CM/

CM CRM Handbuch v.1.1

CM/ ist eine geschützte Marke der ConSol Consulting & Solutions Software GmbH.

Inhalt

1 H	lerz	lich willkommen!	4
2 S	yst	emüberblick der CRM Suite	4
3 D)er l	Kunde	6
3.1	A	nlegen neuer Firmen	9
3.2	A	nlegen neuer Kontakte	10
4 D)ie V	/organgsübersicht	12
5 D)er \	/ertriebsprozess von Leads	13
5.1	Ü	bersicht über alle Vertriebschancen (Leads)	14
5.2	v	/ertriebschance (Lead) erstellen	16
5.3	v	/ertriebsaktivitäten – vom Erstkontakt zum gewonnen Lead	19
5.4	A	ngebotsphase und Angebotsprozess	22
5.	.4.1	Angebote erstellen	22
5.	.4.2	Angebot konfigurieren und Leistungen/Produkte als Objekte verknüpften	23
5.	.4.3	Angebotsdokument automatisch aus Vorlage erstellen	25
5.	.4.4	Genehmigungspflicht von Angeboten	25
5.	.4.5	Angebotsdokument verschicken	27
5.	.4.6	Angebot abschließen (Auftrag erhalten/verloren)	28
5.5	Т	ermine	29
5.6	E	esuchsberichte	31
6 D)er l	Marketing-Prozess	33
6.1	Ü	bersicht über alle laufenden Marketing-Aktivitäten / Kampagnen	33
6.2	Z	ielgruppen erstellen	34
6.3	k	Campagnen planen und starten	36
6.4	G	enehmigungspflicht von Kampagnen	39
6.5	Т	eilnehmerliste erstellen	41
6.6	k	ampagnen aktualisieren	43
6.7	k	ampagne abschließen	45
7 D)er S	Service-Prozess	46

Übersicht über alle Service-Anfragen	46
Service-Anfrage erstellen	47
FAQ-Suche	49
Rückfrage an Fachbereich	50
Kompensation	52
Abschluss der Service-Anfrage mit Feedback-Formular	54
ufgabenverfolgung	57
uchen und Auswertungen	59
Zusatzmodul Kundenportal (CM/Track)	61
Zusatzmodul Outlook-Add In	65
Zusatzmodul Formulare (CM/Forms)	68
Zusatzmodul Archiv (CM/Archive)	69
Beteiligte Rollen / Nutzer	70
	Übersicht über alle Service-Anfragen Service-Anfrage erstellen FAQ-Suche Rückfrage an Fachbereich Kompensation Abschluss der Service-Anfrage mit Feedback-Formular ufgabenverfolgung uchen und Auswertungen Zusatzmodul Kundenportal (CM/Track) Zusatzmodul Outlook-Add In Zusatzmodul Formulare (CM/Forms) Zusatzmodul Archiv (CM/Archive) Beteiligte Rollen / Nutzer

1 Herzlich willkommen!

Wir möchten Sie hiermit herzlich als Interessent oder Nutzer der ConSol CM CRM Suite willkommen heißen. Dieses Produkt wurde auf Basis der Low Code Plattform ConSol CM erstellt und ermöglicht Ihnen die Optimierung des Kundenbeziehungsmanagements und die Anforderungen aus dem Kontext CRM, Sales, Customer Service und Marketing effizient in Ihrem Unternehmen umzusetzen. Damit wird Ihnen die Erfassung, Bearbeitung, Dokumentation und Verwaltung sämtlicher Vorgänge (z.B. Vertriebs-, Serviceanfragen, Kampagnen und Aufgaben) ermöglicht – verknüpft mit einem zentralen Zugriff auf alle relevanten Informationen wie z.B. Kontaktdaten, Dokumente, Verweise u.ä. über den CM Web Client. Hierdurch sind eine einfache und transparente Anfragenbearbeitung und ihre Verfolgung gewährleistet. Reaktionszeiten verkürzen sich deutlich und das Einhalten von Kontaktintervallen wird sichergestellt. Der modulare Aufbau der Software-Lösung ermöglicht es, die definierten Prozesse jederzeit einfach zu verändern und zu erweitern.

Dieses Handbuch gibt Ihnen einen Überblick über die enthaltenen Funktionalitäten und relevanten Prozesse, welche im Standard der CRM Suite enthalten sind. Durch den offenen Low Code Plattform Ansatz sind zusätzliche Funktionalitäten, welche auf Sie zugeschnitten sind, mit sehr wenig Aufwand umsetzbar. Bei Fragen oder Anregungen zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren.

Nun wünschen wir Ihnen viel Freude bei der Erkundung der ConSol CM CRM Suite!

2 Systemüberblick der CRM Suite

Kundenbeziehungen und CRM-bezogene Prozesse samt ihrer verschiedenen Entitäten und Datenfelder sind in ConSol CM sehr gut abbildbar. Aufgrund ihrer intensiven Kundenzentrierung liegt die Stärke der Software aus dem Hause ConSol GmbH in München darin, ein äußerst vielseitiges Kundendatenmanagement mit der flexiblen Gestaltung und Automatisierung von Geschäftsprozessen im CRM-Umfeld zu vereinen. So ist es möglich, dass sowohl B2B- wie auch B2C-Kundenbeziehungen gleichzeitig abgebildet und in Einsatz gebracht werden können. Dabei existieren im Firmenprofil verschiedene Auswahlmöglichkeiten von Ansprechpartnern und weiteren Informationen.

Prozesse zur Vertriebsanfragen-Bearbeitung und Angebotserstellung sind ebenso enthalten wie ein Prozess zur Lösung von Service-Anfragen und ein Prozess zur Kampagnenplanung und –verfolgung.

Zudem kann der Bearbeiter sich selbst Aufgaben erstellen oder diese anderen Bearbeiten zuweisen. Termine können direkt im ConSol CM geplant und verschickt werden und die Wiedervorlage und Erinnerung stellt eine umfassende Kundenbetreuung sicher. Dabei profitiert der Bearbeiter von der einheitlichen Datenhaltung und umfassenden Historie an den Vorgängen, Kontakt- und Produkt-/Leistungsentitäten.

Die Integrationsmöglichkeiten zu CTI und Outlook vervollständigen das Produkt und gewährleisten eine effiziente Interaktion der Bearbeiter mit den Kunden.



Abbildung 1: Ausschnitt an Funktionen der CRM-Lösung ConSol CM

3 Der Kunde

Der Kundenkontakt wird in ConSol CM als eigenständige Entität gepflegt.

