

Yehat-CRM

Syreen Software
April 2009

Warum CRM-Systeme einsetzen?

Kennen Sie folgende Situation:

1. Sie arbeiten am Handheld in der Bahn oder im Hotel?

2. Sie sind auf Geschäftsreise und arbeiten mit dem Laptop?

3. Sie sind im Büro und arbeiten mit dem stationären PC?

Teamkollegen, Sekretärin und Partner benötigen Ihre Daten oder Dokumente und Sie müssen alles Up-To-Date halten und Ihre vorhandenen Systeme synchronisieren?



Wünschen Sie sich **jederzeit und von überall einen Zugriff auf aktuelle Dokumente und Kundenkontakte**, um effektiv arbeiten zu können?

Wenn ja, dann werden Sie sich über die folgende Präsentation freuen

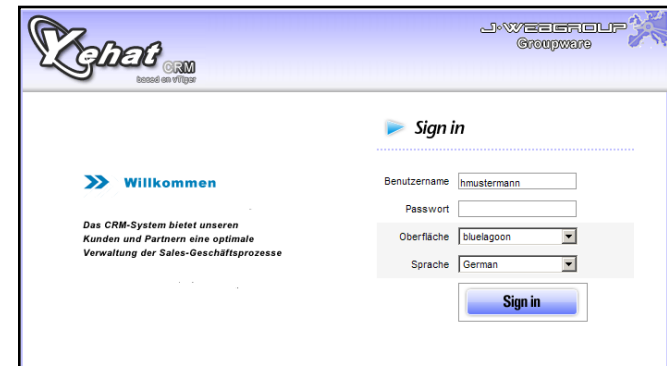
Warum CRM-Systeme einsetzen?

Eine sehr gute **Kundenzufriedenheit** ist eines der wichtigsten Ziele eines jeden **Unternehmens**. Kundenbeziehungs-Management (CRM: Customer Relationship-Management) ist ein zentrales Thema, denn **es geht um Kernprozesse**, um stärkeres **Wachstum durch Kundenorientierung**, um exzellenten Service und Produktkommunikation.

Ein professionelles CRM-System verwaltet alle Aktivitäten rund um den Kunden und hilft Ihnen:

- Ihre Kundendaten zu verwalten
- Ihre Verkaufspotenziale zu bestimmen
- Ihre Marketingaktivitäten zu definieren
- Ihre Emails und Anrufe zu planen
- Ihre Aufgaben zu delegieren

- Berichte und Analysen zu erstellen
- Projekte zu managen
- Bestände zu verwalten
- Rechnungen zu schreiben
- Dokumente zu verwalten



The screenshot shows the login interface of the Yehat CRM system. At the top left is the Yehat CRM logo, and at the top right is the J-WEBGROUP Groupware logo. The main heading is "Sign in". Below it, there is a "Willkommen" (Welcome) message with a blue double arrow icon. A small text block states: "Das CRM-System bietet unseren Kunden und Partnern eine optimale Verwaltung der Sales-Geschäftsprozesse". To the right, there is a sign-in form with fields for "Benutzername" (username) containing "hmustermann", "Passwort" (password), "Oberfläche" (interface) set to "blueagoon", and "Sprache" (language) set to "German". A "Sign in" button is located at the bottom right of the form.

Warum CRM-Systeme einsetzen?

CRM-Funktionsübersicht



<p>Vertrieb</p> <ul style="list-style-type: none"> Lead Verwaltung Adressdatenbank Potentiale Verkäufe 	<p>Kundenservice</p> <ul style="list-style-type: none"> Trouble Tickets FAQ Self Service Helpdesk 	<p>Marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> Kampagnen Serienbriefe Newsletter E-Mail Vorlagen
<p>Prozesse</p> <ul style="list-style-type: none"> Produktkataloge Preislisten Lieferanten Bestellungen Verkäufe Rechnungen 	<p>Aktivitäten</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufgaben & Anrufe Termine Gruppenkalender Historie E-Mail Nachricht Notizen 	<p>Büro-Helfer</p> <ul style="list-style-type: none"> Email Client Outlook Plug-in Office Plug-in Mozilla Extension Kundenportal Asterisk-Anbindung
<p>Berichte</p> <ul style="list-style-type: none"> Kennzahlen Anpassbar Vorlagen Auswertungen Ordner-Ablage 	<p>Anpassung</p> <ul style="list-style-type: none"> Eingabefelder Auswahlfelder Listen Sprache Oberfläche 	<p>Sicherheit</p> <ul style="list-style-type: none"> Benutzerrechte Profile Rollen Gruppen Zugriffskontrolle

▶ Sign in

Benutzername

Passwort

Oberfläche

Sprache

Sign in

Warum CRM-Systeme einsetzen?

Seit dem Siegeszug von Open Source Software in Unternehmen geraten auch die CRM-Systeme ins Blickfeld der Unternehmenslenker. Auf sichere, **erprobte Standardsoftware** wird bei den meisten Unternehmen zurückgegriffen.

Commercial	Open-Source
<ul style="list-style-type: none">-SalesForce-CAS-PIA	<ul style="list-style-type: none">-vTiger/Yehat-SugarCRM

Eine brillante Software für die Pflege der Kundenbeziehungen muss nicht mehr viel kosten. Die heutigen Open-Source CRM-Systeme sind schlank, stabil und sicher.

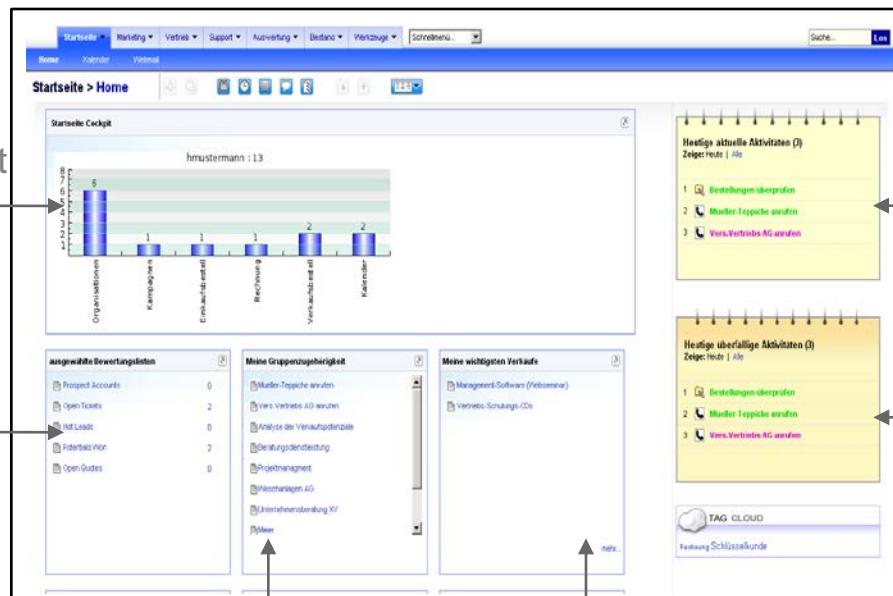
Im Folgenden werden einige Funktionen von vTiger/Yehat dargestellt.
(YehatCRM basiert auf der aktuellen vTiger-Version)

