

## Informations-System zur Unterstützung kundenorientierter Prozesse im Unternehmen

# CRM Informations-Management

Die Pflege bestehender Kundenbeziehungen und der aktive Vertrieb haben einen hohen Stellenwert bekommen. Jeder weiß heute, dass es wesentlich kostenintensiver ist, neue Kundenbeziehungen aufzubauen, als bestehende Beziehungen zu pflegen.

Durch Customer Relationship Management kann ein Unternehmen diese Beziehung enger und langfristiger gestalten. CRM-Systeme unterstützen den Kunden-Service und sind ein strategisches Vertriebsinstrument zur Planung zukünftiger Aufträge.

Das CRM-System versetzt ein Unternehmen in die Lage, sich schnell und umfassend über alle wichtigen Vorgänge, Kunden, Lieferanten und Geschäftspartner betreffend, zu informieren. Jeder Mitarbeiter ist optimal auf die Gesprächspartner vorbereitet und kann Angebote und Serviceleistungen zielgerichtet auf den Kunden abstimmen.

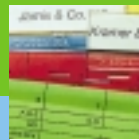
Das PDS Programm-Modul CRM ist integrierter Bestandteil der Branchenlösungen für die Bau-Gewerke. Das heißt, die Daten aus anderen Anwendungsbereichen, wie Kalkulation und Angebot, Finanzbuchhaltung, Kostenrechnung und Kundendienst/Wartung stehen hier zur Verfügung.

Das Programm CRM Informations-Management ist ein offenes Instrument. Welche Informationen für die Kundenpflege wichtig sind, entscheidet der Nutzer selbst.

### Die Vorteile auf einen Blick

- CRM ist ein Marketinginstrument, das alle relevanten Informationen für ein Beziehungsmanagement zur Verfügung stellt.
- Durch die Integration in eine ganzheitliche Unternehmenslösung nutzt CRM die bereits vorhandenen Informationen. In CRM werden diese Daten zusammengeführt und individuell erweitert.
- Durch die Einbindung in die PDS Archivierung wird der schnelle Zugriff auf alle wichtigen Kunden-Informationen unterstützt.
- CRM ist die beste Voraussetzung für einen guten Kundenservice: Die ganzheitliche Betrachtung des Kunden hilft die Beziehung aktiv zu entwickeln.

# PROGRAMMÜBERSICHT



## GRUNDSÄTZLICHE FUNKTIONEN

- CTI-Verbindung (Computergestützte Telefonie)
- Suchmöglichkeiten über Kunden- / Lieferantenummer, Turbo-Suchen im Adressbuch o. allgemeines Suchwort.
- Direkter Zugriff auf archivierte Belege/Dokumente.

## ANZEIGEPROGRAMM

- CRM funktioniert nach dem Prinzip eines Karteikastens.
- Karteikarten sind: FIBU, Kostenrechnung, Angebote/Aufträge, Kundendienst/Wartung, Regiearbeiten, Bestellwesen.
- Weitere Themen: Kontakthistorie, Zusatzdaten/Vertrieb, Sachbearbeiter, Zusatztexte und Vorgänge.

## STAMMDATENPROGRAMME

### KONTAKTHISTORIE

- Kontaktarten (Telefon, Fax, Mail)
- Kontaktgründe (Angebot, Beschwerde)

### VARIABLE INFORMATIONEN VERTRIEBSDATEN

- Frei definierbare Felder für Zusatz- und Vertriebsdaten.
- Vorgesehene Feldtypen: Textfelder, Auswahlfelder, festes Datum, wiederkehrende Termine, numerische Felder (z.B. Anzahl Mitarbeiter).

### DATENSCHNELLERFASSUNG

- Separates Programm zur Schnellerfassung durch Vorauswahl relevanter Felder.

### ZUGRIFF- UND BENUTZERREGELUNG

- Zugriffsberechtigung kann über das Login gesteuert werden.
- Individuell kann festgelegt werden, welche Karteikarte zuerst angezeigt werden soll.

### DATENÜBERNAHME AUS ANDEREN PROGRAMMEN

- Als Erfassungshilfe können variable Felder aus anderen PDS Programmen automatisch übernommen werden.

### WIEDERVORLAGE

- Wiedervorlage-Funktion ist in allen Programmbereichen verfügbar.
- Chronologische Sortierung der zur Wiedervorlage gekennzeichneten Vorgänge.
- Wiedervorlagen sind kundenbezogen und /oder sachbearbeiterbezogen.

