



Projectile

Version 5.9

Die integrierte Gesamtlösung für
Dienstleister: Projekte, Prozesse, Wissen.

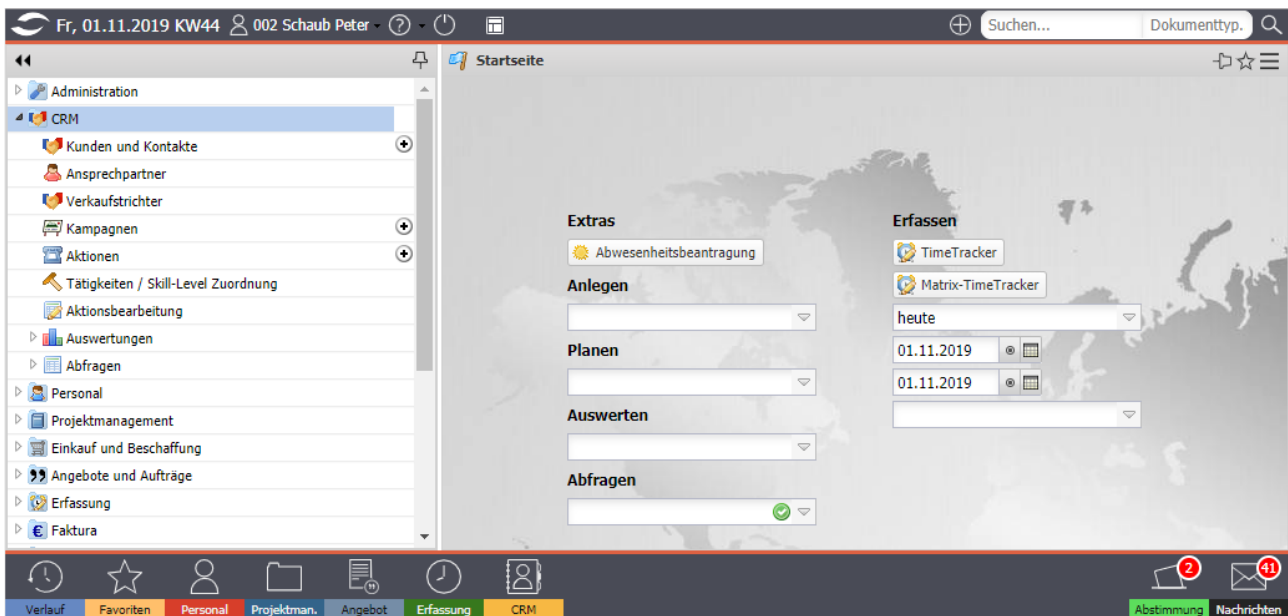
Hilfe, Teil 2: Kontaktmanagement, CRM

Inhaltsverzeichnis

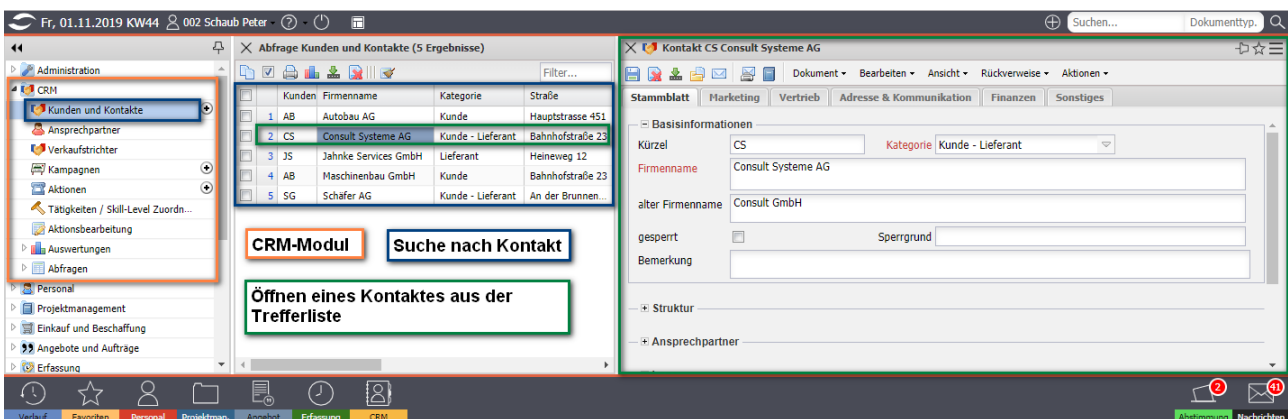
2.1 Kontaktmanagement, CRM.....	2
2.2 Kontakte.....	3
2.3 Kontakte unterteilen.....	7
2.4 Ansprechpartner anlegen.....	8
2.5 Aktionen anlegen.....	10
2.6 Verkaufstrichter verwalten.....	10
2.7 Weitere CRM-Funktionalitäten.....	13