Funktion: Dashboard / Übersicht

Die Übersicht ermöglicht den **Schnellzugriff auf aktuelle Ereignisse und Aktivitäten**

Anzahl und Übersicht der Aktivitäten

Top-Leads oder Top-Potenziale



Heutige geplante Aktivitäten

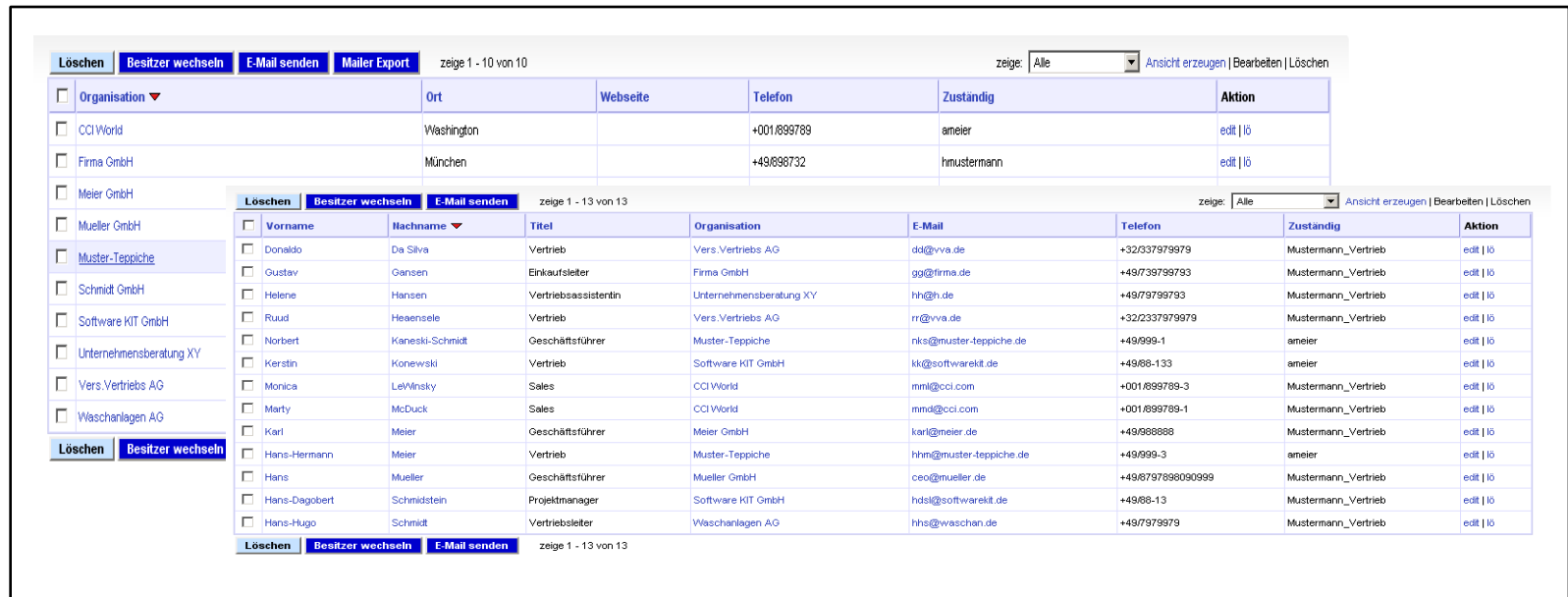
Heutige überfällige Aktivitäten

Wichtige Kunden oder wichtige Anrufe/Aufgaben

Wichtige Verkaufspotenziale

Funktion: Organisationen/Kontakte

Yehat-CRM verwaltet alle Kunden und alle Ansprechpartner/Kontakte eines Unternehmens. Für den Zugriff können bestimmte Sicherheitsrichtlinien (Gruppen, Rollen und Benutzerprofile) definiert werden



The screenshot displays the Yehat CRM interface. At the top, there are navigation buttons: **Löschen**, **Besitzer wechseln**, **E-Mail senden**, and **Mailer Export**. The main area is divided into two sections.

Top Section: Organizations

Buttons: **Löschen**, **Besitzer wechseln**, **E-Mail senden**, **Mailer Export**. Zeige 1 - 10 von 10. zeige: Alle Ansicht erzeugen | Bearbeiten | Löschen

<input type="checkbox"/>	Organisation ▼	Ort	Webseite	Telefon	Zuständig	Aktion
<input type="checkbox"/>	CCIWorld	Washington		+001.899789	ameier	edit lö
<input type="checkbox"/>	Firma GmbH	München		+49.698732	hnmustermann	edit lö
<input type="checkbox"/>	Meier GmbH					
<input type="checkbox"/>	Mueller GmbH					
<input type="checkbox"/>	Muster-Teppiche					
<input type="checkbox"/>	Schmidt GmbH					
<input type="checkbox"/>	Software KIT GmbH					
<input type="checkbox"/>	Unternehmensberatung XY					
<input type="checkbox"/>	Vers.Vertriebs AG					
<input type="checkbox"/>	Waschanlagen AG					

Bottom Section: Contacts

Buttons: **Löschen**, **Besitzer wechseln**, **E-Mail senden**. Zeige 1 - 13 von 13. zeige: Alle Ansicht erzeugen | Bearbeiten | Löschen

<input type="checkbox"/>	Vorname	Nachname ▼	Titel	Organisation	E-Mail	Telefon	Zuständig	Aktion
<input type="checkbox"/>	Donaldo	Da Silva	Vertrieb	Vers.Vertriebs AG	dd@vva.de	+32.037979979	Mustermann_Vertrieb	edit lö
<input type="checkbox"/>	Gustav	Gansen	Einkaufsleiter	Firma GmbH	gg@firma.de	+49.739799793	Mustermann_Vertrieb	edit lö
<input type="checkbox"/>	Helene	Hansen	Vertriebsassistentin	Unternehmensberatung XY	hh@h.de	+49.79799793	Mustermann_Vertrieb	edit lö
<input type="checkbox"/>	Ruud	Heensele	Vertrieb	Vers.Vertriebs AG	rr@vva.de	+32.0337979979	Mustermann_Vertrieb	edit lö
<input type="checkbox"/>	Norbert	Kaneski-Schmidt	Geschäftsführer	Muster-Teppiche	nks@muster-teppiche.de	+49.6999-1	ameier	edit lö
<input type="checkbox"/>	Kerstin	Konewski	Vertrieb	Software KIT GmbH	kk@softwarekit.de	+49.868-133	ameier	edit lö
<input type="checkbox"/>	Monica	LeWinsky	Sales	CCIWorld	mm@cci.com	+001.899789-3	Mustermann_Vertrieb	edit lö
<input type="checkbox"/>	Marty	McDuck	Sales	CCIWorld	mm@cci.com	+001.899789-1	Mustermann_Vertrieb	edit lö
<input type="checkbox"/>	Karl	Meier	Geschäftsführer	Meier GmbH	karl@meier.de	+49.698888	Mustermann_Vertrieb	edit lö
<input type="checkbox"/>	Hans-Hermann	Meier	Vertrieb	Muster-Teppiche	hhm@muster-teppiche.de	+49.6999-3	ameier	edit lö
<input type="checkbox"/>	Hans	Mueller	Geschäftsführer	Mueller GmbH	ceo@mueller.de	+49.6797998090999	Mustermann_Vertrieb	edit lö
<input type="checkbox"/>	Hans-Dagobert	Schmidstein	Projektmanager	Software KIT GmbH	hds@softwarekit.de	+49.868-13	Mustermann_Vertrieb	edit lö
<input type="checkbox"/>	Hans-Hugo	Schmidt	Vertriebsleiter	Waschanlagen AG	hhs@waschan.de	+49.7979979	Mustermann_Vertrieb	edit lö