Firma			🖉 Bearbeiten	🚫 Deaktivieren	🗱 Daten übertragen	🗇 Drucken 🗍 Lösch	hen
	ConSol Consulting & Solution Name ConSol Consultin Zusatz Hauptsitz Telefon +49 89 45841 10 Kundenstatus Bestandskunde Straße StCajetan Straß PLZ 81669 Land Deutschland Homepage www.consol.de Anzahl MA 51 bis 200 Industrie Information und	n Software GmbH Kun g & Solution Software Gml 0 T Fax +49 89 Betreuer Sales, 5 e Hausnr 41 Ort Münch Kommunikation	de 9H 45841 111 Stefan en	A			
	DETAILDATEN					Bearbeiten	~
	Statistiken Bank	verbindung Abweich	ende Adresse				
C	B Admin,	ffnet Vorgänge?	Maxi	Wo lie Aufga Anfrage	egen offene Vorgän	nge? tenbank	
	VORGÄNGE (7)						~
	Zoise: Versinge der Eirma und	washëriger Kentakte — S	tatur Offens Vers	-			
	zeige. Vorgange der Firma und z	ugenonger Kontakte + 3	status. Offene vorga	inge +			
	Bearbeiter ÷	Hauptkunde	Nar	ne Thema	÷		
	C Technikerin, Thea	as Max Muster		Aufgab	e: Neue Aufgabe: test2		
	Master, Max	Maximuster		Autgab	e: Neue Aufgabe		
	ServiceAgent, Susanne	Max Muster	•	Neue A	nfrage		
	KONTAKTE (3)					+ Hinzufügen	^
	 Kontakt St Zum Kontakt Max vruster Maxi vruster 	D					
	KOMMENTARE UND ATTACH	IMENTS (2)			💭 Komme	entar 🚿 Attachment	~
	Kommentare Att	achments					
	New						
E	Klicken Sie bier um einen Ker	amootor binzuzufüzoo					
	Liste der Kommentare						
	Datum 🗢 Hinzugetu	gt von 🕆 Kommentar 🕈				Aktionen	
	Bitte wäh	len 🗸				Filter zurücksetzen	
	21.11.18 17:05 Admin, Su	per test				×	
	VERKNÜPFTE FIRMEN UND	CONTAKTE als Liste oder	Graph	1		+ Hinzufügen	~
	KEINE VERKNÜPFTEN OBJEK	TE					~
	PROTOKOLL	G	н			4	ſŀ'n

Abbildung 2: Ansicht Kundenprofil

Wie in Abbildung 2 ersichtlich, gliedert sich die Kundenansicht in verschiedene Sektionen. In den Kopfdaten (Abschnitt A) sind die wichtigen Informationen des Kunden dargestellt (Felder können später auch für Sie individuell angepasst und erweitert werden). Die zweite Sektion (Abschnitt B) ist in Taps untergliedert und beinhaltet Detaildaten, wie abweichende Adressen, Bankinformationen oder auch statistische Auswertungen.

Abschnitt C listet alle Vorgänge der Firma. Diese können unterschiedlicher Art sein: von Leads über Service-Anfragen, bis zu Aufgaben oder ähnliches. Hier sind auf einen Blick relevante Informationen ersichtlich und der Bearbeiter kann sich zusätzliche Spalten über das Zahnrad einblenden und per Drag-and-Drop beliebig sortieren (vgl. Abbildung 3).

/ORGÄNGE (7) leise: Vorzänze der Firma und	zuzehörizer Kontakte 👻 Status: (
¢ ▼ Bearbeiter ¢	Hauptkunde
Bearbeiter x Hauptkun Thema x Bereich Erstellungsdatum Prozess	der enternen de x Name x OK r in in

Die Ansprechpartner einer Firma werden als Kontakte

Abbildung 3: Freie Anordnung der anzuzeigenden Felder

in Abschnitt D dargestellt. Auch hier kann der Bearbeiter Spalten über das Zahnrad einblenden und per Drag-and-Drop beliebig sortieren. Kontakte sind ebenso als eigene Entitäten im System gepflegt und können per Klick erreicht werden. Kommentare und Anhänge beliebiger Art können in Abschnitt E gepflegt werden. Abschnitt F stellt die Firmenhierarchien graphisch dar. Die Relationen (siehe Abbildung 4), die hierbei angelegt werden, und ihre Darstellung sind individuell definierbar.



Abbildung 4: Hinzufügen neuer Verbindungen

Nach dem Hinzufügen werden diese Verbindungen als Graph angezeigt, um dem Bearbeiter einen schnellen Überblick über Verflechtungen von Unternehmen und Personen zu geben (vgl. Abbildung 5).



Abbildung 5: Graphische Darstellung der Firmen- und Kontaktbeziehung

Sollten Produkte oder Leistungen im System gepflegt werden, können diese als eigene Entitäten gespeichert werden und in Abschnitt G mit der Firma verknüpft werden. Jegliche Änderung an den Datensätzen wird in der Protokoll-Sektion (Abschnitt H) mit Zeitstempel und Bearbeiter revisionssicher dokumentiert (vgl. Abbildung 6).

	PROTOKOLL ^
25.01.19	15:34 - 15:35 geändert von Susanne ServiceAgent
	 Attachment logo_consol.png hinzugefügt Hausnr geändert von 38 nach 41 Straße geändert von Franziskanerstr. nach StCajetan Straße
	 address gesetzt auf StCajetan Straße 41, 81669 München Telefon gesetzt auf +49 89 45841 100
	 Name geändert von ConSol Software GmbH nach ConSol Consulting & Solution Software GmbH customerResponsible geändert von Sales, Stefan nach Sales, Stefan Fax gesetzt auf +49 89 45841 111
	Zusatz gesetzt auf Hauptsitz
17.12.18	15:08 - 15:09 geändert von Super Admin
	Anzahl MA geändert von 201 bis 500 nach 51 bis 200
30.11.18	18:06 geändert von admin
	Relation hinzugefügt: Tochtergesellschaft ConSol Consulting & Solutions Software Poland Sp. z o.o.
21.11.18	17:05 geändert von admin
	Kommentar hinzugefügt: test
07.11.18	12:29 geändert von Stefan Sales
	Kundenstatus gesetzt auf Bestandskunde
17.10.18	10:24 geändert von admin
	Relation hinzugefügt: Niederlassung ConSol Austria Software GmbH (Hauptsitz in D)
19.02.18	11:12 - 11:13 geändert von Maria Marketingmanagerin
	 Homepage gesetzt auf www.consol.de Name geändert von ConSol nach ConSol Software GmbH Land gesetzt auf Deutschland Hausnummer gesetzt auf 38 Ster Re gesetzt auf 58
	 Strate gesetzt auf Franziskanerstrate PLZ gesetzt auf 81669 Ort gesetzt auf München
05.12.17	11:40 geändert von Susanne ServiceAgent
	Name gesetzt auf ConSol

Abbildung 6: Protokollsektion der Kunden

3.1 Anlegen neuer Firmen

Über den Menüpunkt "Neuer Kunde" ist die Neuanlage von Unternehmen und Personen im System bequem möglich. Dabei können verschiedene Kundengruppen zum Einsatz kommen. In Abbildung 7 sieht man bspw. die Unterscheidung zwischen Kunden, Mitarbeitern und Partnern/Händlern (welche hier angezeigt werden, ist abhängig von der Berechtigung des eingeloggten Benutzers). Die hier dargestellten Felder können kundenspezifisch angepasst und erweitert werden.