2.1 Kontaktmanagement, CRM

Customer Relationship Management (CRM) oder Kundenbeziehungsmanagement, bezeichnet die Ausrichtung einer Unternehmung auf ihre Kunden und die systematische Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse. Die dazugehörige Dokumentation und Verwaltung von Kundenbeziehungen ist dabei ein wichtiger Bestandteil. Das CRM-Modul in Projectile besteht aus den Masken „Kontakt“, „Adresse“, „Ansprechpartner“, „Aktion“ und „Verkaufstrichter“.



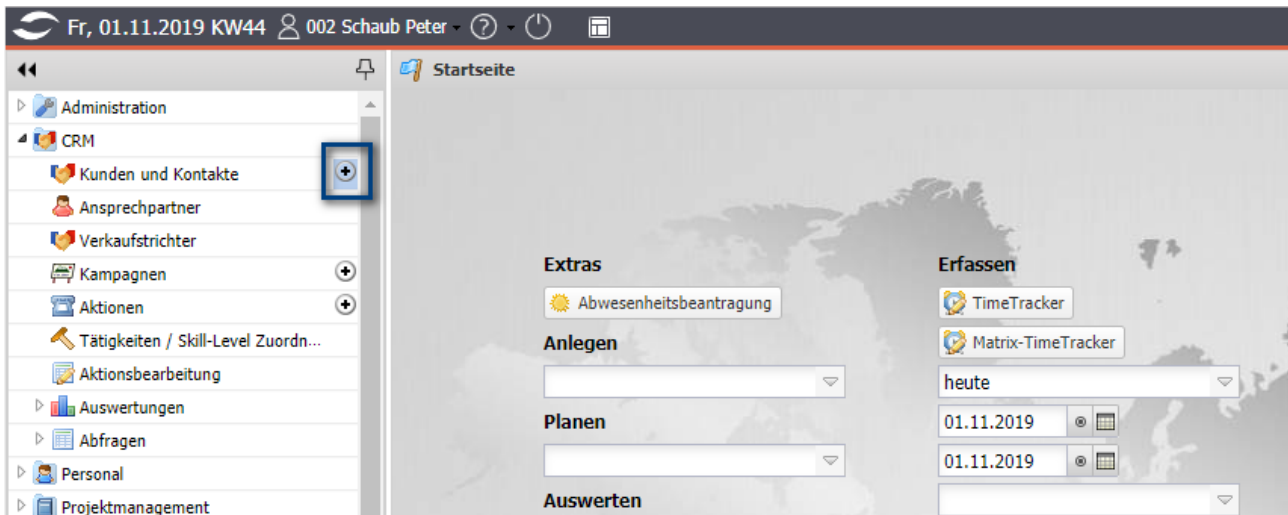
Im Hauptmenü „CRM“ finden Sie u. a. die Einträge für „Kontakte“, „Ansprechpartner“, „Verkaufstrichter“ und „Aktionen“. Hier kann der Benutzer (je nach Berechtigung) in den bestehenden Kontaktdaten suchen und Daten einsehen, ändern und auch löschen.



