

Liebe Leserinnen und Leser,

draußen ist es kalt geworden. Der Herbst ist da und das Jahr neigt sich dem Ende – Zeit, zurück zu blicken und die Ziele für die kommenden Monate zu stecken. Erfahren Sie in dieser Ausgabe, wie **smartCRM** Sie bei der Zielerreichung unterstützt und Ihnen die Steuerungsarbeit erleichtert.

Lesen Sie außerdem, wie die BVS Blechtechnik GmbH vom Zusammenspiel zwischen abas-ERP und **smartCRM** profitiert. Mit den zusätzlichen Informationen ist eine bessere Koordination der Arbeit möglich.

Viel Spaß beim Lesen
Ihr Team von B&R

Inhalt

Über uns Impressum	Seite 1
Installation BVS Blechtechnik GmbH	Seite 2
Funktion Zielvereinbarungen	Seite 4

Über uns

Neues aus Kandel

Große Resonanz auf den B&R-Kundentag am 18. Oktober • B&R auf der IfraExpo in Wien • Neuer Mitarbeiter: Markus Hammer • Terminvorschau

B&R-Kundentag 2007



Am 18. Oktober fand der diesjährige B&R-Kundentag in unseren Geschäftsräumen in Kandel statt. Die Resonanz auf unsere Einladung war wieder sehr groß. Zahlreiche Kunden informierten sich während des B&R-Kundentags über die neusten **smartCRM**-Entwicklungen und diskutierten mit uns die kommenden Anforderungen. Erstmals gab es am Nachmittag ein Anwenderforum, das bei den Gästen großen Anklang fand. Dabei stellten zwei Anwender ihre **smartCRM**-Lösung vor und standen anschließend Rede und Antwort.

Bei leckeren Snacks, umgeben von Werken des Kandelers

Künstlers Armin Hott, nutzten die zahlreichen Gäste den B&R-Kundentag auch zum Informations- und Erfahrungsaustausch.

Neuer Mitarbeiter: Markus Hammer

Seit Oktober verstärkt Markus Hammer unser Softwareentwickler-Team. Er ist ausgebildeter Informatiker und verfügt über 10 Jahre Erfahrung in der Softwareprogrammierung.

B&R erstmalig auf der IfraExpo

Die IfraExpo (8. – 11.10.2007) ist der jährliche Treffpunkt für Zeitungsverlage und Medienhäuser aus aller Welt. Zusammen mit unserem österreichischen Partner IT-consult GmbH präsentierten wir **printCRM**, unsere CRM-Software für Verlage. Darüber hinaus zeigten wir in täglichen Best-Practice-Vorträgen, wie die Prozesse des Anzeigenverkaufs optimiert werden können und wel-

che Möglichkeiten zur besseren Kundenbindung CRM-Software bietet. Zahlreiche Besucher nutzten die Gelegenheit, sich über **printCRM** zu informieren, so dass wir insgesamt ein sehr positives Fazit unseres ersten Auftritts auf der IfraExpo ziehen können.

Terminvorschau

- 7. / 8. November 2007
CRM-expo in Nürnberg

Weitere Informationen zu den Veranstaltungen finden Sie auf unseren Websites.

Herausgeber:

B&R DV-Informationssysteme GmbH
Georg-Todt-Straße 1, D-76870 Kandel
Tel.: +49 (0) 72 75 / 9 88 66 – 0
www.smartCRM.de / www.printCRM.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.

smartCRM bei BVS

Die BVS Blechtechnik GmbH aus Böblingen ist eines der führenden feinblechverarbeitenden Unternehmen im deutschsprachigen Raum.

Seit seiner Gründung im Mai 1989 hat sich BVS bis heute zu einem 180 Mitarbeiter starken Unternehmen entwickelt, welches alle Prozesse rund um das Thema Blechbearbeitung und -verarbeitung anbietet.

BVS Blechtechnik

BVS setzt **smartCRM** seit dem Jahr 2004 im Innen- und Außendienst erfolgreich ein. Die **smartCRM**-Installation umfasst folgende Schwerpunkte:

- Adressen / Ansprechpartner
- Aktivitäten
- Vertriebsprojekte inkl. Angebotsschreibung
- Absatzauswertungen
- Zielvereinbarungen

Derzeit arbeiten ca. 30 Personen aus den Bereichen Auftragsbearbeitung, Einkauf, Vertrieb, technischer Kundendienst sowie weitere Mitarbeiter mit direktem Kunden- bzw. Lieferantenkontakt mit **smartCRM**.

smartCRM und ERP

Als langjähriger Kunde der ABAS AG ist BVS die Kommunikation zwischen seinem abas-ERP-System und **smartCRM** besonders wichtig.