CM/					
Hauptseite Neu	ier Vorgang Ni	euer Kunde K	onfiguration	Textvorlagen	Dokumentvorlagen
Neuer Kunde					
🛄 Kunde 🛛 🏾 🌋 Mi	tarbeiter 🔀 Partne	er / Händler			
Firma	Namo				
7usatz	7usatz			_	
Telefon	Telefon	Fax	Fax		
Kundenstatus	Bitte wählen	Betreuer	Betreuer	-	
	Adre	ssangaben		_	
Suche in Adre	ssdatenbank				
Adresse	Adresse			Ŧ	
Alternativ ma	nuelle Adresseingabe				
Straße	Straße	Hausnr	Hausnr		
PLZ	PLZ	Ort	Ort		
Land	Bitte wanien	Bundesland	Bitte wanien	V	
	Relevante Daten zu	ır Zielgruppendefiniti	on	_	
Homepage	Homepage				
Anzahl MA	Bitte wählen	V Umsatz	Bitte wählen	\checkmark	
Industrie	Bitte wählen			\sim	
Detaildaten					
Bankverbir	ndung Abweichen	de Adresse			
	Bank				
	ISBN				
	BIC				
Umsatzsteue	er ID				
<					>
Speichern	Abbrechen				

Abbildung 7: Anlage neuer Unternehmen

3.2 Anlegen neuer Kontakte

Unterhalb der Firmenanlage können neue Ansprechpartner oder auch Kontakte unabhängig von Firmen erstellt werden (vgl. Abbildung 8).

leuer K	lunde										
🚊 Ku	nde 🖹 M	Vitarbeiter	😹 Partne	er / Händler	Zielgruppe						
	Firma										
<u>i</u>	Suche Erst	ellen									
	Bitte geben Sie Suchbegriffe wie Name oder E-Mail ein.										
_	Kontakt										
&	Anrede	Bitte wähler	n 🗸	Vorname	Vorname		* Nachname	Nachname	1		
	Email	Email					Kundennnr	Kundennnr			
	Telefon	Telefon		Mobil	Mobil		Fax	Fax			
	Abteilung	Bitte wähler	• ~	Position	Position						
	Kundentyp	Bitte wähler	n ~	* Betreuer	Betreuer	-	Kundenstatus	Bitte wählen	~		
	Geburtstag			Benutzer	Benutzer		Passwort	•••			
	Alternativ n	nanuelle Adre	esseingabe			•					
	Straße	Straße		Hausnr	Hausnr						
	PLZ	PLZ		Ort	Ort						
	Land	Bitte wähler	n ~	Bundesland	Bitte wählen	~					
	Detaildaten										
	Mark	eting	Bankverbi	indung Zusätz	iche Adresse						
		Einwilligung	⊖ Ja ⊖ Neir	1	Kontaktaufnah	me per Bit	te wählen	~			
Optin O Ja O Nein											
	SocialMedia Accounts Plattform Benutzername Zeile hinzufügen										
	<								2		
	Erstellen										

Abbildung 8: Anlage neuer Kontakte und neuer Ansprechpartner zu einer Firma

Zur Anlage neuer Kontakte füllen Sie die Felder, welche mit einem * gekennzeichnet sind, vollständig aus. In der folgenden Tabelle finden Sie die Beschreibung der Felder von Firmen und Kontakten.

Feld	Bezeichnung					
Kopfdaten der Firma/des Konto	akts					
Name, Vorname, Nachname	Firmenname, bzw. Vor- und Nachname des Kontakts					
Zusatz	Weitere Firmeninformationen					
Telefon, Fax	Telefon- und Faxnummer der Firma/des Kontakts					
Kundenstatus	Auswahlfeld mit mögliche Ausprägungen, die beliebig erweiterbar sind, z.B. Interessent, Bestandskunde, ehemaliger Kunde					
Betreuer	Kundenbetreuer (Autovervollständigung mit allen im System vorhandenen Bearbeitern)					
Adresse (Suche in Adressdatenbank)	Die CM/CRM Suite verfügt über eine Schnittstelle zur deutschen Post, welche Adresseingaben automatisch validiert. Diese Funktion steht in der Demoumgebung nicht zur Verfügung. Sie können allerdings einen Eindruck über das Verhalten der Schnittstelle verschaffen, wenn Sie beginnen "St" einzugeben.					
Straße, Hausnr, PLZ, Ort	Manuelle Adresseingaben der Firma/des Kontakts					
Land, Bundesland	Auswahlfelder mit Möglichkeiten, die beliebig erweiterbar sind					
Нотераде	Web-Adresse der Firma					
Anzahl MA, Umsatz, Industrie	Auswahlfelder mit Möglichkeiten, die beliebig erweiterbar und änderbar sind					
Detaildaten der Firma/des Kon	takts (Bank-Informationen & abweichende/zusätzliche Adresse)					
Bank, ISBN, BIC, Umsatz- steuer ID	Informationen zur Bankverbindung der Firma/des Privatkunden					
Straße & Hausnr, PLZ, Ort, Land	Informationen zur abweichenden/zusätzlichen Adresse der Firma/des Kontakts					
Detaildaten des Kontakts (Mar	keting-Informationen)					
Einwilligung	Boolean-Feld über die Einwilligungserklärung des Kontakts					
Kontaktaufnahme per	Auswahlfeld mit möglichen Ausprägungen: Email, Brief, Telefon					
Optin	Boolean-Feld, ob der Kontakt das Optin-Verfahren durchlaufen hat					
SocialMedia Accounts	Liste mit Accounts des Kontakts in Social Media Plattformen (Xing, LinkedIn, Twitter, etc.)					

Tabelle 1: (Pflicht)-Felder bei der Erstellung neuer Kunden und Firmen

4 Die Vorgangsübersicht

ConSol CM bietet dem Bearbeiter einen sehr intuitiv benutzbaren Web Client an. Die nachfolgende Abbildung 9 zeigt den Web Client des ConSol CM mit der Liste aller Vorgänge auf der linken Seite, einer geöffneten Anfrage in der Mitte und den kontextabhängigen Prozessaktivitäten sowie Workspace und Favoriten auf der rechten Seite. Die Arbeit erfolgt nur auf dieser einen grafischen Benutzeroberfläche, das Springen zwischen Masken ist nicht erforderlich und somit werden Medienbrüche vermieden.



Die Gestaltung des Web Clients kann kunden- und systemspezifisch angepasst werden, beispielsweise mit speziell gewählten Vorgangs-Icons und kunden- und themenspezifischer Beschriftung der Felder. So können zum Beispiel die Beschreibungen der Prozessaktivitäten, sämtliche "mouse-over"-Hilfetexte und alle Feldbeschriftungen für Datenmasken individuell definiert werden.

Die Vorgangserzeugung kann entweder automatisch, z.B. per E-Mail, erfolgen oder durch manuelle Eingabe des Benutzers bspw. bei einem Anruf. In den nachfolgenden Kapiteln wird auf die einzelnen Vorgangsarten und ihre unterschiedlichen Prozesse eingegangen.

5 Der Vertriebsprozess von Leads

Der Vertriebsprozess ist ein wesentliches Element der CRM Suite. Leads können über den ConSol CM Web Client direkt erstellt und anschließend gepflegt werden.

Melden Sie sich mit dem Nutzer der Rolle "salesRep" am System an (Ihre Benutzerdaten haben Sie per E-Mail erhalten).



