



relaxed relations

NEWSLETTER

Ausgabe 3/2009



Herausgeber:
B&R DV-Informationssysteme GmbH Georg-Todt-Str. 1 D-76870 Kandel
www.smartcrm.de | www.smartcrm.ch

Die Themen dieser Ausgabe

Neues aus Kandel

3

Kundenzufriedenheitsumfrage 2009 | Neue Vertriebsmitarbeiterin Elfriede Beskidt
Terminvorschau – Herbst 2009

Ausblick auf den B&R-Kudentag

4

Vorschau auf die Themen des Kundentages: SMARTCRM.PIMsolo | Reporting |
SMARTCRM.PDA | Kampagnenmanagement | Anmeldeformular

Anwenderbeispiel: Jacob GmbH – Elektrotechnische Fabrik

6

Optimale Kundenbetreuung durch transparente Kommunikation und umfassende
Informationsversorgung | Besuchswesen | Analyse von Kundendaten

Redaktion:

Daniela Treptow – daniela.treptow@smartcrm.de
Der SMARTCRM-Newsletter und alle darin enthaltenen Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Der Newsletter erscheint dreimal jährlich und wird per E-Mail an alle Abonnenten versandt.

Anschrift:

B&R DV-Informationssysteme GmbH | Georg-Todt-Str. 1 | D-76870 Kandel
Tel.: +49 (0) 72 75 / 9 88 66 - 0 | Fax: +49 (0) 72 75 / 9 88 66 - 64
E-Mail: info@smartcrm.de | Internet: www.smartcrm.de

Haftungsausschluss

Wir distanzieren uns ausdrücklich vom Inhalt der innerhalb dieser Ausgabe per Hyperlink zugänglich gemachten fremden Internetseiten. Auf den Inhalt dieser Seiten haben wir keinerlei Einfluss und können deshalb auch nicht für die inhaltliche Korrektheit, Rechtmäßigkeit, Vollständigkeit und Verfügbarkeit fremder Inhalte Gewähr leisten. Es wird ausdrücklich erklärt, dass zum Zeitpunkt der Linksetzung die entsprechend verlinkten Seiten frei von illegalen Inhalten waren. Für illegale, fehlerhafte oder unvollständige Inhalte sowie für Schäden, die aus der Nutzung fremder Informationen entstehen, haftet allein der Anbieter der Seite, auf die verwiesen wurde.

Neues aus Kandel

Der Herbst steht vor der Tür und damit auch die Messezeit. Für uns bedeutet dies sechs Veranstaltungen in drei Wochen. Für Sie erhöht sich damit die Chance, uns on Tour zu treffen. Oder besuchen Sie uns auf unserem B&R-Kundentag am 29. September! Das Anmeldeformular finden Sie auf Seite 5.

Kundenumfrage 2009



Inzwischen ist SMARTCRM seit über 17 Jahren am Markt und deckt ein breites Funktionsspektrum ab: Von der Planung über das Tagesgeschäft bis zur Analyse. Aber auch eine so gereifte Software wie SMARTCRM kann optimiert und verbessert werden. Deshalb führen wir anlässlich unseres B&R-Kundentages eine Umfrage durch. Unsere Kunden können uns wertvolle Hinweise geben, wie wir SMARTCRM auch in Zukunft im Sinne des Marktes weiterentwickeln. Die Ergebnisse der Umfrage stellen wir auf unserem Kundentag am 29. September vor.

www.smartcrm.de

Neue Mitarbeiterin



Seit Anfang Juli verstärkt **Elfriede Beskidt** unser Vertriebsteam bei der Neukundengewinnung. Die studierte Betriebswirtin verfügt über mehr als acht Jahre Vertriebserfahrung und begleitete u.a. die Einführung eines CRM-Systems bei ihrer vorhergehenden Tätigkeit. Sie erreichen Frau Beskidt telefonisch über +49 (0) 72 75 / 9 88 66 - 63 oder per E-Mail an elfriede.beskidt@smartcrm.de

Terminvorschau – Herbst 2009



22. September 2009 - Koblenzer Forum für Business Software (KoFoBiS)

Erstmals hat die Universität Koblenz CRM-Anbieter auf die KoFoBiS-Veranstaltung eingeladen. www.kofobis.de



23./24. September - topsoft in Winterthur

Die topsoft ist die einzige schweizer Fachmesse für Business Software. Für uns ist es der erste Auftritt auf der topsoft.

