

Liebe Leserinnen und Leser,

wir schreiben das Jahr 2006. Die Abenteuer von B&R gehen weiter. Seit über 13 Jahren sind wir mit unserer 25 Mann starken Besatzung unterwegs, um neue CRM-Strategien, neue Module und neue Funktionen zu entwickeln – immer im Sinne unserer Kunden. Es ist unser Ziel, Ihre Vertriebsarbeit mit **smartCRM** zu erleichtern.

Auch im neuen Geschäftsjahr geben wir von Beginn an Vollgas. In dieser Ausgabe stellen wir Ihnen die **smartCRM**-Version 4.0 vor, sowie unsere CRM-Lösung für das Verlagswesen: **smartCRM print**. Ferner erfahren Sie, wie die CeraCon GmbH **smartCRM** einsetzt.

Viel Spaß beim Lesen.
Ihr Team von B&R

Inhalt

Über uns Impressum	Seite 1
smartCRM-News smartCRM Version 4.0 smartCRM print	Seite 2
Referenzbericht CeraCon GmbH	Seite 4

Über uns

Neues aus Wörth

Was bisher geschah • Ein neues Kapitel im neuen Büro • Neues Besatzungsmitglied • Die nächsten Missionen – Seien Sie gespannt!

Der CRM-Markt ist im vergangenen Jahr überdurchschnittlich gewachsen – B&R auch! Im Geschäftsjahr 2005 verzeichneten wir einen Auftragszuwachs von über 40 %. Ferner vergrößerten wir unser Team um sechs neue Mitarbeiter.

Unsere Büroräume in Wörth sind zu eng geworden. Deshalb ziehen wir Ende Mai nach Kandel. Dort steht uns die dreifache Fläche zur Verfügung. Ein weiterer Grund für den Umzug ist die starke Nachfrage nach Schulungen. In Kandel verfügen wir über geräumige Schulungseinrichtungen, so dass regelmäßig Schulungen in angenehmer Atmosphäre stattfinden. Wir informieren Sie rechtzeitig, so dass Sie die **smartCRM**-Schulungen einplanen können.

Neuer Mitarbeiter

Gleich zu Beginn des neuen Jahres verstärkten wir unsere

Hotline. Die neue Stimme am Telefon gehört Norman Leingang. Seine Ausbildung zum Fachinformatiker absolvierte er im Rechenzentrum der Universität Landau, wo er bereits im Supportcenter tätig war.

Rückblick: CRM-expo

Die CRM-expo (9. – 10. November 2005) zeigte sich auch nach dem Umzug von Köln nach Nürnberg erneut als ein Besuchermagnet mit über 3.000 Messebesuchern. Wir präsentierten unsere mobile Erweiterung **smartCRM.PDA**. Besonders Handelsunternehmen und Unternehmen mit einer großen Anzahl Außendienstmitarbeiter zeigten großes Interesse an der neuen Lösung.

Terminvorschau

Besuchen Sie uns auf der CeBIT (9. – 15. März 2006 in Hannover) in Halle 5 Stand G48. Wir präsentieren die Version 4.0

von **smartCRM** mit überarbeiteter Optik und verbesserter Benutzerführung. Lernen Sie außerdem **smartCRM print** kennen – unsere CRM-Lösung für die Verlagswelt.

Nach dem Erfolg auf der Sales-Prof im vergangenen Jahr sind wir auch 2006 auf der Sales-Prof in Mainz (21. – 22. Juni 2006) vertreten.

Auf der CRM-expo vom 8. – 9. November 2006 in Nürnberg sind wir natürlich ebenfalls wieder mit einem eigenen Stand präsent.

Herausgeber:

B&R DV-Informationssysteme GmbH
Alte Bahnmeisterei 1, D-76744 Wörth
Tel.: +49 (0) 72 71 / 92 34 – 0
www.smartCRM.de

Redaktion:

Daniela Treptow
Daniela.Treptow@smartCRM.de
smartCRM-Info und alle darin enthaltenen Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. smartCRM-Info erscheint dreimal jährlich mit 2.000 Exemplaren.

