulationen. Ebenso haben Sie hierüber auch direkten Zugriff auf die hinterlegten Auftragschancen. Diese können bewertet werden und ermöglichen so einen möglichst genauen Umsatzforecast. Arbeiten Sie z.B. auch mit der Warenwirtschaft von myfactory, so können Sie von hier direkt die Verkaufsbelege einsehen, weitere Belege erfassen und haben Einblick in die Vertragsdaten aus der Vertragsverwaltung. Diese Daten bilden die Grundlage für individuelle Kundenbetreuung und prompte Reaktionszeiten. Und das wiederum sind für mittelständische Unternehmen entscheidende Wettbewerbsfaktoren im Vertrieb.

Tip	Pop	Artikel	Bezeichnung	Menge ME	Einheitsp.	Gesamtpreis
N	1	A000002	Stahnhammer 4,5 kg	1 Stk	5,00	5,00

Effektives Marketing

Funktionen zur Unterstützung Ihres Marketings werden über das gleichnamige Zusatzmodul zu myfactory.CRM bereitgestellt. Kernthema sind hier Ihre Zielgruppen. Diese erstellen Sie entweder aus statischen Kennzeichen oder dynamisch aus Informationen z. B. des ERP-Moduls. So können Sie z.B. gezielt alle Kunden anschreiben, die Artikel A bereits gekauft haben, aber das passende Zubehörteil B noch nicht erworben haben oder die bereits einen Kontakt mit einem bestimmten Betreff eingetragen haben. Auf den Zielgruppen aufbauen erstellen Sie Ihre Aktivitäten (per Telefon, per E-Mail, per Post, etc.). Möchten Sie Interessenten mit einer festgelegten Informationskette versorgen, finden Sie mit den E-Mail-Sequenzen das richtige Werkzeug.

Optimaler Service

Das Zusatzmodul „Service & Support“ ist hier die ideale Ergänzung zu Ihrem myfactory.CRM.

Neben der manuellen Anlage von Serviceanfragen, die z.B. per Telefon erfolgten, können auch aus eingehenden E-Mails automatisch Serviceanfragen erzeugt werden. Anhand der Absenderadresse der E-Mail wird diese sofort

einer bestehenden Adresse innerhalb der myfactory zugeordnet. Standardvorlagen vereinfachen die Beantwortung und Automatismen erhöhen die Effizienz. Bearbeiter, Abteilung und Status-Werte ermöglichen die Abbildung des gewünschten Workflows. Die Historie sorgt für die notwendige Transparenz.

Funktionsübersicht

Allgemein

- Verwaltung von Kontakten
- Erfassung und Qualifizierung von Auftragschancen
- Erstellen von Standardanschreiben
- Dublettenprüfungen
- Besuchsverwaltung
- Tourenverwaltung

Kontaktverwaltung

- Kontakt-Manager
- Definition von Kontaktarten
- Kontaktergebnisse
- Kontaktthemen
- Automatische Kontaktanlage aus E-Mails
- Verknüpfungen ins ERP-Modul

Auswertungen

- Chancenlisten
- Chancenbewertungslisten
- Chancen nach Artikelgruppen
- Projektstatus
- Adressen ohne Kontakte
- Kontakte zu Adressen
- Kontaktlisten
- Adressenliste
- Interessentenliste
- Ansprechpartnerliste
- Touren/Kundenlisten
- Toureenauswertung

Zusatzmodul Service und Support

- Eingegangene Support-E-Mails
- Automatische Antwortmöglichkeit
- Kennzeichnung per Bearbeiter, Status, Abteilung, etc.
- Vordefinierbare E-Mail-Antworten
- Auftragsübersicht
- Fallübersicht
- Fallauskunft
- Supportfälle nach Ansprechpartner
- Fälle nach Lieferanten
- Fallübersichten nach Lieferanten
- Fälle nach Projekt
- Statusübersichten
- Integrierte Wissensdatenbank

Stammdaten

- Adressenstamm
- Adressgruppen
- Interessentenstamm
- Interessentengruppen
- Ansprechpartner
- Klassifizierung von Ansprechpartnern
- Standardanschreiben
- Klassifizierung von Kontakten
- Klassifizierung von Auftragschancen
- Textbausteine

Zusatzmodul Marketing

- Zielgruppendefinition statisch/dynamisch
- Serien-E-Mails
- Serienbriefe
- Verwaltung von Marketingkennzeichen
- Klassifizierungen
- Aktivitätenverwaltung/-planung
- Kampagnenmanagement
- Veranstaltungsverwaltung
- E-Mail-Sequenzen
- Newsletter (in Verbindung mit myfactory.B2B)
- Umfragen (in Verbindung mit myfactory.B2B)
- Adresslisten nach Marketingkennzeichen
- Zielgruppeauswertungen nach
 - Adresse
 - Hauptansprechpartner
 - Alle Ansprechpartner
 - Ansprechpartner aus Gruppe, etc.
- Dynamische Zielgruppe nach
 - Gekauften/Nicht gekauften Artikeln
 - Gekauften/Nicht gekauften Artikelgruppen
 - Gelieferte/Nicht gelieferte Artikelchargen
 - Kontakte/Keine Kontakte
 - Verkaufsumsätze
- Statische Zielgruppen nach
 - Marketingkennzeichen
 - Branchen
 - Vertreter
 - Freier definierbaren Kennzeichen
 - Adresse/Kunden/Lieferanten/etc.
 - Einzelauswahl
- Filtermöglichkeit innerhalb der Zielgruppen