Stand: 16b – www.topsoft.ch



24./25. September 2009 – Kundenforum "Trends 2010" der ABAS Software AG

Als Kooperationspartner der ABAS Software AG sind wir auch auf dem 15. abas-Kundenforum vertreten. Die Veranstaltung ist exklusiv für abas-Anwender. www.abas.de



29. September 2009 – B&R-Kundentag

Auf dem B&R-Kundentag zeigen wir SMARTCRM-Anwendern Neuigkeiten und Praxisbeispiele rund um SMARTCRM. Melden Sie sich gleich an: www.smartcrm.de



6.-8. Oktober 2009 – IT&Business

Auf der neu ins Leben gerufenen Fachmesse für Software, Infrastruktur und IT-Services präsentieren wir uns mit einem eigenen Messtand.

Stand: 1C52 – www.messe-stuttgart.de



8./9. Oktober 2009 – CRM-expo

Die Leitmesse rund um das Kundenbeziehungsmanagement öffnet in diesem Jahr bereits im Oktober ihre Pforten.

Halle 12 / Stand C42 – www.crm-expo.de

Ausblick auf den B&R-Kundentag

Am 29. September ist es wieder soweit: Wir zeigen Ihnen tafrische Neuerungen und Anwendungsbeispiele rund um SMARTCRM. Aufgrund der zahlreichen Teilnehmer bei den vergangenen Kundentagen haben wir uns in diesem Jahr entschieden, unsere gewohnten Räumlichkeiten in Kandel zu verlassen und den Kundentag im Novotel Karlsruhe City durchzuführen.

Die Themenauswahl ist in diesem Jahr sehr groß: Angefangen von Neuigkeiten bei Adresserfassung und Kampagnenmanagement über Verbesserungen bei Angebotsschreibung und Reklamationsbearbeitung bis zu erweiterten Analysen und Auswertungen. Bei dieser Vielfalt ist sicher auch für Sie etwas dabei. Die Agenda für unseren Kundentag finden Sie auf:

www.smartcrm.de

Hier ein kurzer Ausblick auf einige Neuerungen:

SMARTCRM.PIMsolo

SMARTCRM.PIMsolo ist eine eigenständige Kommunikationsplattform zur Aufgaben- und Terminplanung sowie für den Informationsaustausch im Unternehmen. Die Kommunikationslösung eignet sich für alle Mitarbeiter, die keinen Zugriff auf SMARTCRM-Daten benötigen. SMARTCRM.PIMsolo zeigt die wichtigsten Informationen zu jedem PIM-Eintrag (Aufgabe, Termin, Info), z.B. Adressangaben, Projektbasisdaten. Positiver Nebeneffekt: SMARTCRM- und SMARTCRM.PIMsolo-Anwender kommunizieren über ein einheitliches Medium, arbeiten mit der gleichen Benutzeroberfläche und nutzen dieselbe Technologie.

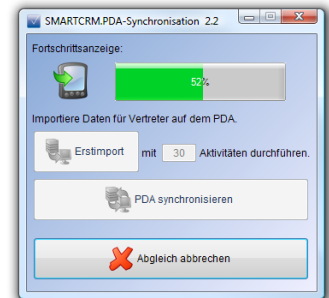
Reporting in SMARTCRM

Frisch aus der Entwicklungsabteilung ist auch das neue Reporting für SMARTCRM. Wir nutzen heute eine .NET-Komponente, die Ihnen individuelle CI-konforme Layouts bei Berichten, Listen

und Ausdrucken erlaubt. Außerdem haben wir die Funktion um eine Versionskontrolle und verschiedene Exportmöglichkeiten erweitert, z.B. pdf, xls, jpg. Sie entscheiden, ob z.B. eine Liste als xls-Datei für die weiterführende Bearbeitung oder im pdf-Format für den E-Mailversand exportiert werden soll.

SMARTCRM.PDA

Bequemer und schneller ist sie – die verbesserte Synchronisation zwischen SMARTCRM und SMARTCRM.PDA. Ergebnis der Überarbeitung ist auch eine neue Benutzeroberfläche. Nachdem Sie die Verbindung zwischen ihrem PDA und ihrer lokalen SMARTCRM-Version hergestellt haben, genügt ein Klick und die SMARTCRM-Daten auf ihrem PDA werden aktualisiert.



Kampagnen in SMARTCRM

Entwerfen Sie in SMARTCRM per Drag&Drop komplexe Kampagnen. SMARTCRM zeigt Ihnen das grafische Ablaufschema ihrer Kampagnen mit Kampagnenschritten, Verzweigungen und Abhängigkeiten. Mit dem neuen Werkzeug steuern Sie die Prozesse entsprechend ihrer Priorität mit zuordnenbaren Aktionen, Responseauswertung und Kampagnennachverfolgung.

