

DocHouse Sales - CRM für Lotus Notes

Erfolgreich Kundenbeziehungen managen

Kundenbeziehungen Managen

Die Konsistenz der Information und die Geschwindigkeit der Kommunikation sind Schlüsselfaktoren, um gute Kundenbeziehungen aufzubauen und zu erhalten. Letzten Endes hängt der Erfolg eines Unternehmens von seinen Kunden ab. Vom Vertrieb bis zum Kundendienst müssen alle am Geschäftsprozess Beteiligten jederzeit in den Informationsfluss integriert sein und zum gemeinsamen Erfolg beitragen.

Anyone, Anywhere, Anytime

Ganz egal ob ihre Mitarbeiter unterwegs oder im Büro sind, ob sie online oder offline arbeiten. Mit DocHouse Sales haben sie immer Zugriff auf aktuelle Kundendaten und können mit ihrem Team, ihren Kunden und ihren Lieferanten kommunizieren. Vor allem der Informationsfluss zwischen Außendienst und Innendienst profitiert deutlich von DocHouse.

Single Point of Information

Ausgehend von der Adresse haben Sie Zugriff auf alle Informationen zu Ihren Kunden und Interessenten. Stammdaten und statistische Daten werden mit dem ERP System abgeglichen und stehen in DocHouse Sales zur Verfügung. In DocHouse

selbst erstellen Sie die gesamte Kommunikation (E-Mails, Faxe, Briefe, Besuchsberichte, Besprechungsprotokolle, Telefonnotizen, ...) sehr einfach auf Basis von Vorlagen und können sie direkt beim Kunden wieder finden. In der Produktdatenbank stehen Ihnen immer aktuelle Produktinformationen und Preise zur Verfügung. Aufgrund dieser Daten können Sie sehr einfach Angebote erstellen und Ihre Verkaufschancen pflegen und verfolgen. Die Verkaufschancen werden dann automatisch zu Managementinformationen verdichtet.

Vertriebsprozesse beherrschen

Definieren Sie für Standardabläufe (z.B. Kundenanfrage aus dem Internet) Workflows. Jeder Mitarbeiter im Team erhält somit automatisch seine Aufgaben zugewiesen und Sie sind ständig über den Status der Aktivitäten informiert.

Verkaufschancen im Überblick

Jeder Vertriebsmitarbeiter kann schnell und einfach seine Verkaufschancen erfassen und pflegen. Somit hat er seine Auftragsmöglichkeiten immer im Überblick und kann seine Aktivitäten dementsprechend steuern. Auf Basis der Artikeldaten im Produktkatalog und der Positionen in den Verkaufschancen kann er seinem Kunden jederzeit, auch



offline, ein aktuelles Angebot erstellen.

„Die Aktualität der Daten macht die Arbeit des Außendienstes effizienter und lässt ihm mehr Zeit für die persönliche Kundenbetreuung. Und genau diese Leistung ist es, die für den Kunden zählt.“

**Heimo Feldhofer
Klüber Lubrication Austria**

Managementinformationen

Die Verkaufschancen werden automatisch verdichtet und konsolidiert. Somit kann das Management jederzeit die Vertriebspipeline analysieren und Umsatzprognosen nach verschiedenen Kriterien bis auf Produktebene erstellen. Somit können sie schnell reagieren, wenn Sie Abweichungen von der Planung feststellen.

DocHouse Caredesk Integration

Durch die Integration in die Customer Service Anwendung DocHouse Caredesk kann sich der Vertrieb jederzeit auch über den Servicestatus seines Kunden informieren. Umgekehrt hat auch der Service Einsicht in die vertrieblchen Aktivitäten beim Kunden und kann ggf. seine Prioritäten entsprechend steuern.

AE Chance	Kunde	Bezeichnung	Wert	Gewichtet Wert
11	2004		40.854,25	28.027,72
90			3.970,25	8.973,22
75	ALLCOPI (Antwerpen)	Express Küche 2000	3.970,25	8.973,22
			4.450,00	4.997,50
	Pizzeria la Mama (Hannover)	Küchenstuhl	3.600,00	2.700,00
	Pizzeria la Mama (Hannover)	Küchentisch	2.850,00	2.137,50
50			24.434,00	12.217,00
	Möbel Müller KG (Düsseldorf)	Comfort Küche 2000	19.625,00	9.817,50
	Paul Brettschneider KG (Munau)	Comfort Küche 2000	3.959,00	1.999,50
	Pizzeria la Mama (Hannover)	Herd mit Halogenkochfeld	800,00	400,00
12	2004		11.330,00	7.547,50
75			10.230,00	7.672,50
	Holzim/Export KG (Düsseldorf)	Kühl- / Gefrierkombination	10.230,00	7.672,50
25			1.100,00	275,00
	Pizzeria la Mama (Hannover)	Kühl- / Gefrierkombination	1.100,00	275,00
01	2005		9.095,00	2.273,75
25			9.095,00	2.273,75
	ALLCOPI (Antwerpen)	Herd mit Halogenkochfeld	8.000,00	2.000,00
	Lange Heimmöbelbedarf OHG (Frankfurt/ Hängeschrank weiß 60 cm		120,00	30,00
	Lange Heimmöbelbedarf OHG (Frankfurt/ Hängeschrank weiß 60 cm		280,00	70,00
	Lange Heimmöbelbedarf OHG (Frankfurt/ Küchentisch		230,00	57,50
	Lange Heimmöbelbedarf OHG (Frankfurt/ Kühlschrank 180 l		320,00	80,00
	Lange Heimmöbelbedarf OHG (Frankfurt/ Unterschrank weiß 60 cm		145,00	36,25
			81.219,25	38.246,97