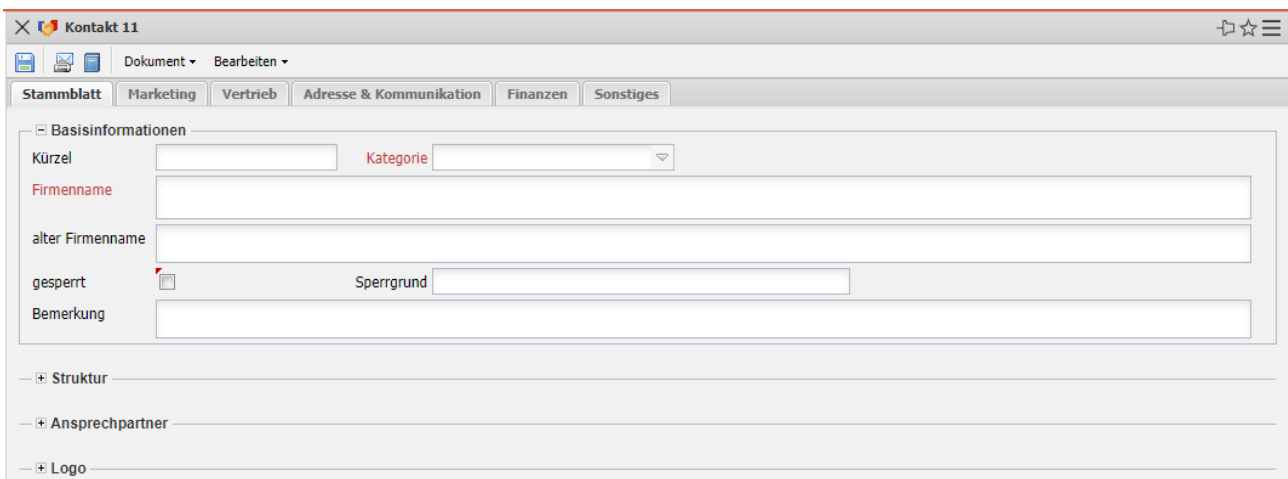
Mehr Informationen zur „Benutzeroberfläche“ und „Suchen und Finden“ finden Sie im Teil 1 der Hilfe.

2.2 Kontakte

Die Maske „Kontakt“ verwaltet alle Kontakte mit deren Ansprechpartnern. Kontakte können u. a. Kunden, Interessenten und Lieferanten sein. Jeder Kontakt kann beliebig unterteilt werden und kann beliebig viele Ansprechpartner haben. Im folgenden Beispiel wird mit Hilfe des „+ -Buttons“ im Hauptmenü ein neuer Kontakt angelegt:



Zunächst öffnet sich ein neuer Datensatz vom Typ „Kontakt“ mit einigen Vorbelegungen:



Anschließend werden die relevanten Felder des ersten Reiters „Stammblatt“ gefüllt, wie beispielsweise der Firmenname und die Kategorie. Die Kategorie ist nicht nur ein Informationsfeld, sondern hat darüber hinaus auch einen funktionellen Charakter. Wird als Kategorie „Kunde“ ausgewählt, so steht dieser Kontakt als Auftraggeber für die Projekte oder Rechnungsempfänger für die Verträge zur Verfügung. Wird als Kategorie „Lieferant“ ausgewählt, so steht

dieser Kontakt als Lieferant für Fremdleistungen und Fremdrechnungen zur Verfügung. Nach der Definition der Felder des Reiters „Stammblatt“ wird das Dokument abgespeichert ...

The screenshot shows the 'Stammblatt' tab of a contact record. The 'Basisinformationen' section contains the following fields:

- Kürzel: MAB
- Kategorie: Kunde
- Firmenname: Meier Anlagenbau GmbH
- alter Firmenname: (empty)
- gesperrt:
- Sperrgrund: (empty)
- Bemerkung: (empty)

Below this section are expandable sections for 'Struktur', 'Ansprechpartner', and 'Logo'.

... und auf den Reiter „Marketing“ gewechselt. Hier können diverse Klassifizierungen für den Kontakt hinterlegt werden. Neben der Branche, der Gründung, der Anzahl von Mitarbeitern, den Umsatz und weiteren Informationen können hier auch die Kategorie des Erstkontaktes, Partner und Bearbeiter (Key Account Manager und Vertreter) eingegeben werden.