Anmeldung zum B&R-Kudentag 2009

Bitte senden Sie die Anmeldung bis zum 25. September 2009 per Post, Fax oder E-Mail an:

B&R DV-Informationssysteme GmbH
Georg-Todt-Straße 1 | D-76870 Kandel
Fax: +49 (0) 72 75 / 9 88 66 - 64
E-Mail: vertrieb@smartcrm.de

Der diesjährige B&R-Kudentag findet am 29. September 2009 im Novotel Karlsruhe City statt.
Eine Anfahrtsbeschreibung und weitere Details erhalten Sie mit der Anmeldebestätigung.

Teilnehmer: _____

Teilnehmer: _____

Teilnehmer: _____

Ansprechpartner für Rückfragen (bitte unbedingt angeben):

Firma: _____

Ansprechpartner: _____

Telefon: _____

E-Mail: _____

Anwenderbeispiel: Jacob GmbH – Elektrotechnische Fabrik



Die Jacob GmbH ist ein mittelständisches Familienunternehmen, das auf eine 85-jährige Erfolgsgeschichte zurückblicken kann. Das Unternehmen zählt zu den führenden Herstellern von Kabelverschraubungen und hat sich auch als Hersteller von Sensoren und

Auswertegeräten für die Füllstands-, Temperatur- und Druckmesstechnik sowie von Magnetschaltern einen Namen gemacht. Jacob arbeitet seit vielen Jahren erfolgreich mit Vertriebspartnern weltweit zusammen. Dabei steht eine vertrauensvolle Geschäftsbeziehung ebenso wie die gemeinsame strategische Ausrichtung im Vordergrund.

SMARTCRM bei Jacob

Um die Geschäftsprozesse zu optimieren und eine einheitliche Datenbasis sowie eine transparente Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern zu schaffen, hat Jacob im Jahr 2005 die CRM-Software SMARTCRM im Vertrieb und Qualitätswesen eingeführt. Heute nutzt das Unternehmen 28 SMARTCRM-Lizenzen im Innen- und Außendienst.

Die CRM-Installation umfasst das Kundendaten- und Kontaktmanagement, detaillierte Absatzanalysen sowie Zielvereinbarungen. Aufgrund der präzisen Vorstellungen von Jacob, welche Informationen und Prozesse in SMARTCRM abgebildet werden sollen, konnte die Software inklusive aller kundenspezifischen Anpassungen nach nur zwei Monaten installiert werden.

Schnittstelle zum ERP-System

Damit die Mitarbeiter bestmöglich mit Kundeninformationen versorgt sind, ist SMARTCRM über eine Schnittstelle mit dem ERP-System von Jacob verbunden. Über diese Schnittstelle importiert SMARTCRM alle vertriebsrelevanten Informationen, u.a. Kunden- und Artikelstammdaten sowie Umsatzzahlen. Da-

urch stehen den Mitarbeitern alle Informationen über Kunden und Interessenten in übersichtlicher und detaillierter Form in der Adressakte von SMARTCRM zur Verfügung. Für den Außendienst gibt es eine Offline-Version von SMARTCRM, so kann dieser auch unterwegs Daten abrufen und erfassen.

Im Jahr 2007 entschied sich Jacob das bis dahin genutzte ERP-System durch proALPHA abzulösen – ein Systemwechsel, der Anpassungen der Schnittstelle zur Folge hatte. Aufgrund der flexiblen Schnittstelle zwischen CRM- und ERP-System konnte das Tagesgeschäft auch während der Umstellung ungehindert fortgesetzt werden.

Optimale Kundenbetreuung durch Transparenz

In SMARTCRM verwalten die Mitarbeiter alle stattgefundenen und geplanten Aktivitäten rund um Kunden und Interessenten. Dabei legt das Unternehmen besonderen Wert auf zusätzliche Informationen des Kunden oder Interessenten. So erfassen die Mitarbeiter u.a. die Branche des Kunden sowie dessen Potential und für den Kunden geeignete Produkte. Mit wenigen Klicks gelangen die Mitarbeiter zu Hintergrundinformationen, z.B. kürz-

„Durch SMARTCRM haben wir alle Informationen für die optimale Kundenbetreuung auf einem Blick. Damit können wir direkt und kompetent auf Kundenwünsche reagieren. Die Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst verläuft dank der heute erreichten Transparenz schnell und reibungslos.“