Beide Systeme gleichen via EDP-Schnittstelle die Daten automatisch miteinander ab. Damit stehen alle Informationen der Kunden und Interessenten zentral in **smartCRM** zur Verfügung – von Marketing- und Vertriebsaktivitäten über Projektdaten bis hin zu Absatzzahlen. Auch dem Außendienst stehen diese Informationen offline auf dem Notebook zur Verfügung.

smartCRM greift auf folgende abas-Daten per EDP-Schnittstelle zu:

- Adressen
- Angebote
- Umsatzzahlen
- Auftragsbestand
- Offene Posten

Diese Daten werden in beide Richtungen übergeben – auch im laufenden Betrieb.



Wird z.B. ein Interessent zum Kunden, schicken die Mitarbeiter die Interessentendaten per Klick aus **smartCRM** an abas-ERP. Daraufhin stellt abas-ERP eine eindeutige Kundennummer bereit, die **smartCRM** importiert. Über diese Kundennummer werden alle weiteren Daten abgeglichen. Ändert z.B. der Innendienst Kundenstammdaten in abas-ERP, gelangen die aktualisierten Daten via Schnittstelle in **smartCRM**.

Informationen für alle

BVS verwaltet mit **smartCRM** ca. 4.700 Interessenten-, Kunden- und Lieferantenadressen. Die **smartCRM**-Adressakte vereint dabei alle wichtigen Informationen zur Adresse. Die Mitarbeiter sehen u.a. letzte Aktivitäten, laufende Angebote und Anfragen sowie aktuelle Absatzzahlen des Kunden.

„Unsere Außendienstmitarbeiter gehen dank **smartCRM** besser vorbereitet zum Kunden. Sie sind über laufende Bestellungen, Anfragen und Reklamationen informiert. Der Innendienst hat Zugriff auf Informationen des Außendienstes und kann seine Arbeit besser koordinieren“, ist Frank Link, CRM-Projektleiter bei BVS, überzeugt.

Darüber hinaus liefert die **smartCRM**-Adressakte genaue Informationen zu Zahlungs- und Lieferkonditionen, Kund-

The screenshot displays the 'Adressen: MUSTERFIRMA' window. It contains fields for company name, address, phone, and fax. Below this, there are tabs for 'Stammdaten', 'ABAS', 'ABAS - Text', 'Lieferadresse', 'Statistik', 'Übersicht', 'Adr/Typ', 'Info', and 'Bewertung'. The 'Stammdaten' tab is active, showing delivery conditions, payment terms, and shipping information. At the bottom, there is a table with columns for 'Partner', 'Di', 'El', 'P', 'Datum', 'Ergebnis', 'Bearb', 'Art', 'Partner', 'Thema', 'N', 'Aktion', and 'I', containing a list of recent transactions.

Adresse mit Beispieldaten aus abas-ERP

„smartCRM unterstützt uns wesentlich bei der Kundenbetreuung. Die Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst hat sich deutlich verbessert. Zudem steht die Verwaltung der an uns gerichteten Anfragen dank der smartCRM-Projekte heute auf soliden Beinen.“ Frank Link



denbewertung sowie -potential.

Vertriebsprojekte ganz einfach

Bei ca. 2.000 Angeboten pro Jahr legt BVS großen Wert auf eine einfach zu bedienende Angebotsschreibung und -verfolgung. „Der gesamte Prozess ist heute wesentlich transparenter und geordneter. Unsere Außendienstmitarbeiter können ihre Angebote in smartCRM einsehen, damit haben sich Rückfragen minimiert“, hebt Frank Link hervor.

BVS ist Lohnfertiger und Systemlieferanten für Gehäuse-technologie. An BVS gerichtete Anfragen beinhalten meist detaillierte CAD-Zeichnungen, die als Basis für die Angebotskalkulation dienen. Das Angebotswesen liegt aufgrund dieser individuellen Kundenanfertigungen, Stücklistenverwaltung und Produktionsplanung in abas-ERP. Zur Nachverfolgung der Angebote nutzen die Vertriebsmitarbeiter smartCRM, das einen kompletten Überblick über alle Anfragen, Angebote und Bestellungen der Kunden bietet.