The screenshot shows the 'Marketing' tab of a contact record. The 'Kriterien & int. Ansprechpartner' section contains the following fields:

- Typ: Firma
- Branche: Anlagenbau
- Erstkontakt: Netzwerkpartner
- Partner: AB Maschinenbau GmbH
- Umsatzklasse: (empty)
- Gründung: (empty)
- Anzahl Mitarbeiter: (empty)
- KAM: 004 Schmidt Norbert
- Vertretung: (empty)

Below this section are two tables:

- Bekannte Kontakte:** A table with columns: Firmenname, Straße, PLZ, Ort, Debitoren-Nr., Kreditoren-Nr., Telefon, Web.
- Kampagnen:** A table with columns: Nummer, Bezeichnung, Status, Art, von, bis.

Der Reiter „Vertrieb“ wird später separat beschrieben (siehe auch „Verkaufstrichter“).

Anschließend wird auf den Reiter „Adresse & Kommunikation“ gewechselt. Hier wird dann zunächst die Firmenanschrift und Kommunikationsdaten des Kontaktes eingegeben. Nach dem Speichern werden die Mailadresse und die

Webadresse) vom System umgesetzt. Der Link auf die E-Mail-Adresse öffnet den Standard-E-Mail-Client des Benutzers und der Link auf das Feld Web öffnet im Standard-Browsers des Benutzers die Webseite des Kontaktes.

Falls abweichende Adressen (beispielsweise für abweichende Rechnungs- oder Lieferanschriften) benötigt werden ...

Kontakt MAB Meier Anlagenbau GmbH

Stammblatt | Marketing | Vertrieb | **Adresse & Kommunikation** | Finanzen | Sonstiges

Adresse & Kommunikation

Straße: Sonnenweg 12
 PLZ: 10120 Ort: Berlin
 Land: Deutschland Sprache: deutsch
 Telefon: +4930 881203-1
 Fax: +4930 881203-9
 E-Mail:
 Web:

weitere Adressen

Zusatz Firmenname	Adressart	Straße	PLZ	Ort
Meier Anlagenbau G...		Sonnenweg 12	10120	Berlin

... können diese im unteren Bereich des Reiters eingegeben werden:

Kontakt MAB Meier Anlagenbau GmbH

Stammblatt | Marketing | Vertrieb | **Adresse & Kommunikation** | Finanzen | Sonstiges

Adresse & Kommunikation

Straße: Sonnenweg 12
 PLZ: 10120 Ort: Berlin
 Land: Deutschland Sprache: deutsch
 Telefon: +4930 881203-1
 Fax: +4930 881203-9
 E-Mail:
 Web:

weitere Adressen

Zusatz Firmenname	Adressart	Straße	PLZ	Ort
1 Meier Anlagenbau GmbH	Fakturaanschrift	Sonnenweg 15	10120	Berlin
2 Meier Anlagenbau GmbH	Lieferanschrift	Sonnenweg 18	10120	Berlin
<input type="button" value="+"/> Meier Anlagenbau GmbH		Sonnenweg 12	10120	Berlin

Im Reiter „Finanzen“ können für den Kontakt noch die Voreinstellungen für das „Fakturamodul“ hinterlegt werden. Dazu gehören u. a. die Umsatzsteuer, die Zahlungskonditionen oder die eigene Lieferantenummer für die Ausgangsrechnungen.

2.3 Kontakte unterteilen

Kontakte können auch weiter unterteilt werden. Im folgenden Beispiel besteht die Firma „Meier Anlagenbau GmbH“ aus zwei Tochterunternehmen. Mit Hilfe der Funktionalität „Neu“ im Feld „Untergeordneter Kontakt“ oder (wie im folgenden Beispiel) im editierbaren Listview ...

... werden Tochterunternehmen oder Niederlassungen angelegt.