Abbildung 10: Anmeldemaske ConSol CM

Auf der linken Seite können Sie alle Vorgänge im System einsehen, die über verschiedene Sichten gegliedert sind. Verschiedene Gruppierungen sind möglich: Klicken Sie auf den Pfeil-Selektor in den Sichten um die alternativen Filtermöglichkeiten einzusehen (vgl. Abbildung 11).



Abbildung 11: Filtermöglichkeiten über Sichten

Die folgenden Abschnitte zeigen Ihnen, wie Sie als Vertriebsmitarbeiter Ihre tägliche Arbeit organisieren und neue Vertriebschancen (Leads) erstellen sowie bearbeiten können.

5.1 Übersicht über alle Vertriebschancen (Leads)

Direkt nach dem Login erhalten Sie in der Hauptansicht mittig eine Übersichtsseite mit Dashboards. Diese bieten Ihnen auf einen Blick alle relevanten Daten über Ihren aktuellen Vertriebsstatus. Wie in Abbildung 12 ersichtlich werden in der oberen Zeile als KPIs der Gesamtumsatz und Forecast-Wert, die Konversionsrate – also das Verhältnis der geschickten Angebote zu gewonnenen Vertriebschancen in diesem Jahr – sowie die Abschlussquote in diesem Quartal – also die Anzahl an bestellten Angeboten – dargestellt. In den Tabellen der nächsten Zeile findet der Bearbeiter Informationen zu seinen ToDos (Termine, Wiedervorlagen und Aufgaben) und zu seinen Kunden. Darunter zeigt das System an, welche Seiten zuletzt besucht und welche zuletzt geändert wurden. Alle blau hinterlegten Objekte sind klickbar und der Bearbeiter gelangt so komfortabel in das gewünschte Element.



Abbildung 12: Vertriebsübersicht per Dashboards

Mit dem Klick auf die nächsten Reiter erhält der Bearbeiter eine Leadpipeline aller Vertriebschancen mit Informationen zum geschätzten Umsatzwert und dem aktuellen Status (vgl. Abbildung 13) bzw. eine Sicht auf seinen Kalender (vgl. Abbildung 14).



Abbildung 13: Übersicht aller Vertriebschancen



Abbildung 14: Überblick über den Kalender

5.2 Vertriebschance (Lead) erstellen

Zum Erstellen neuer Vertriebschancen klicken Sie entweder in der Ansicht eines Kunden auf die Aktivität "**Neue Vertriebschance**" und geben Sie den gewünschten Status des Leads an (vgl. Abbildung 15). In diesem Fall wird der aktuell ausgewählte Kunde automatisch an den neuen Vorgang verknüpft.

Der Vorgang wird automatisch in den gewählten Prozessstatus geschoben und fragt anschließend vom Bearbeiter kontextabhängig weitere Informationen ab.

Kontakt 🖉 Bearbeiten 📮 Vorgang erstellen 🚫 Deaktivieren 🖨 Daten übertragen 🖓 Devoken 💷 Entternen 🗸	AKtivitäten
Neue Vertriebsanfrage	Neue Vertriebsanfrage
	Neue Service Anfrage
Titel Neue Vertriebschance	Occorrispencht erstellen
Status Angebotsphase	Neue Aufgabe erstellen
WahrscheimentenBrite Wanien Erwart. Umsatz (€)	Workspace
Speichern und weiter Abbrechen	Workspace ist leer Alle ungespeicherten
Max Muster Kunde Anrede Herr Vorname Max Nachname Muster	Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.

Abbildung 15: Erstellung einer neuen Vertriebschance aus dem Kunden heraus

Alternativ klicken Sie zur Lead-Eröffnung in der Navigationsleiste auf "**Neuer Vorgang**" und wählen Sie den Prozess "Lead" aus (vgl. Abbildung 16). Hierbei müssen Sie den Kunden manuell auswählen. Besteht der Kontakt bereits im System, wird er Ihnen direkt vorgeschlagen und kann einfach ausgewählt werden (vgl Abbildung 17).

Geben Sie je nach Wunsch und Bedarf weitere Informationen im freien Kommentarfeld an und erstellen Sie dann den Vorgang.

CM							
Hauptse	eite Neuer Vorgang	Neuer Kunde	Konfiguration	Textvorlagen	Dokumentvorlagen	Reporting	Wis
Sicht:	Leads Neu Meine (4)	- Ⅲ-	Vertriebsc	hance erstel	len		
785	Neue Vertriebschance Kunde: Michael Müller 08.05.19 09:52 Unqualifizierter Lead Score 40			ema Prozess Lead hrscheinlic Aufga Lead	ibe	Bear	beiter
R	Neue Vertriebschance		eñ	Kundonhodart			Absch

Abbildung 16: Link zur Erstellung einer neuen Vertriebschance aus der Hauptnavigation

Vertrie	bschance	erstel	llen							
B	Thema							*	Bitte tr	agen Sie einen Wert im Fel
	Drozos	- Load				oarboitor	Nicht zugowi	0500	inema	a ein.
	Wahrschoin	liebkoit	0%			earbeiter	Horkupft Di	tto wählon	•	
	opwart Um	cota (6)	0%			Abcoble	rerkunnt bi	06 10		•
	Erwart. Off	satz (t)				ADSUIII	ISSUALUITI 13			
	Kulldel	ibeuari								
	Lösung/F	Produkt								
	Stake	eholder	◯ Ja ◯ Nein			Mit	ewerber O	Ja 🔿 Nein		
	identi	ifiziert?				ide	ntifiziert?			
	KEINE KUN	IDEN								
	KEINE KON	IDLIN								
	Firma						Vorschläge			
<u>ii</u>	Suche Erst	tellen					8 Moritz N	lusterman	n	Auswähler
	Bitte geben	Sie Such	1begriffe wie I	Name oder E	E-Mail ein.		🊨 Max Mu	ster		Auswähler
	Kontakt						🊨 Maxi Mu	ster		Auswähler 🗸
	Anrede	Bitte wa	ählen	~	Vorname	Vorname		* N	lachname	mus
	Email	Email						К	undennnr	Kundennnr
	Telefon	Telefon			Mobil	Mobil			Fax	Fax
	Abteilung	Bitte wa	ählen	~	Position	Position				
	Kundentyp	Bitte wa	ählen	~ *	Betreuer	Betreuer		▼ Kun	denstatus	Bitte wählen 🗸
	Geburtstag				Benutzer	Benutzer			Passwort	•••
	0		(abwoicho	ndo) Adross	angahon					
	Suche in Ad	Iressdate	(abweicher	nuej Auress	angaben .			_		
	Adresse	Adress	e							
	Alternativ n	nanuelle	Adresseingal	be						
	Straße	Straße			Hausnr	Hausnr				
	PLZ	PLZ			Ort	Ort				
	Land	Bitte wi	ählen	∨ B	undesland	Bitte wäh	len ·	~		
	Detaildaten									
	Mark	eting	Bankv	erbindung	Zusätz	liche Adres	se			
										_
		Einwillig		Nein		Kontaktau	fnahme per	Bitte wähle	n	~
		O	ptin O Ja O I	Nein						
	SocialMed	dia Accou	Ints Plattfor	m Benutze	rname					
			Lene in	izarașen						
	<									>
	Erstellen u	ind hinzu	utugen							
	KOMMENT	TAR								
	Kommentar	hinzufü	gen							
	+ Vorlage h	ninzufüge	en	-						
	BIU	-8-		Zusammen	hän 🔻 Schri	ftart 🗸	Schriftgröße	▼ <u> </u>	v	
	X ² X ₂	≡ 1≡	🛊 🛊 🗹		Ψ ∋- "	n an B _{ara} a	r 🖬 🖬 1	Ω 🥥 📾	¢\$ 📕	
	Attachment	hinzufü	gen							
			Dateier	n hierher zieher	n oder zur Aus	swahl klicken				
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·									
	Erstellen									
		ŋ								

