






Branche

Branchenneutral










Anforderungen

-  Vertriebsmanagement für Open Text Document Management
-  Neue Objekttypen in Open Text DM:
 - Kontakt
 - Ansprechpartner
 - Interessen
 - Memo
 - Angebot
 - Mitbewerber
 - Beziehungen, etc.
-  Optimale Verknüpfung mit allen Open Text DM Standardfunktionen

Lösung

Vollständige Integration eines Customer Relationship Management Systems in Open Text Document Management

Features

-  Business Kontaktmanagement
-  Interessensmanagement
-  Aufgaben- und Aktionsmanagement
-  Unterstützung der möglichen Interaktionen
-  Angebotsmanagement
-  Verkaufsprognosen und Analysen
-  Mitbewerberkontrolle
-  Vertragsmanagement
-  Dokumentenmanagement
-  Vertriebsprozesse

Im Zuge der Globalisierung und zunehmenden Sättigung des Marktes gewinnt Customer Relationship Management (CRM) in der Wirtschaft weiter an Bedeutung. In Zeiten steigenden Wettbewerbs und immer ähnlicherer Produkte ist eine professionelle Basis für die Interaktion mit Business-Kontakten (Interessenten, Kunden, Partnern und Lieferanten) ein entscheidender Vorteil.

Neuer Arbeitsbereich

Mit dem Modul RSH Customer Relationship Management „Sales“ wird ein zusätzlicher Arbeitsbereich im Open Text Document Management zur Verfügung gestellt.

Business-Kontaktmanagement

Erstmalig können im Open Text Document Management jetzt auch Informationen zu Business Kontakten erfasst, qualifiziert und bearbeitet werden. Die Dateneingabe erfolgt intuitiv (und vorwärts). Neben den Basisdaten eines Unternehmens stehen dem Anwender weitere Felder für Web-Site (mit Link), Umsatz, Firmengröße, Branche, Konzernzugehörigkeit, Logohinterlegung, Kontaktart (wo kam der Kontakt zustande), interner Bearbeiter, Status (Interessent, Kunde, Partner, Lieferant, etc.) und Bewertung (z.B. A-Lead) zur Verfügung. Unternehmensspezifische Auswahltabellen werden durch den Administrator (für einige Felder) hinterlegt. In der nächsten Ebene werden die wichtigsten Kontaktdaten übersichtlich angezeigt und weiter ergänzt durch Ansprechpartner, Abteilungen, Bereiche, Interessen, Projekte, Mitbewerber und Beziehungen zu anderen Kontakten.

Vertriebsinformationen

Für alle weiteren Details zum Ansprechpartner stehen Angebote, Aufgaben, Memo, Aktionen, Interessen, Mitbewerber und Beziehungen zu anderen Kontakten zur Verfügung.

Interessensmanagement

Die Interessen eines Unternehmens werden hier dokumentiert, verfolgt und ausgewertet. Weitere Felder für Ranking, Budget, nächsten Schritt, Zeitpunkt und Bemerkungen helfen bei der Definition. Cross- oder Up-Selling Potenziale können so einfach ermittelt werden.



Aufgaben- und Aktionsmanagement

Zu jedem CRM Objekt kann eine Aufgabe definiert (die dann zum Ablauf über E-Mail zugestellt wird) und eine Aktion geplant werden. Ein integrierter Kalender hilft bei der genauen Terminierung und weitere Informationen werden in den Feldern für Name, Typ, Dauer, Priorität, Betreff und Details erfasst. Bei den Objekten „Memo“ und „Angebot“ wird die Wiedervorlage als Aufgabe standardmäßig angeboten. Es können natürlich auch Aufgaben und Aktionen für andere Mitarbeiter erstellt werden.

Memo (für Interaktionen)

Hier wird die gesamte Historie (Gespräche, Telefonate, E-Mails etc.) zu einem Kontakt dokumentiert. Diese Übersicht erleichtert das Controlling und die Einarbeitung bei Personalwechsel oder Umstrukturierungen.

Angebotsmanagement

Im Angebotsmanagement werden die Eckdaten von Angeboten erfasst und nach Wahrscheinlichkeit und voraussichtlichem Abschlussdatum bewertet. Über zusätzliche Textfelder kann der Endstatus von Angeboten und Informationen zu Mitbewerbern kommentiert werden.

Prognosen und Analysen

Alle wichtigen Daten sind nun im System und Verkaufsprognosen oder Analysen lassen sich durch die Suche oder Livereports einfach erstellen.

Mitbewerberkontrolle

Wichtige Informationen zu Mitbewerbern (Kontaktinformationen und Textfeld) werden hier einfach und schnell erfasst.

Beziehungen

Die Beziehungen zwischen einzelnen Kontakten oder Ansprechpartnern werden hier über Art, Kontakt und Textfeld dargestellt, z.B. wer kaufmännisch für eine Fachabteilung zuständig ist oder welcher Partner welchen Kunden betreut.

Dokumentenmanagement

Alle Funktionen aus dem Open Text Document Management stehen an jeder Stelle im RSH CRM in vollem Umfang zur Verfügung. So können beispielsweise bestehende Dokumente oder Verträge bei den jeweiligen Ansprechpartnern hinterlegt (oder durch Links und Aliase aus anderen Arbeitsbereichen von Open Text DM verknüpft) und durch das Aufgabenmanagement permanent überwacht werden.

Vertriebsprozesse

Durch die Workflow Komponente von Open Text DM können Vertriebsprozesse optimal abgebildet und gesteuert werden. Es ist sogar möglich (über Customizing) diese ereignisabhängig (z.B. eine bestimmte Eingabe in einem Feld bei RSH CRM) zu steuern.

Collaboration

Mitarbeiter aus anderen Abteilungen können auf alle Informationen, je nach Berechtigung, zugreifen. Das Open Text DM Benachrichtigungs-System informiert Benutzer zeitnah und automatisch über Veränderungen oder Ergänzungen.

Die Kombination aus dem Open Text Document Management und dem RSH CRM Sales ist die optimale Plattform für alle Interaktionen mit Business Partnern über den ganzen Lifecycle des Vertriebs hinweg.



www.livelink.de

RSH Gesellschaft für Softwaredesign und -planung mbH, Am Hochacker 3, 85630 Grasbrunn, Deutschland

Telefon: +49 (0)89 / 452207-0, Telefax: +49 (0)89 / 452207-45, E-Mail: info@livelink.de

© 1994-2010 RSH Gesellschaft für Softwaredesign und -planung mbH

Änderungen vorbehalten.

Alle erwähnten Computer- und Softwarenamen sind Marken- und / oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Hersteller.