

Customer Relationship Management (CRM)

Das CASYMIR CRM ist ein leistungsfähiges Instrument zur Unterstützung der Marketing- und Vertriebsabteilungen und des Verkaufs. Mit CASYMIR CRM verwalten Sie nicht nur Vorfälle, sondern werten diese auch nach den verschiedensten Kriterien aus. Selbstverständlich bietet dieses Modul umfassende Unterstützung bei der Vorbereitung und Durchführung von Marketingaktivitäten.

Das CRM umfasst folgende Funktionen:

- Verwaltung von Vorfällen, Besuchsberichte, Telefonnotizen
- Reklamationswesen
- Anlässe
- Import von Adressdaten
- Kriterienbasierte Mailings
- Massen-Email-Versand
- Freie Attributierung von Firmendaten
- Verkaufsabläufe
- Reklamationsabläufe

Anwendungsbereich

Systematische, personenunabhängige Aufzeichnung von Firmenvorfällen (Interessenten, Kunden, Lieferanten, Speditionen, Banken, Vertragspartner etc.). Zusammenstellen von Adressmengen für Anlässe.

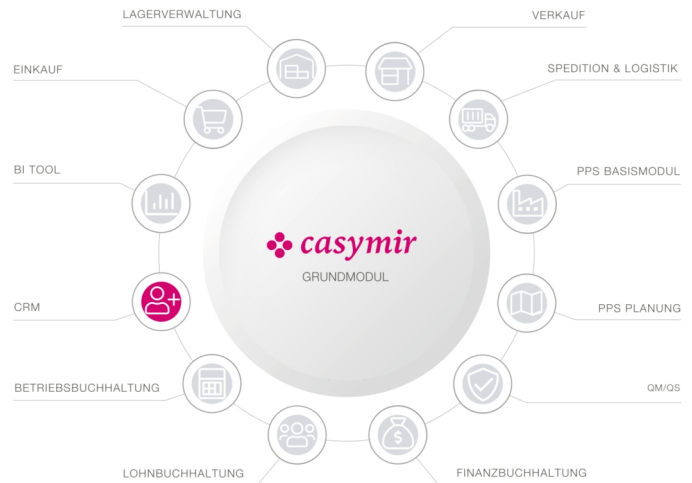
Aufbereitung von Adressmengen für den Versand von Informationen über verschiedene Kanäle.

Das Modul kann in allen Branchen eingesetzt werden.

Datenbasis

Die Basis aller im CRM-System zur Verfügung stehenden Informationen resultiert aus der Vernetzung verschiedener Module innerhalb von CASYMIR. In diesen sind die relevanten Angaben abgelegt. Erreicht wird diese Verknüpfung über die Vergabe von beliebig konfigurierbaren Attributen, die den Vorfällen (Kunden, Lieferanten, Interessenten etc.) zugeordnet werden können.

Durch das Zusammenspiel des Moduls CRM mit anderen relevanten Modulen von CASYMIR kann ein



Vorfall aus den verschiedensten Situationen heraus erfasst, ergänzt und bearbeitet werden.

Adressverwaltung

Es wird die Adressverwaltung aus dem CASYMIR Stammdaten-Modul eingesetzt.

Firmen- und Firmenmitarbeiter-Verwaltung

Das Modul CRM verfügt über eine eigene Firmenstamm- und Mitarbeiter-Verwaltung. Firmen können mehrfach unabhängig klassifiziert werden:

- Mehrere Branchen, der Branchen-Stamm ist frei erfassbar.
- Mehrere Interessengebiete, der Interessengebiet-Stamm ist frei erfassbar.
- Eine Firmenklasse, der Firmenklassen-Stamm ist frei erfassbar.
- Ein Vertreter, der Vertreter-Stamm ist frei erfassbar.

Eine Firma kann mit beliebig vielen Adressen verknüpft werden:

- Eine Kontaktadresse
- Beliebig viele Lieferadressen, eine davon als Default
- Beliebig viele Rechnungsadressen, eine davon als Default
- Beliebig viele Mitarbeiteradressen

Zu einer Firma können beliebig viele (fremde) Mitarbeiter im System festgehalten werden. Firmen-Mitarbeiter können mehrfach unabhängig klassifiziert werden, nach:

- Funktion
- Personen-Code, eine frei definierbare Klassifikation

Attributierung

Firmen-Attribute sind beliebige Zusatzinformationen die mit einer Firma verknüpft werden können. Die möglichen Attribute sind als Stammdaten im System hinterlegt; der Attribut-Stamm ist frei erfassbar und kann jederzeit erweitert werden. Attribute können nebst unstrukturierter, freier Information (in Form von Text) auch kontrollierte Daten enthalten, wie z.B. Auswahl aus mehreren vorgegebenen Möglichkeiten, Zahlen, Datumsangaben, systeminterne Verknüpfungen...

Alle Attribut-Werte besitzen einen zeitlichen Gültigkeitsbereich. Dadurch wird es möglich, den zeitlichen Verlauf der betreffenden Angaben im System festzuhalten. Dank der Attributierung sind Sie nie durch vordefinierte Datenstrukturen eingeschränkt; Sie können das vorhandene Datenmodell jederzeit beliebig nach Bedarf erweitern.