Abbildung 17: Erfassungsmaske für Vertriebschancen

Füllen Sie bei der Vorgangserstellung die gewünschten Felder aus. Felder, welche mit einem * gekennzeichnet sind Pflichtfelder. Wenn Sie Felder im Nachhinein bearbeiten möchten, können Sie dies entweder über die darauffolgenden Aktivitäten durchführen (siehe auch ausführlich Kapitel 5.3), oder indem Sie auf "Bearbeiten" oberhalb des Vorgangkopfs klicken (vgl. Abbildung 18).

Vertrie	ebschance			🕜 Bearbeiter	n 🕒 Duplizieren 🛛 🗔 Dru	cken Workflow-Aktivitation
Bo	Neue Anfrage von Max Muster	r				>> Erstkontakt erfolgt
	② Lead	\rm 🖄 Sales, Stefan 🛛 🕅	14.05.19 17:05 🛛 🙆			>> Lead qualifizieren
797	Unqualifiziant	Feetkontald	Qualifizierung	Angohotsphase	Coursener	>> Angebot erstellen
	Unqualifiziert	EISTKOIITAKT	Qualifizierung	Angebotsphase	Gewonnen	>> Verkaufschance gewonnen
	Wahrscheinlichkeit 0% erwart. Umsatz (€) Kein erwarte	eter Umsatz gesetzt!	Abschlussdatum 13.06.19	Score 60		>> Verkaufschance verloren

Abbildung 18: Vorgang bearbeiten

In der folgenden Tabelle finden Sie die Beschreibung der befüllbaren Felder.

Feld	Bezeichnung							
Thema	Überschrift/Kurzbeschreibung der Vertriebschance							
Prozess	Beschreibt den Prozess (Lead, Aufgaben, Kampagnen, Service etc.)							
Bearbeiter	Zuständiger Bearbeiter							
Wahrscheinlichkeit	Auswahlfeld mit Wahrscheinlichkeit der Erfolgschance							
Herkunft	Auswahlfeld mit Wahlmöglichkeiten zur Lead-Herkunft							
Erwarteter Umsatz	Der geschätzte Umsatzwert der Vertriebschance fließt auch in den Forecast-Wert im Dashbord ein.							
Abschlussdatum	Datumsfeld mit erwarteten Abschlussdatum							
Kundenbedarf	Freitextfelder – ggf. Kurzbeschreibung, was der Kunde wünscht,							
Lösung/Produkt	bzw Verweis auf gewünschtes Produkt							
Stakeholder identifiziert?	Boolean-Felder, ob Stakeholder oder Mitbewerber identifiziert							
Mitbewerber identifiziert?	Sinu							

Tabelle 2: (Pflicht)-Felder bei der Erstellung einer Vertriebschance

5.3 Vertriebsaktivitäten – vom Erstkontakt zum gewonnen Lead

Das System bietet Ihnen über **Workflow-Aktivitäten** die Möglichkeit den Bearbeiter zielgerichtet durch den Prozess zu führen und genau die Informationen abzufragen, die in dem aktuellen Kontext von Interesse sind. Die verfügbaren Aktivitäten verändern sich abhängig von den notwendigen nächsten Schritten und werden Ihnen rechts oben im Web Client angezeigt (vgl. Abbildung 19).

Vertrie	oschance	🕜 Bearbeiten 🕒 Duplizieren 📼 Drucken	Workflow-Aktivitäten
	Neue Anfrage von Max Muster		>> Erstkontakt erfolgt
			>> Lead qualifizieren
797	Unavalifiziart Erstkontalt Ovalifiziarung	Angebetenberg	>> Angebot erstellen
	Onquaniziert	Angebotspirase Gewonnen	>> Verkaufschance gewonnen
	Wahrscheinlichkeit 0%		>> Verkaufschance verloren
	erwart. Umsatz (€) Kein erwarteter Umsatz gesetzt! Abschlussdatum 13.06.19		Termin vereinbaren
	KUNDEN (1)	⊥ Hinzufügen	Besuchsbericht erfassen
	Max Muster — Kunda	Thirdiagen av	Aufgabe erstellen
(1)	Anrede Herr Vorname Max Nachname Muster		Notiz erfassen
	Email presales@consol.de		Wiedervorlage setzen
	Abteilung Geschäftsführung Position Prüfer		0
	Kundentyp Geschäftskunde Betreuer Sales, Stefan Kundenstatus Interessent		Workspace
	PLZ 81669 Ort München		🝼 Neuer Vorgang
	Land Deutschland Bundesland Bayern		
	KEINE VERKNÜPETEN OBJEKTE	×	1 Favoriten
			🚨 Max Muster
	KEINE VERKNUPFTEN VORGANGE	+ Hinzufugen 🔨	Alle Ansprechpartner
	KALENDER	+ Termin hinzufügen 💍 Aktualisieren 🗸	Alle Firmen
	KEINE ZUSÄTZLICHEN BEARBEITER	+ Hinzufügen 🔺	
	PROTOKOLL	🧮 Kommentar 🖂 E-Mail 📎 Attachment 🔺	
	Zeige: Nur Kommunikation 👻 Sortierung: Neueste Einträge zuerst 💌		
	Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen		
	KEINE ATTACHMENTS	^	

Abbildung 19: Erstellte Vertriebschance und mögliche Aktivitäten

Für den Lead-Prozess sind folgenden Aktivitäten verfügbar:

Über die Aktivität "Erstkontakt erfolgt" können Sie in einer Notiz und dessen Typ (Telefon-• oder Kurznotiz) erfassen, was im Erstkontakt mit dem Kunden besprochen wurde. Die Aktivität "Notiz erfassen" stellt das gleiche Formular bereit. Die Notiz wird am Vorgang in der Protokollsektion dokumentiert. Hierin sind ein- und ausgehende E-Mails, hochgeladene Dokumente, Einträge zu Telefongesprächen, Dokumentation von Kundenbesuchen sowie sämtliche Kommentare der Bearbeiter für den Benutzer einfach einsehbar. Durch die Möglichkeit die Einträge mit Farben und Überschriften zu markieren, kann der Bearbeiter auf einen Blick den Kontext des Eintrags erfassen (vgl. Abbildung 20)