Funktionsübersicht

Office Information Management

DocHouse Sales enthält alle Funktionen von DocHouse Office:

- Adressmanagement
- Kampagnenmanagement
- Serienjobs
- Dokumentenverwaltung
- Aktivitätenverwaltung
- Workflow
- Projekte
- Dynamische Meetingprotokoll
- Versionsverwaltung
- Organisationsdatenbank
- Rechtevergabe
- Microsoft Office Integration

Somit können Sie von allen Vorteilen dieser Groupware Funktionalitäten profitieren. Zusätzlich bietet DocHouse Sales dann noch Funktionen, die für eine Vertriebsorganisation wichtig sind, um die Kundenkontakte und Verkaufschancen effizient zu managen.

Produktkatalog

In dieser leistungsfähigen Produktdatenbank werden Ihre Artikel verwaltet. Diese können entweder manuell gepflegt oder mit Ihrem ERP System abgeglichen werden. Sie können flexibel Währungen, Preisgruppen und länderspezifische Preise pro Artikel pflegen. In drei Stufen können Sie die Artikel in Artikelgruppen zusammenfassen. Artikelsets ermöglichen es Ihnen einzelne Artikel zu Bundles zusammenzufassen. Diese können mit eigenen Preisen versehen werden.

Opportunities

In diesem Modul erfassen die Vertriebsmitarbeiter ihre Verkaufschancen. Hierbei können sie alle relevanten Informationen über Kunde, Wettbewerb, Produkte und den Status des Vertriebszyklus pflegen. Die einzelnen Artikelpositionen der Verkaufschancen können aus der Produktdatenbank übernommen oder frei eingegeben werden. Hierbei können Sie für verschiedene Positionen verschiedene Währungen verwenden. Die Erfolgs-

wahrscheinlichkeit kann für jede Artikelposition separat eingegeben werden. Somit ist es möglich, z.B. optionale Positionen in der Verkaufschance anders zu bewerten.

Angebote

DocHouse Sales enthält ein anpassbares Angebotsdokument. Dieses enthält drei Teile:

- Anschreiben
- Angebotspositionen
- Anlagen

Hiermit können sie Angebote erstellen, indem sie entweder auf den Produktkatalog zugreifen, Angebotspositionen direkt aus einer Verkaufschance übernehmen oder auch Artikelpositionen manuell eingeben. Dabei können Sie Standardfunktionen wie Zwischensummen, Angebotsrabatt und positionsbezogene Rabatte verwenden. Wenn Sie Ihre Angebote in einem ERP System erstellen, dann können die das Angebotsdokument dazu verwenden, die Angebote aus dem ERP System in DocHouse Sales zu übertragen und somit Ihren Vertriebsmitarbeitern offline zur Verfügung stellen.

Pipeline Analyse

In der Vertriebspipeline können sie die Verkaufschancen nach verschiedenen Kriterien gruppiert betrachten:

- Betreuer
- Status
- Quelle
- Chance
- Kunde
- Entscheidungstermin

Forecast Analyse

Aufgrund der Daten in den Verkaufschancen werden automatisch Prognosen für Auftragseingänge, Umsetzungstermine und Rechnungstermine erstellt. Diese können nach verschiedenen Kriterien wie z.B. Vertriebsweg analysiert werden. Die Prognose kann hier bis auf einzelne Produktgruppen oder Produkte herunter erstellt werden.

ERP Integration

ERP Systeme (z.B. MBS Navision oder SAP) können zum Austausch von Stammdaten an DocHouse Sales angekoppelt werden. Außerdem können Sie Artikeldaten, Preis und Angebotsinformationen zwischen Ihrem ERP System und DocHouse Sales austauschen.

CTI Integration

DocHouse Sales bietet Schnittstellen für CTI Systeme die ein Notes Interface besitzen.

Individuelle Anpassungen

DocHouse Sales kann von DocHouse Solution Centern (DHSC) sehr einfach auf ihre individuellen Bedürfnisse angepasst werden. Das spezielle DocHouse Programmiermodell sorgt dafür, dass sie trotzdem den Vorteil einer Standardsoftware und die Releasefähigkeit nicht verlieren.

Optionale Zusatzmodule

- DocHouse Caredesk
- Microsoft Office Integration
- KUMACollect (Gruppentermine)

Systemvoraussetzungen

IBM Lotus Domino/Notes (Express) ab Version 6

Sprachen

Deutsch und Englisch

Ready for

IBM

Lotus®

Domino® software

Built on

IBM

EXPRESS
PORTFOLIO™