Vorfälle

Innerhalb des Moduls CRM stellt die Vorfall-Verwaltung ein mächtiges Werkzeug zum Dokumentieren von Vorfällen und zur Nachverfolgung bestimmter Aktionen dar. Die Vorfallverwaltung erlaubt die Führung eines Journals, in dem alle Vorfälle mit Firmen und deren Mitarbeitern vermerkt sind. Zu jedem Termin kann ein Text (kurze Bemerkungen oder vollständiger Rapport) erfasst werden. Zusätzlich wird festgehalten, welcher Mitarbeiter zu dem vermerkten Termin beim Kunden bzw. Interessenten nachfasst. Während eines Urlaubs oder einer Krankheit können alle Termine automatisch an einen Vertreter umgeleitet werden. Der Hinweis auf nachzufassende Termine geschieht automatisch beim Einstieg ins System.

Die eingegebenen Texte können problemlos in ein Textverarbeitungsprogramm übernommen und von dort entweder per Post oder per E-Mail versandt werden. Alle erfassten Daten von Firmen und Personen können katalogisiert und sowohl auf dem Bildschirm als auch auf einen Drucker zur Analyse ausgegeben werden.

Vorfalldaten können klassifiziert werden (Vorfall-Art, Vorfall-Typ):

- Vorfall-Art: Frei definierbare, 2-stufige Klassifikation, z.B. der Form als Brief, E-Mail, Telefonat, Fax, etc.
- Vorfall-Typ: Frei definierbare, 2-stufige Klassifikation, z.B. des Inhalts als Akquise, Reklamation, Konditionsvereinbarung, Terminvereinbarung etc.

- Ablauf-Status: Frei definierbare 2-stufige Klassifikation für mehrere Ablauf-Arten und deren Status.

Vorfälle können verknüpft werden:

- Mit Aufträgen, Offerten, Bestellungen
- Mit Artikel, Chargennummern, Artikelexemplaren, Seriennummern

Eine sich immer wiederholende Vorfälle können mit einem Zeitraster versehen werden.

Mailings

Eine implementierte Datenexport-Schnittstelle zu Textverarbeitungs-Systemen erlaubt eine vielfältige Datenaufbereitung zur Erstellung von Mailings. Dabei ist es unerheblich zu welchem Zweck oder für welche Zielgruppe die Serienbriefaktion geplant wird. CASYMR liefert dank eines ausgeklügelten Selektionstools die benötigten Adressen. Die mittels Kriterien und Bedingungen erarbeiteten Selektionen können abgespeichert werden. Das eröffnet die Möglichkeit, bestimmte Mailing-Aktionen jederzeit zu reproduzieren und erneut zu starten. Selbstverständlich können gespeicherte Musterselektionen wiederum miteinander verbunden werden.

Mailingkriterien/ Adressen-Sortierkriterium

Die oben erwähnte Datenbasis zeigt bei der Erstellung von Marketingaktionen eine grosse Flexibilität, denn aus jedem der mit dem Modul CRM verwobenen Module können Kriterien und Bedingungen für die Adressauswahl herangezogen werden. Damit stehen nebst den üblichen adressbezogenen Filterkriterien beispielsweise auch Kriterien aus den folgenden Bereichen zur Verfügung:

- Firmen (z.B. bestimmte Firmengrößen oder Branchen, ABC-Analyse)
- Aufträge (z.B. gewisse Umsätze, Bezugsmengen etc.)
- Artikel (z.B. Welche Artikel wurden von wem, wie oft bezogen?)
- Lager (Wer erhielt aus welcher Charge eine Lieferung und wer hat für diese Charge zugeliefert?)
- Produktion (Welche Kunden haben Artikel aus einem bestimmten Seriennummernkreis erhalten?) u.v.a.m.
- Die Selektionskriterien können auch logisch miteinander verknüpft werden.

Ein Beispiel

An nachfolgendem Beispiel sollen die komplexen Filter- und Sortierkriterien verdeutlicht werden. Die Erstellung solcher Selektionen erfolgt im Übrigen vollständig menügeführt.

«Ich möchte alle Adressen der Einkäufer aller Firmen in Deutschland haben, mit denen wir im letzten Jahr einen

Umsatz von mindestens EUR 100.000,00 in der Sparte Anwendersoftware gemacht haben. Erfasse nur die Firmen, die mehr als fünf Lizenzen erworben haben. Lass aber alle Firmen im Postleitzahlgebiet 66xxx weg. Nimm die Adressen der Geschäftsführer hinzu, wenn die Firma im Bereich Datenbanksoftware tätig ist.»

Die Suchabfragen können gespeichert werden, um sie später auf einer zwischenzeitlich geänderten Adress-Datenbasis neu zu evaluieren.

Schnittstellen

- Import von CSV-Adressdaten zur Verknüpfung mit einem Marketing-Anlass oder einem Auftrag
- Export von Adressdaten in beliebigem Datenformat

Einstellungen

- Konfiguration durch Erfassung von Stammdaten.