		OKOLL	투 Kommentar 🛛 E-Mai	Attachment	🕒 Zeitbuchung 🍡	^				
	Zeige:	Nur Kommunika	tion 🔻 Sortierung: Neueste Einträ	ge zuerst 🔻						
	Kom	Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen								
	Vor 1 Minute	#/ erzeugt v Telefonnotiz	on ServiceAgent, Susanne Aktion	•						
		Telefonat zu	ABC							
	Vor 2 Minuten	#6 erzeugt v	on ServiceAgent, Susanne Aktion	*						
		Der Kunde l	at an Veranstaltung XVZ teilger	iommen						
	25.01.19 11:56	#4 geändert	von ServiceAgent, Susanne							
		Atta	hment PDF-Dokumente (PDF-Dokum	nent.pdf) pdf 🔻 hin	zugefügt					
		 Atta Atta 	hment Bilder jedes Formats (Bild.pn	g) pog 🔻 hinzugefüg	gt					
		 Atta 	hment Dokumente jedes Formats (V	/ord-Dokument.doc	x) 🌆 🔻 hinzugefügt					
	25.01.19 11:50	#3 erzeugt v	on Sales, Stefan Aktion 🔻							
	ø	Experten-Fee	dback							
		Neuer Komi	nentar von anderem Bearbeiter							
	25.01.19.11.49	#2 erzeust v	n ServiceAgent Susanne Aktion	-						
Alle Bezeichnu	ungen	Wichtig	in service Agent, susanne Aktion							
und Icons für Protokoll-kate	egorien	Neuer Eintr	99							
sind frei defin	ierbar					_				
r	11.01.19 13:49	#1 erzeugt v	on ServiceAgent, Susanne Aktion nail	*						
	Anfrage abg	elehnt	er Herr Max Muster,							
	Anfrage gen	ehmigt	e (Neue Anfrage) ist bei uns eing	gegangen und wird	d unter der					
	🖶 Bereit zum D	ruck	snummer 514 geführt.							
	Experten-Fe	edback kfrage	Sie diese Bearbeitunosnummer	unbedinat bei ied	er Kommunikation m	nit				
	Geral FAQ Lösung		E-Mails referenzieren Sie die Nu ie bei dieser Bestätigungsmail.	mmer bitte auf di Die damit verbun	e richtige Weise im dene automatische					
	FAQ Problem	nbeschreibung	ng Ihres Tickets ermöglicht uns	eine beschleuni	gte Bearbeitung.					
	A Interner Kor	nmentar	ins im Bedarfsfall mit Ihnen in V stehen wir Ihnen unter der Servi	/erbindung setzen cenummer	. Für telefonische					
	Interne Rück	(frage löscht)	1234567							
	Cosung (ge	threibung	erfügung.							
	A Standard	-	hen Grüßen,							
	🐁 Telefonnotiz		ervice							
	Veranstaltur	ngsteilnahme								

Abbildung 20: Vorgangshistorie mit allen Kommentaren

- Über die Aktivität "Lead qualifizieren" hat der Bearbeiter die Möglichkeit nähere Informationen zur Vertriebschance zu erfassen, wie unter anderem die Wahrscheinlichkeit des Kundengewinns, die Herkunft, den erwarteten Umsatz und den Kundenwunsch.
- Über die Aktivität "Angebot erstellen" wird ein eigener Prozess für die Angebotsstellung gestartet. Der Prozess wird in Kapitel 5.4 näher erläutert.
- Über die Aktivität "Verkaufschance gewonnen" setzt der Bearbeiter den Lead auf den Status gewonnen. Der Vorgang kann anschließend noch eine konfigurierbare Zeit lang bearbeitet werden und auch wieder auf den vorherigen Status zurückgesetzt werden. Nach Ablauf dieser Zeit wird der Vorgang abschließend automatisch geschlossen.
- Über die Aktivität "Verkaufschance verloren" setzt der Bearbeiter den Lead nach Angabe des Grunds auf den Status verloren. Der Vorgang kann anschließend noch eine konfigurierbare Zeit lang bearbeitet werden und auch der Prozess wieder von vorne gestartet werden. Nach Ablauf dieser Zeit wird der Vorgang abschließend automatisch geschlossen.
- Über die Aktivität "Wiedervorlage setzen" kann der Bearbeiter den Vorgang entweder per Datum und Uhrzeit oder über ein Auswahlfeld (z.B.: EOB, morgen, in 3 Tagen, etc.) auf Wiedervorlage legen. Damit verschwindet der Vorgang aus der Vorgangsliste (vgl. Abbildung 11) der aktiven Vorgänge. Nach Ablauf der Zeit taucht der Vorgang automatisch wieder in der Vorgangsliste zur Weiterbearbeitung auf. Hier könnte kundenspezifisch auch eine E-Mail an den Bearbeiter verschickt werden.
- Die Funktionen **"Termin vereinbaren"**, **"Besuchsbericht erfassen"** und **"Aufgabe erstellen"** werden in den Kapiteln 5.5, 5.6 und 8 beschrieben.

5.4 Angebotsphase und Angebotsprozess

5.4.1 Angebote erstellen

Wenn Sie ein Angebot erstellen wollen, klicken Sie aus einem erstellten Vertriebsvorgang auf "Angebot erstellen" (vgl. Abbildung 21). Alternativ können Sie aus einem Kunden auf die Aktivität "Neue Vertriebschance" klicken und im Formular den Status "Angebotsphase" wählen (vgl. Abbildung 15).

Vertriebschance	🖉 Bearbeiten	🗅 Duplizieren	🗇 Drucken	🛞 Workflow-Aktivitäten
				>> Erstkontakt enolgt
>> Angebot erstellen		Erstellt und verk	nüpft zu dieser	>> Angebot erstellen
		Angebotsvorgan	ig, welcher einen	>> Verkaufschance gewonnen
Titel Angebot zu Neue Vertriebschance		gesonderten Pro	ozess durchläuft.	>> Verkaufschange verloren
Auftragswahrscheinlichkeit Bitte wählen	✓ Angebots	nummer		Termin vereinbaren
Entscheidung bis	е	indefrist		Besuchsbericht erfassen
	-			Aufgabe erstellen
Beschreibung				Notiz erfassen
				Wiedervorlage setzen
				Workspace
Speichern und weiter Abbrechen				Workspace ist leer
				Alle ungespeicherten

Abbildung 21: Angebotsvorgang erstellen

	and Charalta Disashina thuma		
n der tolgenden Tahelle tind	en Ne die Beschreinling	o der netillinaren	Feiner eines Angenots

Feld	Bezeichnung					
Titel	Überschrift/Kurzbeschreibung des Angebots					
Auftragswahrscheinlichkeit	Auswahlfeld mit Wahrscheinlichkeit des Auftrags					
Angebotsnummer	Freitextfeld – zu befüllen, falls die Angebotsnummer in einem Fremdsystem generiert wird					
Entscheidung bis, Bindefrist	Datumsfelder mit erwartetem Entscheidungsdatum und gesetzter Bindefrist					
Beschreibung	Freitextfeld – Beschreibung des Angebotsumfangs. Wird in die Kommentarsektion des Angebots und der Vertriebschance übernommen.					

Tabelle 3: (Pflicht)-Felder bei der Erstellung eines Angebots

5.4.2 Angebot konfigurieren und Leistungen/Produkte als Objekte verknüpften

Bei Erstellung eines Angebotsvorgangs wird der Vertriebsprozess automatisch verknüpft und der Bearbeiter kann anschließend das Angebot konfigurieren.