- Übersicht aller Kunden und aller Kontaktpersonen

Funktion: Terminkalender

Ein Kalender zeigt die Aufgaben, Anrufe und Meetings der Mitarbeiter. Der Kalender kann als privat definiert werden oder er zeigt Team- und Gruppenpartnern die gemeinsamen Termine an.

Sollen bestimmte Mitarbeiter an einem Termin teilnehmen, so können Einladungen zu diesem Termin verschickt werden.



The screenshot shows a web-based calendar interface. At the top, there are navigation tabs for 'Tag', 'Woche', 'Monat', and 'Jahr', with the current date '22 April 2009' displayed. Below this, there are tabs for 'Anrufe/Meetings' and 'Aufgaben'. A 'Hinzufügen' button is visible on the left. The main content area displays a table of appointments with the following data:

#	Termin beginnt	Termin endet	Ereignistyp	Details	Aktionen	Status	zuständig
1	22-04-2009 11:05am	22-04-2009 02:10pm	Anruf	Mueller-Teppiche anrufen [mehr...]		Zugriff nicht möglich	Mustermann_Vertrieb
2	22-04-2009 11:55am	22-04-2009 02:00pm	Anruf	Vers.Vertriebs AG anrufen [mehr...]		Zugriff nicht möglich	Mustermann_Vertrieb
3	22-04-2009 03:20pm	22-04-2009 04:25pm	Anruf	Waschanlagen AG anrufen [mehr...]		Zugriff nicht möglich	hmustermann

Der Kalender, die Kontakte und Aufgaben können mit MS Outlook abgeglichen werden.

Funktion: Marketingkampagnen

Marketingkampagnen können in Yehat geplant und verfolgt werden. Für eine Kampagne müssen Budget, Zielgruppe, Personen und einige Masszahlen (ROI, Rücklauf, etc.) verplant werden.

Kampagnen können einem spezifischen Produkt zugeordnet werden. Evtl. Verkäufe werden dann der Kampagne zugeordnet. Dadurch lässt sich der ROI feststellen.

Kampagne Information
mehr Information


Bearbeiten
Kopieren **Löschen**

Kampagnen Information			
Kampagnenname	Vertriebs-Schulung (inkl. CD/Buch)	Kampagnenstatus	Aktiv
Zuständiger Gruppe	Mustermann_Vertrieb	Produkt	
Kampagnentyp	Werbung	Erwartetes Abschlussdatum	24-06-2009
Zielgruppe	Versicherungs-Verkäufer	Größe der Zielgruppe	5000
Sponsor	Vers. Vertriebs AG	Gesendete Anzahl	500
erstellt	22-04-2009 08:33:07	geändert	22-04-2009 08:33:07

Erwartungen & Aktuelles			
Budget	20000	Aktuelle Kosten	8000
Erwarteter Rücklauf	Ausgezeichnet	Erwarteter Umsatz	50000
erwartete Verkaufsmenge	50	aktuelle Verkaufsmenge	19
erwartete Rücklaufmenge	200	aktuelle Rücklaufmenge	98
erwarteter ROI	25000	aktueller ROI	18000

Information	
Beschreibung	

Bearbeiten
Kopieren **Löschen**

 TAG CLOUD

setze Tag

Leads und Aktivitäten können ebenfalls mit Kampagnen verknüpft werden, um später die Erfolgs- oder Misserfolgshistorie besser analysieren zu können.

Funktion: Bestandsverwaltung

Produkte und Bestände, Angebote, Bestellungen und Rechnungen können mit Yehat verwaltet und als .pdf ausgedruckt werden.

Mustermann GmbH

Mustermann GmbH - Musterstr. 12 - 123 Musterstadt
 Verz.Vertriebs AG
 Verz.Vertriebs AG Prallinenstr. 23
 0903 Antwerpen
 0903 Antwerpen
 Belgien

Rechnungsnummer: INV1001
 Rechnungsdatum: 22.04.2009
 zu zahlen bis: 22.04.2009
 Bearbeiter: Helge Mustermann
 Telefonnummer: +4911234
 Ihr Zeichen: X-1

Rechnung

Pos	Artikel	Anz	E-Preis	MwSt.	Betrag	
1	Vertriebs-Schulung CD	50,00	100,00	(19 %)	798,32	5.000,00
19,00 % MwSt.* => 798,32 € enthalten						
					Zwischensumme:	5.890,00
					Versandkosten:	19,00
					MwSt. Versand (41,5 %):	7,89
					Gesamt (in €):	5.976,89

Oberweisung innerhalb 14 Tagen

Mustermann GmbH | Tel.: +4911234 | Sample Bank | BIC: SW 8833
 Musterstr. 12 | Fax.: +4911234 | vbo: 07579797 | IBAN: ENO 000111
 123 Musterstadt | UStIdNr.: | BLZ: 000077 | 00100-00100100100-00
 Deutschland

Seite 1 von 1

Mustermann GmbH

Mustermann GmbH - Musterstr. 12 - 123 Musterstadt
 Verz.Vertriebs AG
 Verz.Vertriebs AG Prallinenstr. 23
 0903 Antwerpen
 0903 Antwerpen
 Belgien

Bestellnummer:
 Datum: 22.04.2009
 Lieferdatum: 22.04.2009

Bestellbestätigung

Pos	Artikel	Anz
1	Management Software	10,00

Zwischen
Gesamt €

- Unless otherwise agreed in writing by the supplier all invoices are in the currency of the invoice, drawn on a bank based in India or by such Supplier.
 - All prices are not inclusive of VAT which shall be payable in addition.

Mustermann GmbH | Tel.: +4911234 | Sample Bank | BIC: SW 8833
 Musterstr. 12 | Fax.: +4911234 | vbo: 07579797 | IBAN: ENO 000111
 123 Musterstadt | UStIdNr.: | BLZ: 000077 | 00100-00100100100-00
 Deutschland

Seite 1 von 1

Mustermann GmbH - Musterstr. 12 - 123 Musterstadt
 Verz.Vertriebs AG
 Verz.Vertriebs AG Prallinenstr. 23
 0903 Antwerpen
 0903 Antwerpen
 Belgien

Angebotsnummer: 34
 Angebotsdatum: 22.04.2009
 gültig bis: ..

