



Das Kürzel CRM steht für Customer Relationship Management und umfasst alle Aktivitäten zum Aufbau und zur Pflege von Kundenbeziehungen. Diese Aktivitäten gliedern sich in die drei Bereiche Vertrieb, Marketing und Service. myfactory unterstützt Sie dabei mit einer vollintegrierten Lösung.

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 Kontaktgeschichte auch Notizen und Dokumente an, wie z.B. Pflichtenhafte 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.

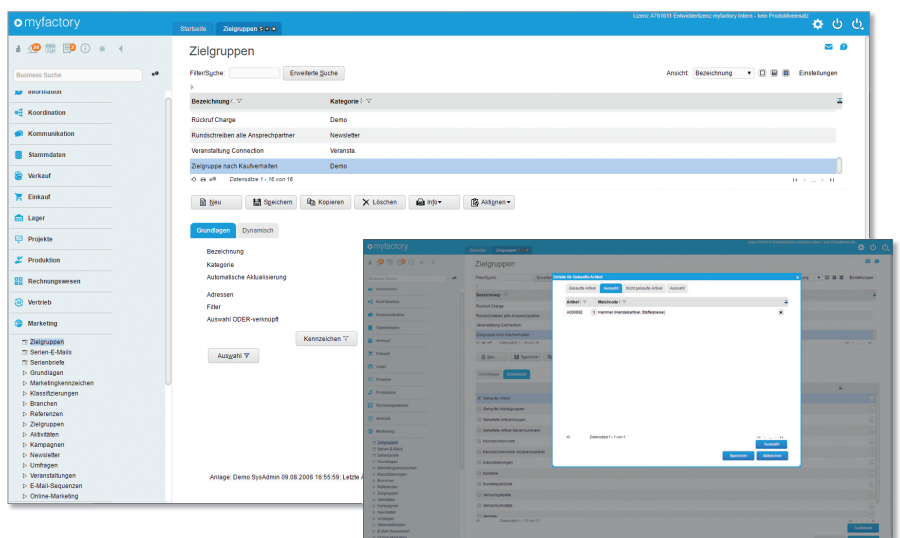


EFFEKTIVES MARKETING

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 beispielsweise gezielt alle Kunden anschreiben, die Artikel A bereits gekauft, aber das passende Zubehörteil B noch nicht erworben oder die bereits einen Kontakt mit einem bestimmten Betreff eingetragen haben.

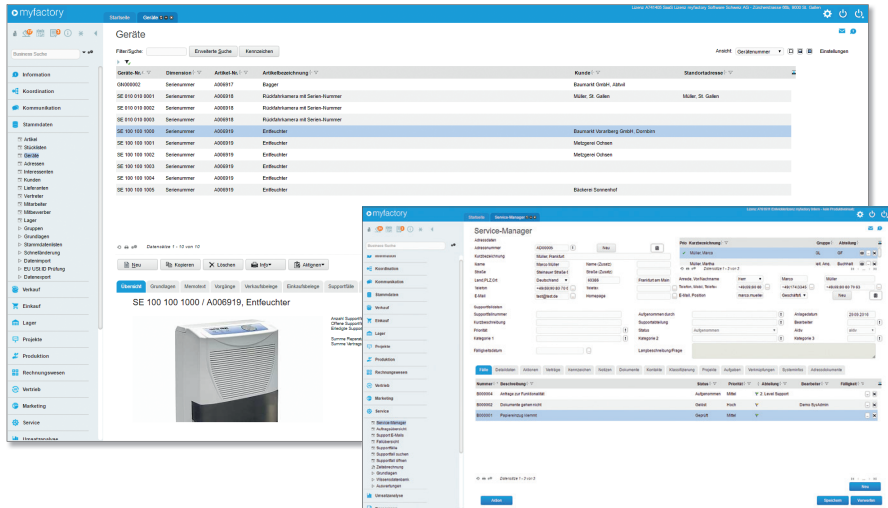
Auf den Zielgruppen aufbauend erstellen Sie Ihre Aktivitäten (per Telefon, per E-Mail, per Post usw.). Möchten Sie Interessenten mit einer festgelegten Informationskette versorgen, finden Sie mit den E-Mail-Sequenzen das richtige Werkzeug.





OPTIMALER SERVICE

Das Zusatzmodul «Service und Support» ist hier die ideale Ergänzung zu Ihrem myfactory.CRM. Neben der manuellen Anlage von Serviceanfragen, die z.B. telefonisch 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. Zeiten können manuell oder halbautomatisiert erfasst werden, so können Sie falls gewünscht sogar eine minutengenaue Abrechnung an Ihren Kunden erstellen. 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 Standardschreiben
- Dublettenprüfung
- Besuchsverwaltung
- Tourenverwaltung
- Leadverwaltung- und bearbeitung

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
- Tourenauswertung

Zusatzmodul Service und Support

- Eingegangene Service-E-Mails
- Automatische Antwortmöglichkeit
- Kennzeichnung per Bearbeiter, Status, Abteilung usw.
- Vordefinierbare E-Mail-Antworten
- Auftragsübersicht
- Fallübersicht
- Fallauskunft
- Servicefälle nach Ansprechpartner

- Fälle nach Lieferanten
- Fallübersichten nach Lieferanten
- Fälle nach Projekt
- Statusübersichten
- Integrierte Wissensdatenbank
- Zeiterfassung und -abrechnung für Supportfälle Stammdaten
- Adressenstamm
- Adressgruppen
- Interessentenstamm
- Interessentengruppen
- Ansprechpartner
- Klassifizierung von Ansprechpartnern
- Standardschreiben
- 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
- Adresslisten nach Marketingkennzeichen
- Zielgruppenauswertungen nach Adresse, Hauptansprechpartner, alle Ansprechpartner, Ansprechpartner aus Gruppe usw.
- Dynamische Zielgruppe nach gekaufte/nicht gekaufte Artikel, gekaufte/nicht gekaufte Artikelgruppengelieferte/nicht gelieferte Artikelchargen, Kontakte/keine Kontakte, Verkaufsumsätze
- Statische Zielgruppen nach Marketingkennzeichen, Branchen, Vertreter, frei definierbare Kennzeichen, Adresse/Kunden/Lieferanten usw. Einzelauswahl
- Filtermöglichkeit innerhalb der Zielgruppen