Angebo	Dt 🖉 Bea	rbeiten 🕒 Duplizieren 🗔 Drucken	Workflow-Aktivitäten
S.R.	Angebot zu Neue Vertriebschance	(Angebot konfigurieren
842			Workspace
	Angebotserstellung Angebotsfreigabe erteilt Angebot versende	Auftrag erhalten	Workspace ist leer
	Auftragswahrscheinlichkeit 50% Beschreibung testtesttest Bindefrist 22.05.19 Entscheidung bis 22.05.19		Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.
	DETAILDATEN	🖉 Bearbeiten 🔺	Favoriten
	Produktkonfiguration		🚨 Max Muster
	Gesamtpreis noch keine Produkte gewählt		Alle Ansprechpartner
	KUNDEN (1)	+ Hinzufügen 🔥	Alle Firmen
&	Max Muster 👻 Kunde		
	KEINE VERKNÜPCTEN OBJENTE	~	
	VERKNÜPFTE VORGÄNGE (1)	+ Hinzufügen 🔺	
	referenziert von		
	835 Neue Vertriebschance ▼		
	KALENDER +	ermin hinzufügen 🖏 Aktualisieren 🗸	
	KEINE ZUSÄTZLICHEN BEARBEITER	+ Hinzufügen 🔺	
	PROTOKOLL 💭 Komr	nentar 🖂 E-Mail 🚿 Attachment 🔺	
	Zeige: Nur Kommunikation 👻 Sortierung: Neueste Einträge zuerst 💌		
	Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen		
	KEINE ATTACHMENTS	^	

Abbildung 22: Erstellter Angebotsvorgang

In der Angebotskonfiguration kann der Bearbeiter auf zwei Wegen die Leistungen für das Angebot angeben (vgl. Abbildung 23). Entweder er wählt die Leistungen/Produkte aus dem Portfolio aus und gibt die gewünschte Anzahl und ggf. gewährten Rabatt an. In diesem Fall werden die Produkte automatisch mit dem Angebotsvorgang verknüpft.

Sollte der Leitungskatalog nicht gepflegt oder eine spezielle Leistung nicht enthalten sein, kann der Bearbeiter auch Leistungen völlig frei zu definieren. In diesem Fall muss der Bearbeiter mindestens den Listenpreis oder den Endpreis eingeben.

Angebot			🖉 Bearbeiten 📋	Duplizieren 🕞 Drucken				
Angebot konfigurieren Bitte geben Sie hier die Leistungen an, zu denen das Angebot erzeugt werden soll.								
Wählen Sie Leistungen a	us dem Leistungs-Konfigurationskatalog aus							
Leistungskonfiguration	Leistung	Anzahl Rabatt (%)						
	Bitte auswählen	×						
	٩							
oder tragen Sie Leistu	I Zusatzleistung 4 (LP: 9.99 €)	nalten sind						
Freie Leistungswahl	Zusatzleistung 6 (LP: 5.69 €)	Listenpreis (€) Anzahl	ges. Listenpreis (€) Rabat	t (%) Preis (€)				
	Produkt 3 (LP: 399.99 €)			×				
	Zusatzleistung 1 (LP: 15.79 €) ∨							
Speichern und weiter	Abbrechen							

Abbildung 23: Leistungen für das Angebot konfigurieren

Das System errechnet automatisch den Gesamtpreis, den Gesamtrabatt und den Steuersatz. Sind Leistungen aus dem Katalog ausgewählt und somit automatisch verknüpft worden, werden mit einem Klick auf die einzelnen Objekte mehr Informationen zu diesen angezeigt (vgl. Abbildung 24).

DETAI	DETAILDATEN							🖉 Bearbeiten	^
Pro	duktkor	nfiguration							
		Leistung	Listenpreis (€)	Anzahl	ges. Listenpreis (€)	Rabatt (%)	Preis (€)		
		Produkt Z	0	1	0	0	100		
		Zusatzleistung 6	5,69	1	5,69	0	5,69		
		Produkt 3	399,99	1	399,99	0	399,99		
Netto	opreis	424,94€			Steuer 8	30,74€			
Gesam	tpreis	505,68€			Gesamtrabatt (%))			
	EN (1)							+ Hinzufügen	~
	NÜPFT	E OBJEKTE (2)							^
Zeige:	Alle Re	lationen 👻							
Pr	rodukts	ortiment			Ø Zubehörsortime	ent			
Prod	Produkt (1)				Zusatzleistung (1)				
Name Produkt 3 Preis (€) 399,99									
Bes	schreibu	ing Beschriebung	für Produkt 3						

Abbildung 24: Verknüpfte Leistungen/Produkte

Die Erstellung neuer Leistungen/Produkte und die Bearbeitung des bestehenden Sortiments erfolgt unter dem Reiter "Konfiguration" (vgl. Abbildung 25).

CM/			\sim		
Hauptseite	Neuer Vorgang	Neuer Kunde		Textvorlagen	Dokument
Konfi	guration		\bigcirc	1. Link zur	Konfig
OBJEK	CTE ANZEIGEN OD	ER NEU ERSTELL	EN	3 L ii	nk zur
Prod	^{oduktsortiment} ukt 2. Link besteh	eitung Jukte	Erste + Neu	ellung erstellen	
© Zu	ıbehörsortiment				
Zusa	tzleistung			+ Neu	ı erstellen
🛷 Se	erviceverträge				
Servi	icevertrag			+ Neu	erstellen

Abbildung 25: Konfiguration von Leistungen/Produkten

5.4.3 Angebotsdokument automatisch aus Vorlage erstellen

Nach erfolgreicher Konfiguration des Angebots können Sie über die Aktivität "Angebot automatisch erstellen" das Angebotsdokument vom System erzeugen lassen. Hierbei können Sie auch die Konfiguration des Angebots noch einmal ändern. Das aus der Vorlage generierte und mit den hinterlegten Daten befüllte Word-Dokument wird automatisch versioniert und in der Protokollsektion an den Vorgang angehängt. Die Erstellungsaktivität ist weiterhin verfügbar, damit der Bearbeiter auch jederzeit mehrere Angebotsversionen aus dem System erstellen kann.

Sollte der Angebotswert insgesamt 250.000€ übersteigen, ist das Angebot genehmigungspflichtig. Ist der Wert unterhalb dieser definierbaren Grenze, können Sie gleich mit Kapitel 5.4.5 den Prozess weiterverfolgen.

5.4.4 Genehmigungspflicht von Angeboten

Die Lösung beinhaltet einen einfachen Genehmigungsprozess, wenn der Angebotswert einen gewissen Umfang überschreitet. Wie in Abbildung 26 erkennbar, fügt das System in diesem Fall in der Sektion "Zusätzliche Bearbeiter" automatisch Bearbeiter mit der Genehmigerrolle hinzu und speichert den aktuellen Mitarbeiter als zuständigen Bearbeiter. Im Protokoll wird vermerkt, dass der Vorgang den Genehmigungsprozess durchläuft.

Um den Prozess im Falle einer Genehmigung weiterzuführen, loggen Sie sich aus und mit einem Benutzer der Rolle "salesManager" wieder ein. Als dieser navigieren Sie in den Vorgang über die Vorgangsliste "Angebote | Warten auf Genehmigung" oder über das Dashboard "Zuletzt geändert" (vgl. Abbildung 27). Alternativ können Sie die Schnellsuche nutzen (vgl. Kapitel 9).