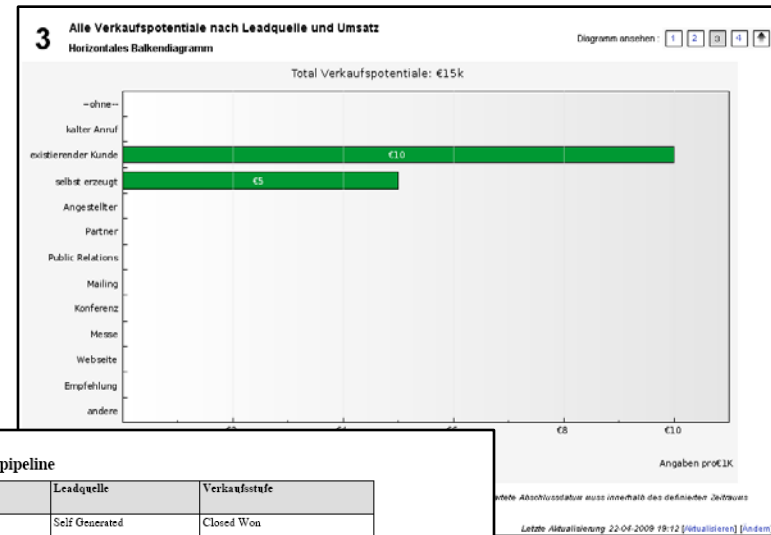
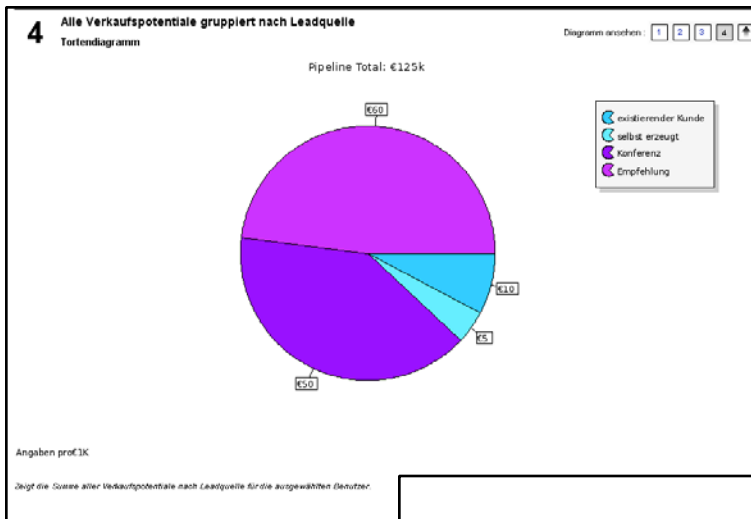
Angebot

Pos	Artikel	Anz	E-Preis	MwSt.	Betrag	
1	Vertriebs-Schulung CD	50,00	100,00	(19 %)	798,32	5.000,00
19,00 % MwSt.* => 798,32 € enthalten						
					Zwischensumme:	5.950,00
					Versandkosten:	19,00
					MwSt. Versand (41,5 %):	7,89
					Gesamt (in €):	5.976,89

Oberweisung innerhalb 14 Tagen

Funktion: Grafische-Auswertungen

Grafische Auswertungen zeigen Analysen von aktuellen Verkaufsstatistiken, Potenzialen und Umsätzen.



Potentialpipeline

Verkaufspotential	Betrag(in €)	Typ	Leadquelle	Verkaufsstufe
Vertriebs-Schulungs-CDs	5000	New Business	Self Generated	Closed Won
Verkauf-Schulung	10000	Existing Business	Existing Customer	Closed Won
Projektmanagement	60000	Existing Business	Word of mouth	Perception Analysis
Berungsdienstleistung	50000	New Business	Conference	Proposal/Price Quote

Funktion: Trouble-Tickets

Das System kann über bestimmte Sicherheitsrichtlinien durch Kunden zugegriffen werden. Der Kunde kann ein Trouble-Ticket erstellen, eine Bearbeitungspriorität festlegen und ggf. Dokumente per Anhang an den Help-Desk-Support mitschicken.

Ein Support-Mitarbeiter kann das Ticket des Kunden bearbeiten oder weiterleiten.

Yehat-CRM dient so als erste Anlaufstelle für den Kunden Help-Desk und der Kunde bekommt eine qualifizierte, hilfreiche Supportdienstleistung angeboten.

Trouble Tickets Information
mehr Information

Bearbeiten
zur Wissensbasis hinzufügen
Kopieren
Löschen

Ticket

Zuständiger Benutzer	kunde	Bearbeiten	zuständig
Priorität	gering		Produktname
Gewichtung	gering		Status
Kategorie	grosses Problem		erstellt
geändert	22-04-2009 10:07:18		Anhang
			problem.csv
Titel	Problem mit dem Einloggen		

Beschreibung

Beschreibung	Ich habe ein Problem mit dem Einloggen in die Software. Habe schon auf Deutsche-Sprache umgestellt??
--------------	--

Lösung

Lösung	Hallo, haben Sie schon mal folgendes probiert.....
--------	--

Kommentare

Weitere Funktionen

Es gibt in Yehat eine Menge weiterer nützlicher Funktionen:

- **Email:** In Yehat ist ein Email-Client integriert und lässt sich mit Outlook und Thunderbird synchronisieren.
- **Notizen:** Es können zu jedem Geschäftsobjekt beliebige Notizen und Anhänge hinterlegt werden. (Dokumenten-Management)
- **Produkte:** Bestände, Preislisten, Einkaufs- und Verkaufsbestellungen können verwaltet werden. (aber: Keine Abrechnung & Buchung)
- **Chat:** Benutzer können untereinander chatten.
- **Wissen:** Yehat verfügt über eine sog. Wissensbasis. Dort können Fragen und Antworten für kategorisierbare Themen verwaltet werden

Anwendungsszenarien

Einige Anwendungsfälle:

Sie sind oft unterwegs und arbeiten auf Seminaren und im Hotel. Ihre ca. 80 Kundenkontakte und Geschäftspartner sollen von Ihnen gut betreut und geführt werden. Ihre Vertriebsassistentin unterstützt Sie bei den anfallenden Bürotätigkeiten. In folgenden Situationen können Sie die Vorteile dieses CRM benutzen.

1. Sie haben einen neuen Vertriebspartner gewonnen und wollen einige Kontaktdaten mit Ihm teilen.
2. Während eines Seminares ergeben sich neue Verkaufschancen und Kontakte. Abends erarbeiten Sie ein neues Konzept. Sie wollen es Ihren Partnern/Team zur Verfügung stellen und besprechen.
3. Während einer 14tägigen Geschäftsreise fällt Ihnen ein, das Sie ein Angebot für einen wichtigen Kunden nicht abgeschickt haben. Auf Ihrem Laptop haben Sie noch die alten Konditionen. Sie erwarten zusätzlich ein wichtiges Fax.
4. Sie waren auf einer Messe und haben zahlreiche neue Kontakte gewonnen, die klassifiziert und nachgearbeitet werden müssen.
5. Sie oder Ihre Partner wollen mit MS Outlook oder MS Word arbeiten und benötigen dafür aktuelle Daten aus dem System

1. Szenario

Sie haben einen neuen Vertriebspartner gewonnen und wollen einige Kontaktdaten mit Ihm teilen sowie eine gemeinsame Kampagne/Projekt starten.