Kontakt MAB Meier Anlagenbau GmbH

Dokument Bearbeiten Ansicht Rückverweise Aktionen

Stammblatt Marketing Vertrieb Adresse & Kommunikation Finanzen Sonstiges

Basisinformationen

Kürzel: MAB Kategorie: Kunde

Firmenname: Meier Anlagenbau GmbH

alter Firmenname:

gesperrt: Sperrgrund:

Bemerkung:

Struktur

übergeordneter Kontakt:

untergeordneter Kontakt

	Firmenname ^	Kategorie	Straße	PLZ	Ort	Debitoren-Nr.	Telefon
1	Meier Medizintechnik GmbH	Kunde	Sonnenweg 12	10120	Berlin	7046	+4930 881203-1
2	Meier Messtechnik GmbH	Kunde - Lieferant	Talerstrasse 102	20065	Hamburg	7051	+4940 100988-...

Ansprechpartner

2.4 Ansprechpartner anlegen

Jedem Kontakt (auch den untergeordneten Kontakte) können beliebig viele Ansprechpartner zugeordnet und diesen Ansprechpartnern können (beispielsweise für die Projektakquise) frei definierbare Aktionen zugeordnet werden. Im folgenden Beispiel werden der Firma „Meier Anlagenbau GmbH“ drei Ansprechpartner zugeordnet. Mit Hilfe der Funktionalität „Neu“ im Feld „Ansprechpartner“ oder (wie im folgenden Beispiel) im editierbaren Listview ...

Kontakt MAB Meier Anlagenbau GmbH

Dokument Bearbeiten Ansicht Rückverweise Aktionen

Stammblatt Marketing Vertrieb Adresse & Kommunikation Finanzen Sonstiges

Basisinformationen

Kürzel: MAB Kategorie: Kunde

Firmenname: Meier Anlagenbau GmbH

alter Firmenname:

gesperrt: Sperrgrund:

Bemerkung:

Struktur

Ansprechpartner

	Anrede	Titel	Name ^	Vorname	Abteilung	Funktion	Telefon	Mobil	E-Mail
							+4930 881203-1		

... werden die Ansprechpartner angelegt.

The screenshot shows the 'Kontakt MAB Meier Anlagenbau GmbH' form. The 'Ansprechpartner' section is highlighted with a blue border and contains a table with the following data:

	Anrede	Titel	Name	Vorname	Abteilung	Funktion	Telefon	Mobil	E-Mail
1	Herr		Danserl	Xaver	Geschäftsführung		+4930 881203-10		danserl@mab.de
2	Frau	Dr.-Ing.	Hansen	Inge	Einkauf	Leiterin	+4930 881203-12		hansen@mab.de
3	Herr		Schmidt	Klaus	Verkauf	Leiter	+4930 881203-13	+49160 54312912	schmidt@mab.de
							+4930 881203-1		

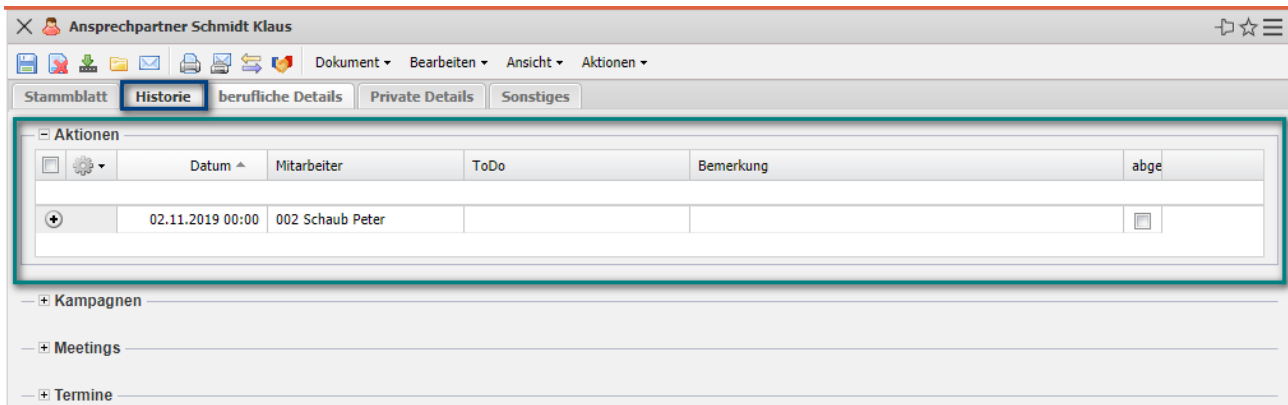
In der Maske „Ansprechpartner“ können dann die Daten ergänzt werden:

The screenshot shows the 'Ansprechpartner Schmidt Klaus' form. The 'berufliche Details' and 'Adresse & Kommunikation' sections are visible. The 'berufliche Details' section includes fields for 'Kontakt', 'Anrede', 'Name', 'Abteilung', 'Typ', 'Titel', 'Vorname', 'Funktion', 'gesperrt', and 'Sperrgrund'. The 'Adresse & Kommunikation' section includes fields for 'Straße', 'PLZ', 'Land', 'Telefon', 'Mobil', 'E-Mail', 'Ort', 'Sprache', and 'Fax'.

Auf dem Reiter „berufliche Details“ kann u. a. das Büro, Vorgesetzte(r), Assistent(in), Beruf und Organisation eingegeben werden. Auf dem Reiter „Private Details“ kann u. a. die private Telefonnummer, Mobilnummer, Fax und E-Mail, Web- und Postadresse und weitere private Informationen eingegeben werden.

2.5 Aktionen anlegen

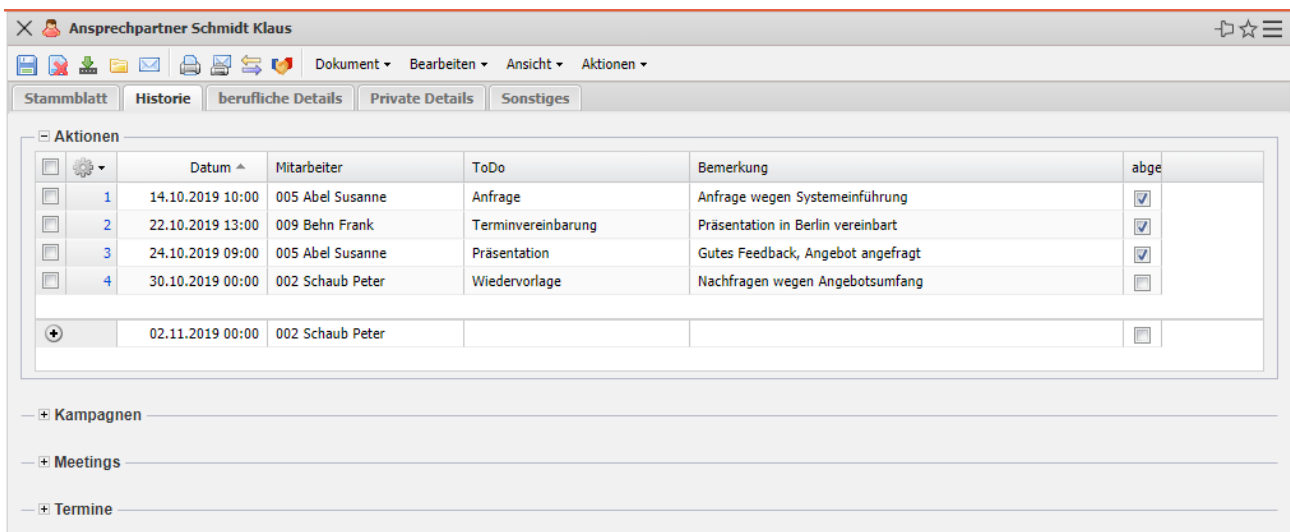
Für jeden Ansprechpartner können im Reiter „Historie“ beliebig viele Aktionen definiert werden. Aktionen können beispielsweise Anfragen, Terminabsprachen, Wiedervorlagen oder ähnliches sein. Diese Aktionen protokollieren wichtige Ereignisse (Historie) und können darüber hinaus für die Akquise und Kundenpflege verwendet werden. Mit Hilfe der Funktionalität „Neu“ im Feld „Aktion“ oder (wie im folgenden Beispiel) im editierbaren Listview ...