Anfragen erfassen die Mitarbeiter in einem smartCRM-Projekt, das direkt mit dem Kunden oder Interessenten verknüpft ist. Per Klick gelangen die Anfragedaten des Kunden in abas-ERP. Dort erfolgen die Angebotskalkulation und der Versand des Angebots.

Anhand der Angebotsnummer importiert smartCRM die Angebotsdaten in das Projekt. Dabei legt smartCRM einen neuen Vorgang an, der das letzte gedruckte Angebot aus abas-ERP in der Vorschau darstellt.

smartCRM dokumentiert das Angebot auch als Aktivität in der Adressakte des Kunden und gewährleistet so einen vollständigen Überblick über alle Anfragen und Angebote bereits in der Aktivitätenhistorie. Die Aktivität ist automatisch mit dem Projekt verknüpft.

Damit bei der Vielzahl der Anfragen und Angebote nichts vergessen wird, legt smartCRM zusätzlich Nachfassaufgaben für die zuständigen Außendienstmitarbeiter an.

Die Zahlen im Blick

Über die Schnittstelle zu abas-ERP importiert smartCRM täglich die neusten Absatzzahlen. smartCRM analysiert die Zahlen auf Firmen-, Kunden- sowie Mitarbeiterebene und zeigt Auswertungen zu:

- Umsatz
- Auftragsbestand
- Offene Posten

Als Systemlieferant schließt BVS mit seinen Kunden Rahmenverträge, so dass diese über einen definierten Zeitraum gewünschte Stückzahlen abrufen können. smartCRM listet diese Rahmenverträge detailliert auf. Abgebildet werden u.a.:

- Auftrags-Nr. und -datum
- Vertragsmenge
- Restmenge
- Liefertermin
- Preise

Auf diese Weise sind alle Mitarbeiter über offene Lieferungen und den aktuellen Stand der Abrufmengen informiert.

Fazit

„Mit smartCRM gelingt es uns, den Mitarbeitern alle relevanten Informationen und Zahlen in einem System zugänglich zu machen. Besonders unsere Prozesse im Angebotswesen konnten wir wesentlich vereinfachen. Basis dafür ist die hervorragend gelöste Schnittstelle zwischen smartCRM und abas-ERP. Darüber hinaus profitieren wir von der hohen Flexibilität, die uns das System und auch die Mitarbeiter von B&R bieten“, freut sich Frank Link über das gelungene CRM-Projekt.

Projekte	Pos./A	Tab/Anzahl	Suchname-1	Bezeichnung-1	Menge	E-Preis	Ges Preis
Positionen	1	1	12345	P12345 Kabelhalterung A	1.000,00	x.xxx	x.xxx,xx
Kontakte	1	1	11	PROGRAMMKOSTEN	0,00	x.xxx	xx,xx
Adressen	2	1	22	ENTWICKLUNGSKOSTEN	0,00	x.xxx	xxx,xx
PfM	2	1	67890	P67890 Kabelhalterung B	1.000,00	x.xxx	x.xxx,xx
	2	1	11	PROGRAMMKOSTEN	0,00	x.xxx	xx,xx
	2	1	22	ENTWICKLUNGSKOSTEN	0,00	x.xxx	xxx,xx

Beispielangebot aus abas-ERP in smartCRM

Zielvereinbarungen

Mit Zielvereinbarungen steigern Sie die Leistung Ihrer Mitarbeiter. Darüber hinaus fördern Sie mit Zielen Eigenständigkeit und Motivation.

Beim Einsatz von Zielen als Steuerungsinstrument stehen Leistung und Ergebnis im Vordergrund. Konsequenterweise führen Zielvereinbarungen dazu, dass Mitarbeiter mehr Verantwortung für ihre Arbeitsergebnisse übernehmen und deutlich motivierter arbeiten. Darüber hinaus fördern Zielvereinbarungen Eigenständigkeit und Selbstkontrolle der Mitarbeiter.

Vorteile der Leistungsplanung mit Zielen sind z.B.:

- Die Mitarbeiter sind über die Unternehmensziele und ihren persönlichen Beitrag zur Umsetzung informiert.
- Eigeninitiative und Eigenverantwortung der Mitarbeiter werden gefördert, die Motivation gesteigert.
- Es entsteht Klarheit über die Erwartungen an die Arbeitsergebnisse.
- Die Beurteilung der Ergebnisse erfolgt anhand messbarer Kriterien.