## ÜBERSICHT DER INFO-BEREICHE

### FIBU

- Offene Posten, Umsätze, Zusatz-Info

### BEBU / KOSTENRECHNUNG

- Kostenträger-Informationen, Bauakte zum Kostenträger

### KALKULATION / ANGEBOT

- Angebotssumme, Auftragssumme, AKVs (an Konkurrenz verloren), nicht fakturierte Lieferscheine
- Verträge, Zahlungsbedingungen

### KUNDENDIENST/WARTUNG

- Anzahl Wartungsobjekte, Anlagen und Aufträge
- Werte der Wartungspauschalen

### REGIEARBEITEN / TAGELOHN

- Übersicht der Projekte
- Wertbeurteilung

### BESTELLWESEN (Lieferantenbezogen)

- Zahlungsbedingungen
- Anzahl laufender Vorgänge

### KONTAKTHISTORIE

- Datum und Dauer des Kontakts
- Kontaktpartner, Kontaktart
- Einstufung des Kontakts
- Wiedervorlage-Info des aufgerufenen Kunden

## ZUSATZDATEN UND INFORMATIONEN

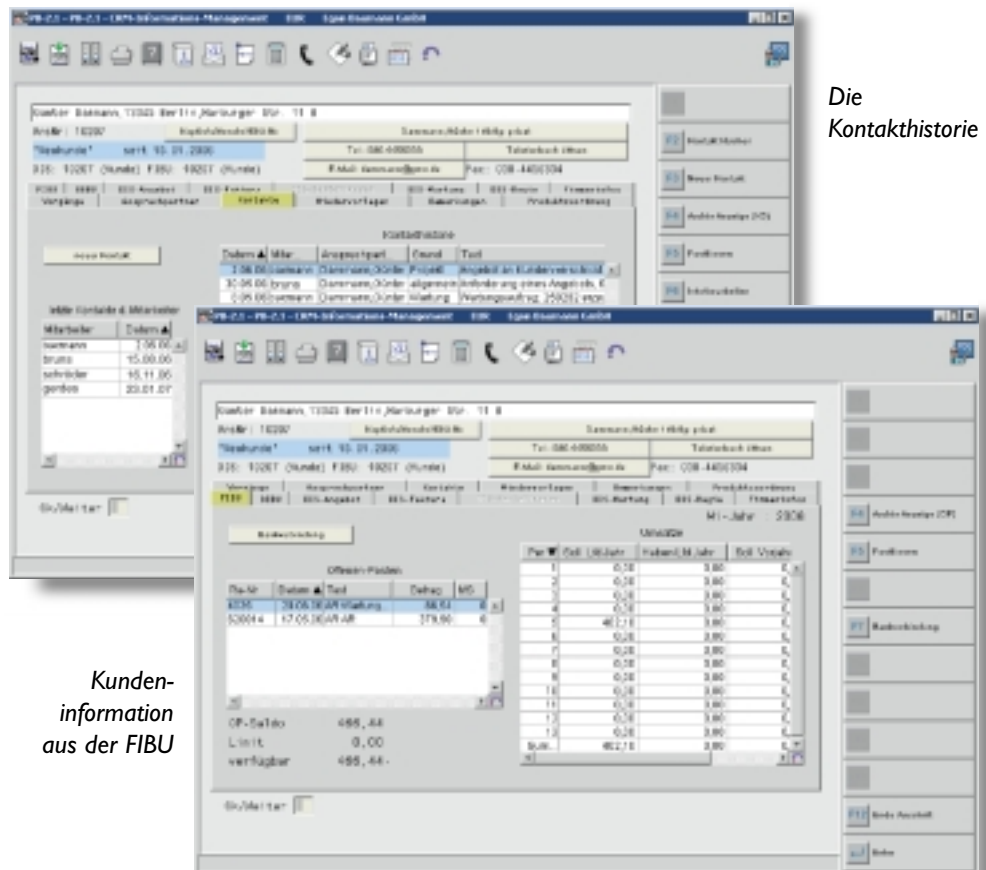
- Kopf-Info (grundlegende Daten, wie z.B. „Kunde gesperrt“) werden bei Aufruf sofort angezeigt .
- freier Text mit Angabe des Verfassers und Erstellungsdatum
- Sachbearbeiter-Informationen: Inhalt und Funktion individuell definierbar

## AUSWERTUNGEN

Die Auswertungen können bezogen werden auf Kontakte mit Kunden, Interessenten und Lieferanten. Darüber hinaus sind Auswertungen auch mitarbeiterbezogen möglich.

## FUNKTIONSUMFANG

- Zugriff auf variable Felder für Selektionen
- Variable Gestaltung des Ausdrucks
- Zugriff auf die Daten der Kontakthistorie (z.B. *wer hat wann mit wem worüber* gesprochen?)
- Kunden-/Lieferantenstammblatt (Übersicht aller Informationen aus Karteikarten)
- Berechtigungen für Auswertungen sind steuerbar (Vermeidung unberechtigten Zugriffs)



Die Kontakthistorie

Kundeninformation aus der FIBU



**Programm + Datenservice GmbH**  
Mühlenstraße 22 · 27356 Rotenburg  
Tel.: (042 61) 855-302 · Fax: 855-371  
E-Mail: info@pds.de · www.pds.de