[Einstellungen](#) > [Gruppen](#) > Editieren "Vertriebspartner"

Editieren Eigenschaften von "Vertriebspartner" Gruppe

Eigenschaften von "Vertriebspartner"

Speichern

Abbrechen

*Gruppenname

Vertriebspartner

Beschreibung

Mitglieder

Verfügbare Mitglieder

Einheit: Gruppen

Mitglieder von Einheit

Group::Team Selling
Group::Marketing Group
Group::Support Group
Group::GLP Partner
Group::Mustermann_Vertrieb
Group::Mustermann_Kunde

>>

<<

Ausgewählte Mitglieder

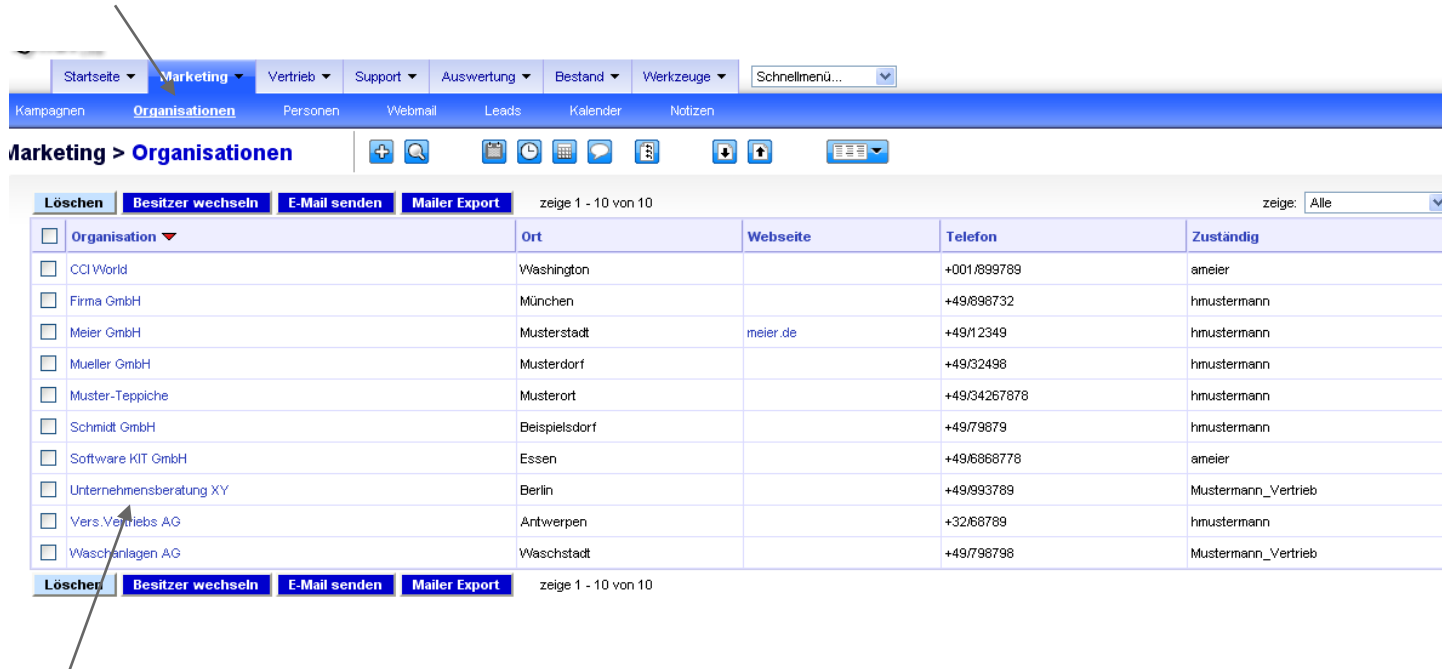
Mitglieder von "Vertriebspartner"

User::hmustermann
User::ameier
User::hmeier

- a) Der zuständige Administrator legt Ihren Vertriebspartner als Benutzer im System an und definiert eine gemeinsame Gruppe, in der alle Daten gemeinsam eingesehen werden dürfen.

1. Szenario

b) Sie melden sich am System an und öffnen über die Menünavigation die Liste Ihrer Firmenkontakte.



The screenshot shows the CRM interface with the 'Marketing' menu selected. Below the navigation bar, the 'Organisierungen' section is active, displaying a list of companies. The list includes columns for 'Organisation', 'Ort', 'Webseite', 'Telefon', and 'Zuständig'. A red arrow points to the 'Marketing' menu, and another red arrow points to the 'Vers. Vertriebs AG' entry in the list.

Organisation	Ort	Webseite	Telefon	Zuständig
CCI World	Washington		+001.899789	ameier
Firma GmbH	München		+49.898732	hmustermann
Meier GmbH	Musterstadt	meier.de	+49.1.2349	hmustermann
Mueller GmbH	Musterdorf		+49.32498	hmustermann
Muster-Teppiche	Musterort		+49.34267878	hmustermann
Schmidt GmbH	Beispielsdorf		+49.79879	hmustermann
Software KIT GmbH	Essen		+49.6868778	ameier
Unternehmensberatung XY	Berlin		+49.993789	Mustermann_Vertrieb
Vers. Vertriebs AG	Antwerpen		+32.68789	hmustermann
Waschanlagen AG	Waschstadt		+49.798798	Mustermann_Vertrieb

c) Wählen Sie den Kontakt aus, den Sie mit Ihrem Vertriebspartner teilen möchten

1. Szenario

d) In der zuständigen Gruppe erscheint Ihr Benutzername. Dies kennzeichnet den Kontakt als Ihren persönlichen Kontakt. Bearbeiten Sie diese Einstellung.

E-Mail Opt aus	nein	
zuständig Gruppe	hmustermann	Bearbeiten

e) Verändern Sie die Zuständigkeit auf die Gruppe: Vertriebspartner. Wenn Sie diese Einstellungen speichern, darf jedes Mitglied der Gruppe Vertriebspartner diesen Kontakt einsehen.

E-Mail Opt aus	nein
zuständig Gruppe	<input type="radio"/> Benutzer <input checked="" type="radio"/> Gruppe Mustermann_Ver <input type="text"/> Mustermann_Vertrieb Vertriebspartner

f) Der Administrator kann festlegen, ob die Gruppenmitglieder auch Schreibzugriff auf die Daten erhalten

Gruppe: Vertriebspartner Nur Lesen

Schritt 3 : Zugangsrechte zu relativen Modulen

Verkaufspotentiale :	Nur Lesen <input type="text"/>
Trouble Tickets :	Nur Lesen <input type="text"/>
Angebote :	Nur Lesen <input type="text"/>
Verkäufe :	Nur Lesen <input type="text"/>
Rechnung :	Nur Lesen <input type="text"/>

1. Szenario

g) Der Gruppenkontakt erscheint jetzt beim Vertriebspartner in der Firmenliste.