Neuheiten

smartCRM 4.0

smartCRM jetzt noch übersichtlicher und intuitiver, dank verbesserter Optik und Benutzerführung. Mit smartCRM macht Vertrieb Spaß – auch in harten Zeiten.

Mit der neuen Version 4.0 von smartCRM geht die Arbeit jetzt noch leichter von der Hand. smartCRM 4.0 ist farbiger und passt sich durch mehr Flexibilität besser an Ihre Arbeitsweise an.

Darüber hinaus haben wir die Logik der Masken weiter vereinheitlicht. Damit ist smartCRM jetzt noch einfacher zu bedienen.

Neu ist die Adressdarstellung in HTML-Optik. Die wichtigsten Informationen zu Adresse, Ansprechpartner, Projekt oder Maschine stellt smartCRM im farbig unterlegten linken oberen Teil der Maske dar. Jede Maske ist durch ein eigenes Symbol gekennzeichnet und somit leichter zu erkennen.

Mit einem Klick auf die Telefonnummer öffnet smartCRM die CTI-Funktion. Sie können direkt aus der Anwendung die Telefonnummer wählen. Bei einem Klick auf die E-Mail-Adresse erstellen Sie eine neue E-Mail als Eintrag in der Adressakte.

An den bekannten Reitern halten wir fest, haben diese

aufgrund zahlreicher Anfragen jedoch vergrößert. In smartCRM 4.0 ist nun noch mehr Platz, um Informationen nach Themen gegliedert darzustellen.

Besonders zu beachten ist die Baumstruktur im linken unteren Teil der Maske. smartCRM zeigt die Anzahl der Einträge in der Adressakte sowie alle mit der Adresse verknüpften Informationen, z.B.:

- Ansprechpartner
- Aktivitäten
- Aufgaben und Termine
- Projekte
- Maschinen

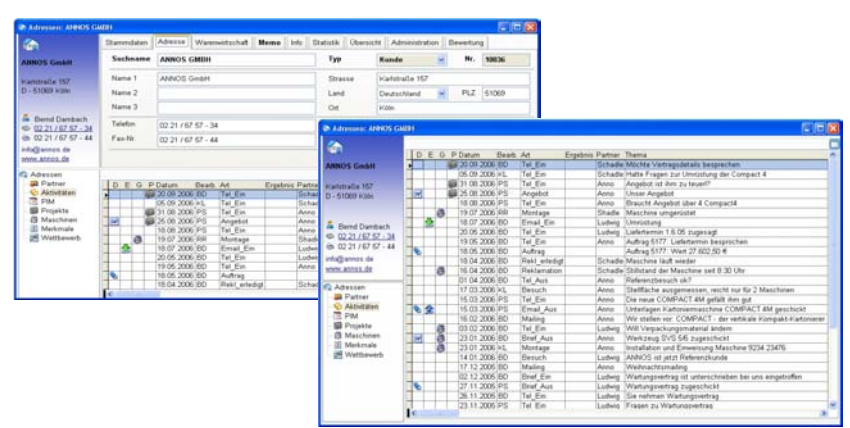
- Merkmale
- Wettbewerber

Damit erkennen Sie auf einen Blick, welche und wie viele Einträge die Adressakte enthält.

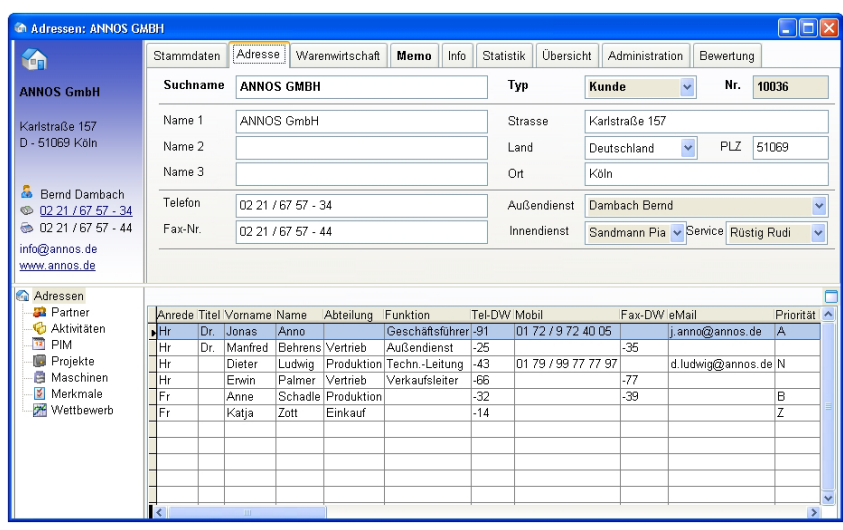
Die Übersicht im unteren rechten Teil birgt eine weitere Neuerung, denn die Größe der Übersicht bestimmen Sie (siehe Beispiel unten).