The screenshot shows the 'Historie' tab of a CRM system. A table with the following columns is visible: 'Datum', 'Mitarbeiter', 'ToDo', 'Bemerkung', and 'abge'. A single row is present with the following data: '02.11.2019 00:00', '002 Schaub Peter', an empty 'ToDo' field, an empty 'Bemerkung' field, and a checkbox in the 'abge' column.

	Datum	Mitarbeiter	ToDo	Bemerkung	abge
+	02.11.2019 00:00	002 Schaub Peter			<input type="checkbox"/>

... werden Aktionen angelegt.



The screenshot shows the 'Historie' tab of a CRM system with a list of four action entries. The table has the same columns as in the previous screenshot. The entries are numbered 1 through 4.

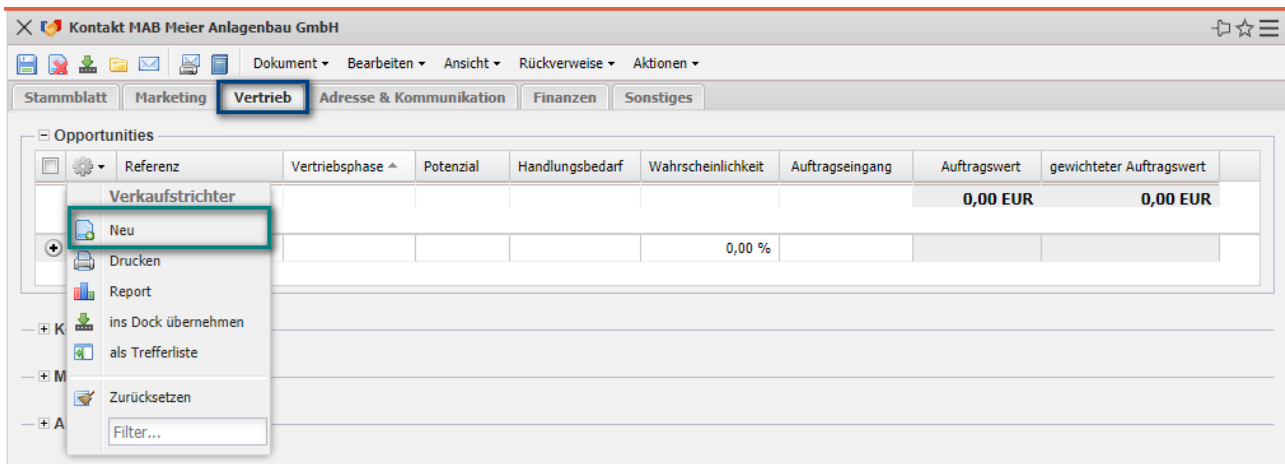
	Datum	Mitarbeiter	ToDo	Bemerkung	abge
1	14.10.2019 10:00	005 Abel Susanne	Anfrage	Anfrage wegen System Einführung	<input checked="" type="checkbox"/>
2	22.10.2019 13:00	009 Behn Frank	Terminvereinbarung	Präsentation in Berlin vereinbart	<input checked="" type="checkbox"/>
3	24.10.2019 09:00	005 Abel Susanne	Präsentation	Gutes Feedback, Angebot angefragt	<input checked="" type="checkbox"/>
4	30.10.2019 00:00	002 Schaub Peter	Wiedervorlage	Nachfragen wegen Angebotsumfang	<input type="checkbox"/>
+	02.11.2019 00:00	002 Schaub Peter			<input type="checkbox"/>

2.6 Verkaufstrichter verwalten

Opportunity Management umfasst das Generieren, Erfassen, Abbilden, Steuern und Auswerten von Verkaufschancen. Eine Verkaufschance entsteht dabei aus einem Lead (beispielsweise einer Kontaktanfrage über die Website oder einem Messekontakt). Konnte dieser Kontakt geprüft und qualifiziert werden und bestehen gute Chancen, an diesen Interessenten Produkte oder Dienst-

leistungen zu verkaufen, geht der Lead in eine Opportunity über. In Projectile werden Leads und Opportunities in einen Objekt, den „Verkaufstrichter“ verwaltet.