Marketing > Organisationen

Organisation	Ort	Webseite	Telefon	Zuständig
<input type="checkbox"/> Unternehmensberatung XY	Berlin		+49/993789	Vertriebspartner

Ähnlich können Sie Kontaktpersonen, Kampagnen und Projekte, Aufgaben und Termine oder Dokumente mit Ihren Team- oder Gruppenmitgliedern teilen. Es bestehen noch weitere Möglichkeiten detailliertere Zugriffskontrollen und Rechtevergaben einzusetzen.

2. Szenario

Während eines Seminares ergeben sich neue Verkaufschancen und Kontakte. Abends Erarbeiten Sie ein neues Konzept. Sie wollen es Ihren Partnern/Team zur Verfügung stellen und besprechen.

- a) Sie haben mehrere Möglichkeiten ein Dokument im System zu hinterlegen und anderen Personen zugänglich zu machen. Die einfachste Methode ist der Gruppenzugriff auf einen gemeinsamen Kontakt. Das Konzept könnte z.B. nur für einen bestimmten Kunden erstellt worden sein.

Wählen Sie den Kunden aus, für den das Konzept erstellt worden ist.



Marketing > Organisationen

Organisation	Ort	Webseite	Telefon	Zuständig
Unternehmensberatung XY	Berlin		+49/993789	Vertriebspartner

2. Szenario

b) Klicken Sie auf mehr Informationen und Sie erhalten eine Liste der mit diesem Kunden verknüpften Geschäftsobjekte (Kontaktpersonen, Angebote, Aufgaben, etc.)



b) Scrollen Sie bis zu den Anhängen und erstellen Sie einen Anhang. Wählen Sie das Dokument von Ihrer Festplatte aus.



c) Das Konzept/Dokument wird mit dem Kunden verknüpft und jeder der Zugriff auf den Kunden hat, kann es herunterladen.

3. Szenario

Während einer 14tägigen Geschäftsreise fällt Ihnen ein, das Sie ein Angebot für einen wichtigen Kunden nicht abgeschickt haben. Auf Ihrem Laptop haben Sie noch die alten Konditionen. Sie erwarten zusätzlich ein wichtiges Fax

- a) Ihre Vertriebsassistentin hat einen Systemzugriff, jedoch mit einer anderen Rechtevergabe als beispielsweise Ihre Vertriebspartner. Sie darf alle Ihre Kontakte, Aufgaben, Angebote und sonstigen Daten einsehen.
Ihre Assistentin kümmert sich während Ihrer Abwesenheit um das Telefon und um andere Bürotätigkeiten. Sie hat vom Kunden die neuen Konditionen mitgeteilt bekommen und diese direkt in das System eingegeben, indem Sie ein neues Angebot erzeugt hat.

Wählen Sie die Liste der Angebote aus



Startseite Marketing Vertrieb Support Auswertung Bestand Werkzeuge Schnellmenü...

Produkte Lieferanten Preislisten Verkäufe Angebote Rechnung

Bestand > Angebote

Löschen Besitzer wechseln zeige 1 - 2 von 2

<input type="checkbox"/>	Angebotsnr. ▼	Betreff	Angebotsstufe	Verkaufspotential	Organisation
<input type="checkbox"/>	34	Vertriebs-Schulungs-CDs	akzeptiert	Vertriebs-Schulungs-CDs	Vers.Vertriebs AG
<input type="checkbox"/>	43	Management-Software (Webseminar)	erzeugt	Vertriebs-Schulungs-CDs	Vers.Vertriebs AG

Löschen Besitzer wechseln zeige 1 - 2 von 2

3. Szenario

b) Sie können das Angebot nochmals überprüfen oder Sie können es direkt ausdrucken und verschicken.

Angebot Information
mehr Information

Bearbeiten
Kopieren
Löschen

Angebot

Titel	Management-Software (Webseminar)	Verkaufspotential	Vertriebs-Schulungs-CDs
Angebotsstufe	erzeugt	Ablauf Blindefrist	--
Person		Transporteur	DHL
Versanddatum		Bestandsmanager	hmustermann
Organisation	Vers.Vertriebs AG	zuständig Gruppe	Mustermann_Vertrieb
erstellt	22-04-2009 09:25:26	geändert	05-05-2009 18:01:42

benutzerdefinierte Felder

Team	
------	--

Adresse

Rechnung: Strasse	Vers.Vertriebs AG Prallinenstr. 23 0903 Antwerpen	Lieferung: Strasse	Vers.Vertriebs AG Prallinenstr. 23 0903 Antwerpen
Postbox		Postbox	
Ort	Antwerpen	Ort	Antwerpen
Bundesland	-	Bundesland	-
PLZ	0903	PLZ	0903
Land	Belgien	Land	Belgien


Liefer- und Zahlungsbedingungen


Geschäftsbedingungen	- Unless otherwise agreed in writing by the supplier all invoices are payable within thirty (30) days of the date of invoice, in the currency of the invoice, drawn on a bank based in India or by such other method as is agreed in advance by the Supplier. - All prices are not inclusive of VAT which shall be payable in addition by the Customer at the applicable rate.
----------------------	---

Zusatzinformationen


Beschreibung	
--------------	--


Aktionen


 [Erzeuge Rechnung](#)

 [Erzeuge Verkäufe](#)

Werkzeuge

 [als PDF exportieren](#)

 [PDF Konfigurator](#)

 **TAG CLOUD**

setze Tag

3. Szenario

c) Sie können parallel mit Ihrer Vertriebsassistentin arbeiten. Dokumente, Bestände, Angebote und Rechnungen während Geschäftsreisen und Seminaren im Überblick behalten

Mustermann GmbH - Musterstr. 12 - 123 Musterstadt		Angebotsnummer:	43		
Vers.Vertriebs AG Vers.Vertriebs AG Prallinenstr. 23 0903 Antwerpen 0903 Antwerpen Belgien		Angebotsdatum:	22.04.2009		
		gültig bis:	..		
 Angebot					
Pos	Artikel	Anz	E-Preis	Mwst.	Betrag
1	M-Management Software	10,00	399,00	(77 %) 1.735,76	3.990,00
<u>Zwischensumme:</u>					7.062,30
<u>Gesamt (in €):</u>					<u>7.062,30</u>
 - Unless otherwise agreed in writing by the supplier all invoices are payable within thirty (30) days of the date of invoice, in the currency of the invoice, drawn on a bank based in India or by such other method as is agreed in advance by the Supplier.					
 - All prices are not inclusive of VAT which shall be payable in addition by the Customer at the applicable rate.					

Hinweis: Das wichtige Fax kann mit der gleichen Systematik von Ihrer Assistentin z.B. als Anhang (siehe Szenario Nr.2) bei einem Kunden hinterlegt werden.