Mit einem Klick können Sie die Übersicht auf die gesamte Fensterhöhe erweitern.

Mit einem weiteren Klick setzen Sie die Übersicht auf die ursprüngliche Größe zurück.



Anpassbare Übersicht



smartCRM Version 4.0 Adressmaske

Neuheiten gibt es auch bei den Absatzauswertungen in smartCRM 4.0. Sie können jetzt über Filter einschränken, z.B. um einen Zeitraum oder eine definierte Adressauswahl darzustellen.

smartCRM 4.0 stellen wir auf der CeBIT als Beta-Version vor.

smartCRM 4.0 kurz und knapp

- Übersichtlicher
- Intuitiver
- Strukturierter
- Flexibler

smartCRM print

CRM gewinnt in Verlagshäusern immer mehr an Bedeutung. Mit **smartCRM print** hat B&R jetzt eine umfassende CRM-Software speziell für Verlage im Programm.

Zu den wesentlichen Herausforderungen im Verlagswesen gehören die Stagnation der Anzeigenumsätze sowie rückläufige Umsätze im Abonnement- und Einzelverkauf. Diese Entwicklung veranlasst viele Verlage über ihre Kundenbeziehungen nachzudenken. Das Thema CRM tritt mehr und mehr in den Vordergrund.

Aufgrund zahlreicher Anfragen von Verlagshäusern haben wir uns entschieden, eine Branchenlösung für Verlage zu entwickeln – **smartCRM print**.



smartCRM print basiert auf unserer erfolgreichen CRM-Lösung **smartCRM** und wurde um verlagsspezifische Eigenschaften, wie das Sonderthemen-geschäft, ergänzt.

Derzeit läuft ein Pilotprojekt mit dem Medienhaus Lensing in Dortmund. Das Medienhaus wird **smartCRM print** für das Anzeigen- und Sonderthemen-geschäft von sieben Tageszeitungen nutzen, z.B. Ruhr Nachrichten, Münsterland Zeitung.

Mitarbeiter	Ziel	Soll	Soll zeitnah	Ist	%	% Ges.	Abweichung
BD	Anzahl Kollektive	100	26	20	77	20	-6
BD	Anzahl Telefonate	2.000	531	558	105	28	27
BD	Neue Kunden	42	11	11	100	26	0
BD	Umsatz Anzeigen	300.000	79.508	83.103	105	28	3.595
BD	Umsatz Beileger	20.000	5.300	4.813	91	24	-487
BD	Umsatz Redaktion	180.000	47.704	48.846	102	27	1.142
BD	Umsatz Sonderhefte	80.000	21.202	18.843	89	24	-2.359

Beispiel: Zielvereinbarung

Kollektive organisieren

smartCRM print informiert die Mitarbeiter jederzeit über den Status des Inserenten, z.B.:

- Monatliche Anzeigenplatzierung
- Einmalige Anzeigenplatzierung
- Themenspezifische Platzierung

Mit **smartCRM print** haben Verlagshäuser Kollektive und Sonderthemen im Griff – Ausgabe für Ausgabe. Das Kollektiv vereint alle Daten des Verkaufsprozesses, z.B.:

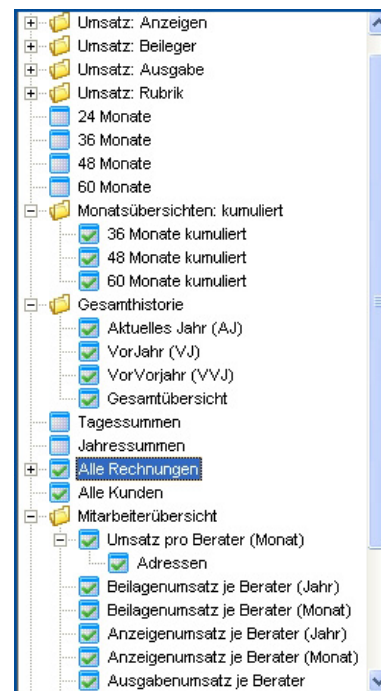
- Beteiligte Inserenten
- Statusübersicht der Inserenten und des Kollektivs
- Übersicht der offenen und angefragten Inserenten
- Kollektivbezogene Aufgaben und Termine

Abhängig vom Status entscheiden die Mitarbeiter, ob dem Inserenten ein Angebot unterbreitet wird. **smartCRM print** zeigt u.a. die Anzahl der offenen und angefragten Inserenten, so sind sie jederzeit über den Fortschritt des Kollektivs informiert.

smartCRM print unterstützt Sie bei der Angebotsverfolgung mit automatischen Wiedervorlagen und Erinnerungen.

Zahlen über Zahlen

Ferner verfügt **smartCRM print** über ausgeprägte analytische Fähigkeiten. **smartCRM print** analysiert Umsatz- und Abschlusszahlen, Umfang und



Beispiel: Absatzauswertung

Provisionen. Über eine Schnittstelle zum Verlagssystem gelangt das Zahlenmaterial in **smartCRM print** und kann dort entsprechend Ihren Wünschen ausgewertet werden. **smartCRM print** betrachtet das Zahlenmaterial aus verschiedenen Perspektiven, z.B. Umsatz je Rubrik oder Ausgabe, Abschlüsse pro Verkäufer.

Den Verkauf steuern

Darüber hinaus dient **smartCRM print** als Instrument der Verkaufssteuerung. Mit Zielvereinbarungen geben Sie die Richtung vor, z.B. Umsatz oder Anzahl Abschlüsse. Das integrierte Frühwarnsystem signalisiert sofort, welche Ziele im grünen bzw. im roten Bereich liegen.

Ihre Vorteile

- Anzeigenverwaltung
- Kollektive / Sonderthemen
- Detaillierte Analysen
- Verkaufssteuerung

CeraCon GmbH Systems & Engineering

Die **smartCRM**-Installation bei CeraCon umfasst das Basismodul sowie Vertriebsprojekte, Maschinenverwaltung und den Datenaustausch.

Auf dem europäischen Markt ist CeraCon führender Hersteller für einkomponentige Schaumdosieranlagen.

CeraCon

CeraCon ist bereits seit 2001 Kunde von B&R und nutzt 13 Lizenzen im Innen- und Außenendienst. Die Mitarbeiter schätzen vor allem die zentrale Verwaltung aller vertriebsrelevanten Informationen in **smartCRM**, z.B.:

- Adressen/Ansprechpartner
- Projekte
- Maschinen
- Kontakt- / Servicehistorien

Post rund um die Welt

CeraCon nutzt die Serienbrief-Funktion in **smartCRM**, z.B. für Messeeinladungen und Infopost. „Da wir Einladungen weltweit verschicken, mussten wir bisher immer auf landesspezifische Anschriftenformate achten. B&R konfigurierte für uns eine Briefvorlage, in der automatisch das richtige Format für die Adresse gewählt wird“, freut sich Markus Kreissl, Leiter IT/Marketing bei CeraCon.

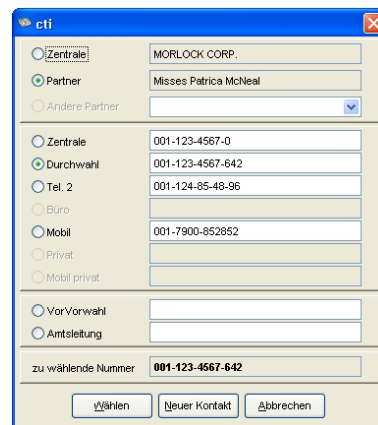
Die Mitarbeiter müssen nicht aufwändig in MS Word Bedingungsfelder einfügen, um z.B. wie in Großbritannien üblich den Ort vor die Postleitzahl zu stellen.