Der „Verkaufstrichter“ wird im Kontakt im Reiter „Vertrieb“ mit Hilfe der Funktionalität „Neu“ im Feld „Opportunities“ (wie im folgenden Beispiel) oder im editierbaren Listview angelegt:



Im Rahmen „Basisinformationen“ werden die Felder „Bearbeiter“ und „Kontakt“ vom System vorgelegt und dann einige Lead-Klassifikationen eingegeben (Referenz/Produkt, Vertriebsphase, Thema, Potential und der Handlungsbedarf).

Im Rahmen des „Forecast“ werden Informationen für den Salesforecast eingegeben, speziell die Auftragswahrscheinlichkeit, der potentielle Auftragseingang und die potentiellen Auftragswerte (hier drei verschiedene Auftragswerte, die automatisch addiert werden).

Verkaufstrichter 9

Dokument Bearbeiten

Stammblatt Projektanlage Kenntnisse Sonstiges

Basisinformationen

Mitarbeiter: 002 Schaub Peter Kontakt: MAB Meier Anlagenbau GmbH

Referenz: Projectile Version 5.X Vertriebsphase: 04 - Präsentation

Thema: Einführung, Anpassungen und Schnittstellen

Potenzial: B-Potential Handlungsbedarf: Signifikant

Bemerkung:

Forecast

Wahrscheinlichkeit: 20,00 % Auftragseingang: 29.11.2019

Dienstleistung: 12.000,00 EUR gewichtete Dienstleistung:

Lizenzen: 78.000,00 EUR gewichtete Lizenzen:

Wartung: EUR gewichtete Wartung:

Auftragswert: gewichteter Auftragswert:

Budget: EUR gewichtetes Budget:

Entscheidungsträger

Im Rahmen „Entscheidungsträger“ können die an der Akquise beteiligten Personen mit deren Rollen im Vertriebsprozess, deren Einfluss, Ihrer Haltung und weiteren Attributen eingegeben werden.

Verkaufstrichter 9 MAB Meier Anlagenbau GmbH

Dokument Bearbeiten Ansicht Aktionen

Stammblatt Projektanlage Kenntnisse Sonstiges

Basisinformationen

Mitarbeiter: 002 Schaub Peter Kontakt: MAB Meier Anlagenbau GmbH

Referenz: Projectile#Version 5.X Vertriebsphase: 04 - Präsentation

Thema: Einführung, Anpassungen und Schnittstellen

Potenzial: B-Potential Handlungsbedarf: Signifikant

Bemerkung:

Entscheidungsträger

	Ansprechpartner	Rolle	Einfluss	Haltung	Grund	Entscheidungskriter	Geschäftsziel	Persönliches Ziel
1	Danserl Xaver	Anwender	Mittel	02 - Positiv				
2	Hansen Inge	Entscheider	Gross	01 - Begeistert				
3	Schmidt Klaus	Entscheider	Mittel	01 - Begeistert				

Aus dem Verkaufstrichter kann mit Hilfe der Aktion „Projekt erstellen“ ein Projekt erzeugt werden.

Verkaufstrichter 9 MAB Meier Anlagenbau GmbH

Dokument Bearbeiten Ansicht Aktionen **Projektanlage aus Verkaufstrichter**

Stammblatt **Projektanlage** Kenntnisse Sonstiges

Eckdaten

Projektname: Implementierung

von: 09.12.2019 bis 31.03.2020

Unit: Abteilung A

Projektmanager:

	Vorname	Name	Telefon	E-Mail
1	Paula	Meier	- 15	p.meier@firma.de

Attribute

Priorität: 3 - normale Priorität

Projektart: Einführung

Produkt: Projectile Version 5.X

Strategie: 2 - mittel

Dabei werden die Eckwerte des Verkaufstrichters (speziell die Informationen des Reiters „Projektanlage“) in die Maske „Projekt“ übertragen (siehe auch Teil 4).

2.7 Weitere CRM-Funktionalitäten

Weitere typische CRM-Funktionalitäten, wie die Kalkulation, Angebots-erstellung, Auftragsverwaltung oder Rechnungsstellung finden Sie ab Teil 4 dieser Hilfe.