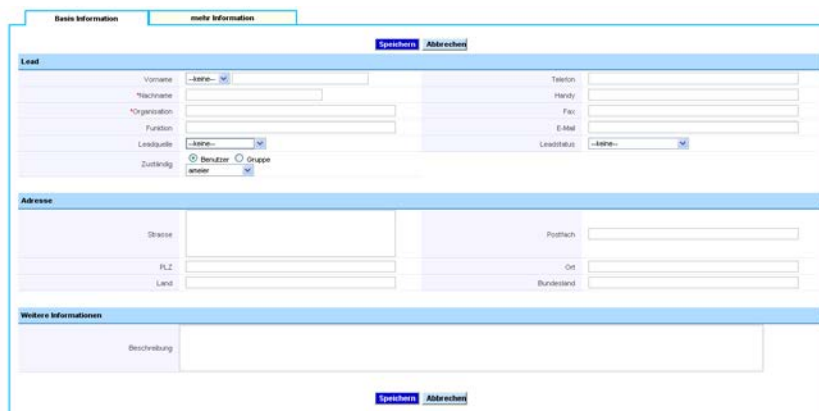
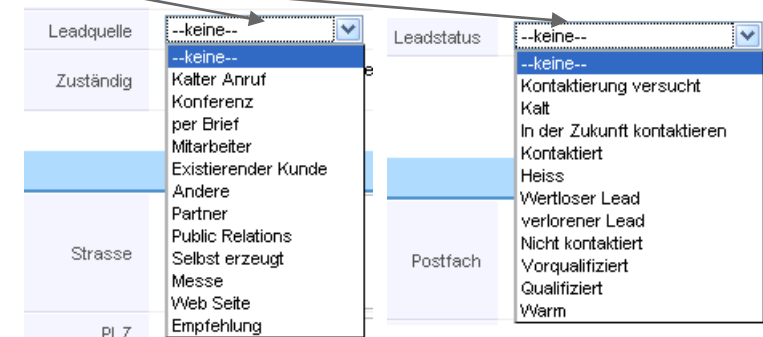
4. Szenario

Sie waren auf einer Messe und haben zahlreiche neue Kontakte gewonnen, die klassifiziert und nachgearbeitet werden müssen.

a) Öffnen Sie die “Lead”-Maske, um mögliche potenzielle Kunden einzugeben.



b) Erzeugen Sie einen neuen Lead und geben Sie Informationen zur Klassifikation ein.

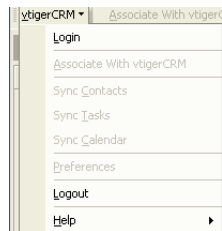



Leadquelle	Leadstatus
--keine--	--keine--
Kalter Anruf	Kontaktierung versucht
Konferenz	Kalt
per Brief	In der Zukunft kontaktieren
Mitarbeiter	Kontaktiert
Existierender Kunde	Heiss
Andere	Wertloser Lead
Partner	verlorener Lead
Public Relations	Nicht kontaktiert
Selbst erzeugt	Vorqualifiziert
Messe	Qualifiziert
Web Seite	Warm
Empfehlung	

5. Szenario

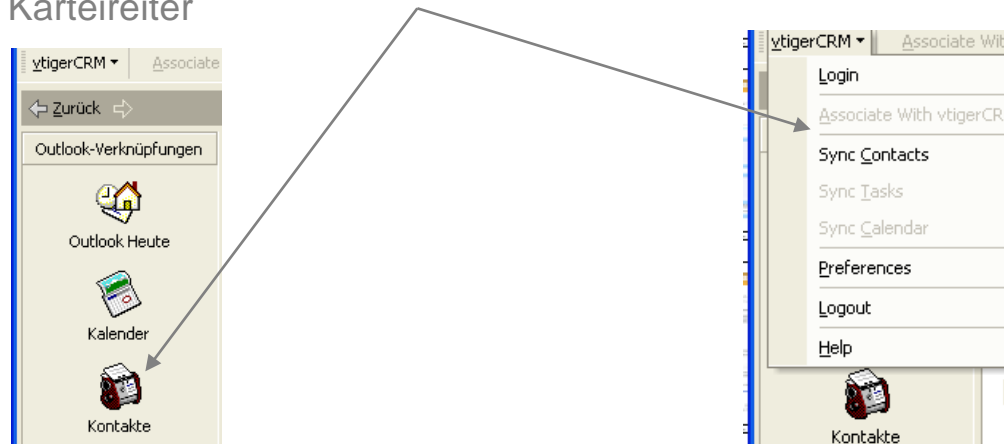
Sie oder Ihre Partner wollen mit MS Outlook oder MS Word arbeiten und benötigen dafür aktuelle Daten aus dem System.

- a) Da Yehat-CRM auf dem vTiger System basiert, können Sie alle vTiger-Programme/Plugins benutzen. Zur Synchronisation benötigen Sie ein solches Plugin, welches Sie bei uns oder im Internet kostenlos erhalten können. Installieren Sie das Programm und starten Sie MS Outlook



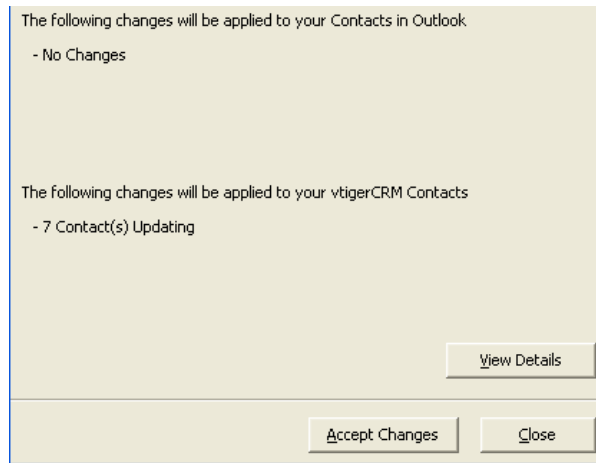
Klicken Sie auf Login und geben Sie Ihren Benutzernamen und ihr Systempasswort ein.

- b) Öffnen Sie anschließend z.B. Ihre Outlook-Kontakte und klicken Sie dann erneut auf den Karteireiter



5. Szenario

- c) Sie erhalten eine Übersicht über die zu synchronisierenden Kontakte und können entscheiden, ob Sie die Daten jetzt abgleichen möchten.



Ähnlich funktioniert der Datenabgleich mit anderen MS Outlook Daten (Kalender, Emails, Aufgaben)

Bei MS Word kann mit einem ähnlichen Programm z.B. die Serienbrief-Funktion genutzt werden oder Sie synchronisieren erst Ihre Daten mit MS Outlook, um Sie dann aus Word heraus nutzen zu können.

Kosten und Nutzen

Nutzen eines CRM-Systems:

Eine zentrale Kundendatenverwaltung ermöglicht Ihnen den Zugriff auf wichtige Daten im Zug, im Hotel, auf Geschäftsreise, etc. Die Daten werden gesichert und Sie brauchen sich keine Gedanken über Backup-Strategien, Betriebssystem Abstürze oder verlorene Dokumente zu machen.