Telefonieren kinderleicht

Die Mitarbeiter bei CeraCon wählen Telefonnummern direkt aus **smartCRM** über die integrierte CTI-Funktion. Bei ausgehenden Telefonaten entscheiden die Mitarbeiter, welche Telefonnummer gewählt wird. Bei eingehenden Telefonaten zeigt **smartCRM** die Adressmaske des Anrufers. Mit einem Klick dokumentieren sie das Telefonat in der Adressakte des Kunden oder Interessenten.

Projekte organisieren

smartCRM kann einem Projekt beliebig viele Adressen und Ansprechpartner zuordnen. „Wir arbeiten mit zahlreichen Zulieferern zusammen. **smartCRM** verknüpft alle beteiligten Adressen, z.B. die Zuliefereradressen, mit dem Projekt, so sind alle Mitarbeiter informiert, welche Firmen involviert sind“, hebt Markus Kreissl hervor.



CTI - Ausgehender Anruf

Maschinen verwalten

smartCRM bildet den gesamten Lebenszyklus einer Maschine ab. Zu jeder Maschine erfassen die Mitarbeiter z.B.: Typ, Status (aktiv oder inaktiv), Garantieende.

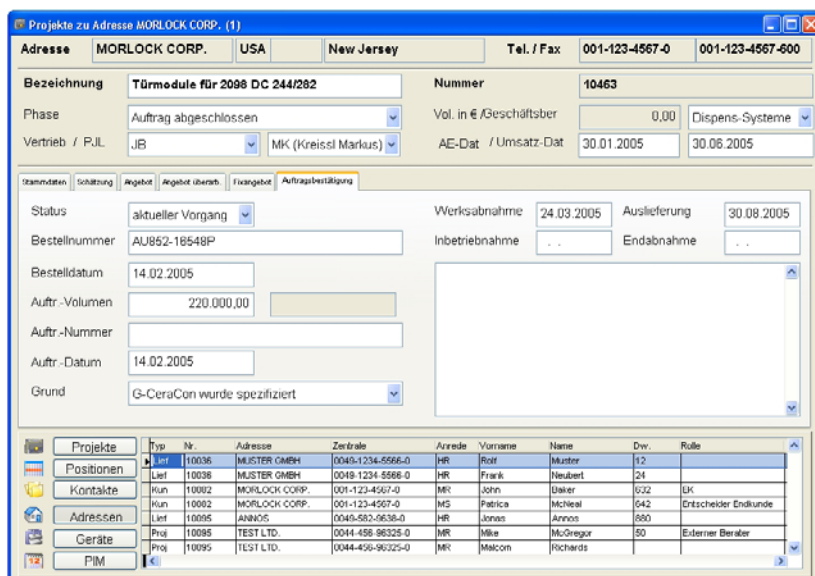
Der Service dokumentiert seine Tätigkeiten in der Maschinenakte - von Montagen über Wartungseinsätze bis hin zu Routinebesuchen. Damit ist die Servicehistorie zentral an einer Stelle für alle verfügbar. Der Vertrieb kennt den Zustand der Maschine und kann ggf. eine Ersatz- oder zusätzliche Maschine anbieten.

Eine gelungene Leistung

„B&R realisierte unsere individuellen Anforderungen, ohne den Quellcode von **smartCRM** zu verändern. Unsere Anpassungen bei Layout und Abläufen bleiben auch nach Updates erhalten. **smartCRM** ist damit eine sichere Investition für die Zukunft“, fasst Markus Kreissl das **smartCRM**-Projekt zusammen.

Kontakt:

CeraCon GmbH
Systems & Engineering
Markus Kreissl
Telefon: 0 79 34 / 99 28 - 24
markus.kreissl@ceracon.com
www.ceracon.com



Vertriebsprojekt mit beteiligten Adressen