Nur messbare Ziele motivieren

Ziele müssen konkret definiert werden – unabhängig davon, ob es sich um Absatzzahlen oder Verkaufstätigkeiten handelt. Die Leistungsplanung in **smartCRM** orientiert sich deshalb an dem **SMART-Konzept**. Damit sind Ihre Ziele überprüfbar und motivierend zugleich.

S = Spezifisch
M = Messbar
A = Anspruchsvoll
R = Realistisch
T = Terminiert

In **smartCRM** haben Sie die Möglichkeit, Ziele pro Mitarbeiter, Team oder für die Firma zu definieren. Ziele sind z.B.:

- Umsatz, Marge (Gesamt, pro Artikelgruppe, ...)
- Anzahl der Besuche bei A-Kunden
- Anzahl der Erstkontakte (telefonisch, persönlich, ...)
- Angebotsvolumen (Gesamt, pro Artikel, ...)
- Anzahl verkaufter Maschinen eines bestimmten Typs
- Erzielte Durchschnittspreise pro Artikel

Ziele definieren und verfolgen

Sie geben die Art der Ziele und die Soll-Werte z.B. pro Mitarbeiter vor. Dabei können Sie für jeden Mitarbeiter andere Zielarten definieren. Der Soll-Wert wird in der Regel pro Geschäftsjahr angegeben; Sie können aber auch einen individuellen Zeitraum festlegen.

Über das Rechtesystem in **smartCRM** legen Sie fest, ob ein Mitarbeiter nur seine eigenen Ziele oder auch die Ziele der Kollegen ansehen darf.

smartCRM vergleicht die aktuellen Ist-Werte der eingetragenen Ziele mit den zeitnahen Soll-Werten.

Damit ist jeder Mitarbeiter über den taggenauen Stand der Zielerreichung informiert. Das Frühwarnsystem signalisiert sofort, welche Ziele im grünen bzw. roten Bereich liegen. Probleme werden so frühzeitig erkannt und es kann rechtzeitig gegengesteuert werden.

Plus-/ Minuslisten zeigen die Kunden, deren aktueller Umsatz vom Vorjahres- oder Planumsatz abweicht. Mit einem Mausklick wechseln Sie in die Adressakte des Kunden und haben Zugriff auf alle Hintergrunddaten, z.B. letzte Aktivitäten, offene Angebote, detaillierte Umsatzzahlen. Sie können genau überprüfen, wie es zu den Abweichungen kam.

Auf los geht's los

Neben den vorkonfigurierten Zielen (siehe unten) erstellen wir Ihnen gern individuelle Ziele. Dank der großen Flexibilität von **smartCRM** können Sie jederzeit Sollzahlen und Zeiträume ändern oder bestehende Ziele zu anderen Mitarbeitern kopieren.

Mitarbeiter	Name	Soll	Soll zeitnah	Ist	%	% v. Gesamt	Abweichung
BD	Besuche	300	213	184	96	61	-29
BD	Deckungsbeitrag Gesamt	560.000	397.814	389.231	98	70	-8.583
BD	Erstkontakte	120	85	105	124	88	20
BD	Neue Kunden	25	17	13	76	52	-4
BD	Neue Projekte	100	71	81	114	81	10
BD	Umsatz Art.Grp. COMPACT	850.000	603.825	658.317	108	77	54.482
BD	Umsatz Gesamt	1.400.000	984.535	987.422	98	71	-7.113

Kd-Nr.	Kunde	PLZ	Ort	Umsatz 2007	2006 zeitnah	% 2007 / 2006	Trendwechsel
10046	Biedermann + Link Holding	72379	Hechingen	39.070	98.384	-59	-57.294 17.09.2007
10057	Tiemann Pharma AG	51105	Köln	42.070	84.384	-56	-52.294 08.01.2007
10043	PROMENADE GmbH	23878	Wick	38.664	86.892	-56	-48.228 18.05.2007
10059	Metz GmbH	10821	Berlin	58.475	87.322	-33	-28.847 18.08.2007
10044	Movie GmbH	4901	Wien	39.742	60.400	-34	-20.658 16.04.2007
10052	Zeffir Kosmetik KG	76135	Karlsruhe	115.735	131.479	-11	-15.743 30.03.2007

Zielvereinbarungen für einen Mitarbeiter in smartCRM