1. Sie können parallel mit Ihren Kollegen und Partnern an Dokumenten arbeiten oder ein Fax und Emails von unterwegs versenden und verwalten.
2. Sie können Ihre Angebote, Konditionen, Rechnungen und Bestellungen verwalten und darüber Umsatzstatistiken und Analysen ausdrucken.
3. Sie können Ihren Kalender, Ihre Kontakte, Aufgaben und Anrufe verwalten, mit Outlook synchronisieren und auch Aufgaben, Meetings und Anrufe für Kollegen zur Einsicht freigeben.
4. Sie können Marketingkampagnen und Verkaufspotenziale anlegen und so z.B. Ihre Vertriebsaktivitäten und Verkaufschancen in der Übersicht behalten.
5. Sie können mit Geschäftspartnern gemeinsame Projekte planen und so gemeinsame Aktivitäten besser koordinieren, indem Sie Kontakte, Aufgaben, Dokumente delegieren und teilen können.

Kosten und Nutzen

Ein wesentlicher Erfolgs- und Kostenfaktor einer CRM-Strategie ist die Auswahl eines passenden Softwaresystems. Gegenwärtig gibt es sehr viele Anbieter von CRM-Softwaresystemen. Neben den Open-Source Systemen und den großen Anbietern wie **SAP, SAS, PeopleSoft, CAS, Siemens** sind unzählige kleine Unternehmen häufig mit branchenspezifischen Lösungen vertreten.

Bei der Einführung einer computerbasierten CRM-Strategie ergibt sich ungefähr folgendes Bild:

- 30% Softwarelizenzen
- 30% Hardware
- 10% Systemimplementierung
- 15% Schulung
- 5% Wartung und Datenpflege
- 10% Beratung

Eine angepasste CRM-Lösung mit umfangreichen Analyse- und Auswertungsmöglichkeiten sowie eine ERP-Integration kann schon mal ca. **300.000 € an Gesamtkosten** verursachen.

Kosten und Nutzen

Open-Source CRM-Systeme bieten einen erheblichen Kostenvorteil gegenüber den kommerziellen Produkten.

Das CRM-System vTiger/yehatCRM ist **schneller, umfangreicher und bedienerfreundlicher** als alle anderen Open-Source CRM-Systeme. Das System wird 2200 mal pro Woche heruntergeladen.

OpenCRX	SugarCRM Community Edition	vtiger CRM
<p>Lizenz: BSD License</p> <p>Aktivität: Sourceforge Downloads 236.844 ca. 500 pro Woche</p> <p>Maintainer: CRIXP Corp. Schweiz</p> <p>Quelle: www.opencrx.org</p>	<p>Lizenz: GPL v3</p> <p>Aktivität: Sourceforge Downloads 361.788 ca. 500 pro Woche</p> <p>Maintainer: SugarCRM Inc. USA</p> <p>Quelle: www.sugarcrm.org</p>	<p>Lizenz: vPL, Sugar PL, GPL....</p> <p>Aktivität: Sourceforge Downloads 1.449.555 ca. 2.200 pro Woche</p> <p>Maintainer: vtiger Ltd. Indien</p> <p>Quelle: www.vtiger.com</p>

Quelle: Rahlfs + Ross , Feb.2009

Kosten und Nutzen

Auch größere Firmen setzen heute auf Open-Source CRM Systeme!

AVIS



BDO

Coca-Cola Enterprise



H&R BLOCK

HARRIS



Postbank, Allianz
Dainese, e-tracker,
Volkswagen-coaching,
Tomato, Mitsubishi-
Electric, Orangemedia,
Tu-wien, etc.

(Ausgewählte Kunden der SugarCRM- und vTiger-Software)

Preisvergleich

- Kommerzielle CRM-Systeme kosten ca. 70% mehr als Open-Source-Systeme.
- Eine SAP-Lösung (mySAP CRM) kosten z.B. 3300€ pro User und Jahr.
- Das SiebelCRM von Oracle kostet dagegen nur ca. 840€ pro User und Jahr.
- On-Demand Lösungen haben nochmals einen Preisvorteil und kosten ca. 600 € pro Jahr.

Kosten und Nutzen

Das vTiger/yehatCRM-Systeme hat folgende Kostenstruktur:

Preise	<10 User	<5 User	1 User
vTiger/yehatCRM (HES)	49 €	59 €	69 €
vTiger/yehatCRM (Basis)	29 €	35 €	45 €

*alle Preise pro Monat;inkl. Wartung und Supportleistungen

Unser Angebot:

1. Exklusiver, sicherer Systemzugriff per VPN, SSL, HTTPS
2. Email und Help-Desk Support per Trouble-Ticket
3. Einrichtung der Firmenstammdaten
4. Telefon-Hotline für die Ersteinrichtung und Administration
5. Umfangreiches Backup-Konzept.

*„Basis“ steht für den normalen Webzugriff auf das YehatCRM-System. Der Zugriff kann als SSL-Zugriff definiert werden, so dass Sie die selbe Sicherheitsstufe wie Online-Banking für Ihr CRM-System definiert haben.

*„HES“ steht für High-End-Security und bietet Ihnen einen besonders sicheren Zugriff per VPN auf Ihr System. Ein VPN (Virtuelles Privates Netzwerk) realisiert eine hochsichere Tunnelverbindung zu Ihrem Server und Sie können definieren, wer sich auf Ihr System verbinden darf.

*Das Basis-System ist ergonomisch, intuitiv und einfach zu bedienen. Wollen Sie neben dem Kontakt- und Kundenmanagement zusätzlich noch Bestände und Produkte verwalten, so können Sie gerne mit uns einen individuellen Schulungstag vereinbaren. Pro Schulungstag veranschlagen wir 500 € (exklusive Zusatzkosten).

Kosten und Nutzen

5 Punkte für Ihre Sicherheit

- ➔ Keine komplizierte Einrichtung oder Hardwareanschaffung. Das System ist web-based; Verschlüsselung Ihrer Datenübertragung (Sicherheitsstufe: Online-Banking)
- ➔ Umfangreiches Backupkonzept für Ihre Datensicherheit.
- ➔ Erprobtes System: Das System wird bereits bei großen Unternehmen eingesetzt.
- ➔ Große Entwickler und Supportgemeinde: Das System basiert auf dem Marktführer der Open-Source CRM-Systeme (vTiger)
- ➔ Hochverfügbarer und hochsicherer VPN-Zugriff auf Ihr System. Wir garantieren Ihnen eine 99,9% Verfügbarkeit Ihres Systems. Die Server werden in einem TÜV-Zertifizierten Rechenzentrum gehostet.
(USV, Laserfeuermelder, redundante Datenspiegelung, eine Woche Notstrom, etc.)

Ende!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Erleben Sie yehatCRM-Live:

Gerne stellen wir Ihnen kostenlos und unverbindlich
einen Demozugang zur Verfügung!

Kontakt:

Herr Karsten Thüer
Fridtjof-Nansen-Str. 18
45131 Essen
<http://www.syreen.de>