Jacob GmbH – Elektrotechnische Fabrik
Bernd Bohl

lich gekaufte Produkte, Zahlungsbedingungen, wann der letzte Besuch stattfand oder welche Produktunterlagen der Kunde erhalten hat. "Wir hinterlegen alle Daten unabhängig der Art und des Kommunikationskanals in SMARTCRM, u.a. Telefonate, E-Mails, Besuche und Reklamationen. In SMARTCRM können wir auf diese Weise alle Vorgänge beim Kunden verfolgen und uns auf Besuche und Auskünfte besser vorbereiten. Mit dieser Informationsbasis erreichen wir eine optimale Kundenbetreuung durch den Innen- und Außendienst", beschreibt Bernd Bohl, Kaufmännischer Leiter bei Jacob, einen wesentlichen Vorteil des CRM-Einsatzes.

Schnelle Datenerfassung auf Messen

Jacob nutzt die Schnellerfassung von SMARTCRM – eine Funktion, über die in einem Arbeitsschritt die wichtigsten Informationen dokumentiert und Folgeaktionen angestoßen werden. "Besonders auf Messen ist SMARTCRM eine enorme Erleichterung. Wir erfassen Adressen, Aktivitäten und den Bedarf, z.B. dass ein Katalog gewünscht wird. Der Innendienst kann schnell reagieren und die erforderlichen Unterlagen am Folgetag versenden", so Bernd Bohl.

Besuchsplanung

Für die Besuchsplanung bietet SMARTCRM eine effektiven Workflow mit Aufgaben- und Terminplanung. So ermittelt SMARTCRM anhand der Kundenklassifikation die Besuchshäufigkeit und versendet Aufgaben zur Terminvereinbarung an die Außendienstmitarbeiter. Damit wird sichergestellt, dass Kunden regelmäßig besucht werden.

Den Besuch dokumentiert der Außendienst im Besuchsbericht, den B&R entsprechend den Vorgaben von Jacob erweitert hat. Der Besuchsbericht beinhaltet z.B.:

- Besuchsgrund (Anfrage, Angebot, etc.)
- Aktueller Produktbedarf
- Kundenzufriedenheit
- Kataloginformationen
- Wettbewerbsinformationen

Auch Folgeaktionen lassen sich aus dem Besuchsbericht steuern. Möchte ein Kunde z.B. einen speziellen Produktkatalog, setzt der Außendienstmitarbeiter nur einen Haken im Besuchs-

bericht. SMARTCRM versendet daraufhin automatisch eine Aufgabe an den Innendienst, dass dieser Katalog an den Kunden geschickt werden soll. Wichtige Informationen kann der Außendienst über ähnliche Automatismen an das Qualitätswesen, die Vertriebsleitung oder die Geschäftsführung senden. Auf diese Weise erfolgt eine klare und reibungslose Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst ohne zeitraubende Rückfragen und Missverständnisse.



Kundendaten analysieren

Dank der vielen Analysemöglichkeiten ist Jacob in der Lage, individuelle Abfragen und Auswertungen über Kunden oder Verkaufsgebiete auf Knopfdruck zu erstellen. Per Schnittstelle importiert SMARTCRM Umsatzzahlen aus dem ERP-System proALPHA und bereitet die Zahlen für taggenaue Auswertungen auf. Mit der Drill-Down-Funktion können die Mitarbeiter die Zahlen bis auf Artikel- bzw. Rechnungspositionsebene analysieren.

SMARTCRM bietet bereits im Standard zahlreiche Analysen der Umsatzdaten. z.B.:

- Jahresumsatz pro Mandant über beliebig viele Jahre
- Artikelgruppenumsatz pro Verkaufsgebiet
- Offene Posten pro Kunde

B&R ergänzte für Jacob die Auswertungen um Sonderpreise und Rahmenverträge sowie verschiedene Filtermöglichkeiten. Damit wissen die Mitarbeiter z.B., welche Menge ein Kunde aus seinem Rahmenvertrag bereits abgerufen hat bzw. noch offen ist.

Fazit

"Seit der Installation von SMARTCRM konnten wir die Kundenbetreuung stetig verbessern. Dank der gesammelten Informationen und der guten Analysemöglichkeiten erkennen wir bestehendes Verbesserungspotential und können umgehend darauf reagieren. Durch die große Akzeptanz seitens unserer Mitarbeiter ist SMARTCRM aus unserem Tagesgeschäft nicht mehr wegzudenken", freut sich Bernd Bohl.



B&R DV-Informationssysteme GmbH

www.smartcrm.de | www.smartcrm.ch