								_
Angebot	erfolgreich erstellt und	angehängt						×
Der Ange und zu ve	botswert ist genehmigu erschicken	ingspflichtig. Sobald	l die Genehmigung e	rfolgt, erhalten Sie die	e Möglichkeit das	Angebot in ein PDF (umzuwandeln	×
Angebo	t			🗇 Akzep	otieren 🕜 Bea	rbeiten 🕒 Dupliz	zieren 🕞 Druc	:ken
	A							
2	Angebot 20 test Angebot Angebot	hotsfreigabe <u>R</u> n	icht zugewiesen	16 05 19 13:07				
851	Angebotserste	llung Angeb	ootsfreigabe erteilt	Angebot verse	endet A	Auftrag erhalten		
	Auftragswahrscheinlich Beschreib	keit 25% ung test						
	DETAILDATEN						🖉 Bearbeiten	^
	Produktkonfiguratio	n						
	Leistung test	g Listenpreis (€) /	Anzahl ges. Listenp	reis (€) Rabatt (%) 0	Preis (€) 260.000			
	Nettopreis 218.487,	39€	S Gosamtraha	teuer 41.512,61€	200,000			
	KUNDEN (1)	1,00€	Gesanitiaba	(1 (70) U			+ Hinzufügen	^
	Moritz Mustermann	 Kunde 						
	KEINE VERKNÜPFTEI	N OBJEKTE						~
	VERKNÜPFTE VORG	ÄNGE (1)					+ Hinzufügen	~
	referenziert von							
	847 test 👻							
	Lead	sphase 🕹 Sales, S	Stefan 🛗 16.05.19	11:14			T 2	
	KALENDER				+ 1	Termin hinzufügen	Q Aktualisieren	~
	ZUSÄTZLICHE BEARB	EITER (2)					+ Hinzufügen	^
	Genehmiger							
0	Master, Max 👻							
	Zuständiger Bearbeiter	r						
2	Sales, Stefan 🔻							
	PROTOKOLL				戸 Komr	nentar 🗹 E-Mail	S Attachment	^
	Zeige: Nur Kommunika	tion - Sortierung:	Neueste Einträge zu	ierst 🔻				
	Kommentar, E-Mail o	der Attachment hin	zufügen					
Vor 1 Minute #2 erzeugt von Sales, Stefan Aktion • Interne Rückfrage Interne Rückfrage Angebot durchläuft Genehmigungsprozess								
Vor 1 Minute #1 erzeugt von Sales, Stefan Aktion ~ Image: Angebot Angebot Image: Attachment Angebot Standard-Draft (Angebot Standard_v1.docx) Image Thinzugefügt								
	ATTACHMENTS (1)							^
	Klasse \$	Dateityp	Name ≑	Beschreibung \$	Datum ≑	Hinzugefügt von 🗢	Aktion	
	Bitte wählen V	Bitte wählen 🗸				Bitte wählen V	Filter anwende Filter zurückse	en etzen
	🖉 Standardanhang	docx	Angebot Standard_v1.docx	Angebot Standard-Draft	16.05.19 13:10	Stefan Sales	Im Protokoll anzeigen	

Abbildung 26: Genehmigungspflicht ab Angebotswert 250.000€

CM					
Hauptseite Neuer Vorgang Neuer Kunde I	Konfiguration Textvorlagen Dokumentvorla	gen Wissensdatenbank	Kundenliste	Outlook Addin	Alle Kundengrupper
Sicht: Genehmigung Fref: Sortierung: Sor	Abersicht nehmigure i Anfragen Prozessübersicht Im IL INFRAGEN OFFENE ANFRAGEN IN 02	Service Eskalationen Um:	satzinformationen	Kalender GELÖSTE ANFRAGEN 1 ABGESCHLOSSENE ANFRAGEN IN 2019	1. 1.
	Meine ToDos	Zuletzt besucht	Alle anzeigen	Zuletzt geändert	🕸 🍸 Alle anzeigen
	10 Einträge anzeigen Suchen Fällig am v ToDo Art \$ Keine Daten in der Tabelle vorhanden 0 bis 0 von 0 Einträgen Zurück Nächste	 Hans Seebacher April Kampagne April 2019 IT in Bayern Mai Kampagne Planung für 2019 		So - Angebot zu test auf Genehmigung Urten wurde durchlaufen kommentar hinzugefügt Bearbeiter Stefan Sales entfernt Z weitere Anderungen	durch Stefan Sales Vor 21 Minuten Vor 21 Minuten Vor 21 Minuten

Abbildung 27: Navigation in zu genehmigenden Vorgang

Sobald Sie als Genehmiger den Vorgang aufgerufen haben, werden Ihnen zwei Aktivitäten zum "Angebot freigeben" oder "Angebot ablehnen" angeboten. Falls Sie ablehnen, werden Sie aufgefordert einen Grund einzugeben. Sie können den Vorgang in der Protokollsektion auch jederzeit frei kommentieren. Anschließend können Sie als Manager oder auch als Sales-Mitarbeiter das Angebot erneut konfigurieren und wieder in die Freigabe geben. Der Freigabeprozess wird in der Protokollsektion dokumentiert. Sobald das Angebot von dem Manager freigegeben wurde, kann der Sales-Mitarbeiter im Prozess fortfahren.

5.4.5 Angebotsdokument verschicken

Um das Angebot verschicken zu können, müssen Sie zunächst mit der Aktivität "**PDF aus Word-Dokument erzeugen**" das im Formular ausgewählte Dokument in ein PDF umwandeln (vgl. Abbildung 28). Dies wird ebenfalls an den Vorgang gehängt (vgl. Abbildung 29).

Angeb	ot	🖉 Bearbeiten 🌓 Dupliziere	en 🗇 Drucken	Workflow-Aktivitäten
PDF au	s Word-Doku	mont orzaugen		PDF aus Word-Dokument erzeugen
FDI du	Angebot automatisch erstellen			
Dokum	ent wählen	Angebot Standard_v4.docx	× •	Angebot konfigurieren
Speic	hern und wei	Angebot Standard_v4.docx	Q	Workspace
	Angebot	Angebot Standard_v3.docx		Workspace ist leer
1	Angebo	Angebot Standard_v2.docx	5.05.19	Vorgänge werden
000	13:31	Angebot Standard_v1.docx		automatisch hier angezeigt.
	✓ Ar	Angebotserstellung Angebotsfrei	gabe erteilt	

Abbildung 28: Angebot zur Konvertierung auswählen

	Te-Mail 🛞 Attachment 🖍							
	Zeige: Nur Kommunikation 👻 Sortierung: Neueste Einträge zuerst 👻 Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen							
Vor 9 M	Vor 9 Minuten #1 erzeugt von Sales, Stefan Aktion ~ Angebot Angebot = Attachment Angebot Standard_v1 (Angebot Standard_v1.pdf) pdf							
	Klasse 🗢	Dateityp	Name ≑	Beschreibung \Leftrightarrow	Datum 🗢	Hinzugefügt von 🗢	Aktion	
Bitte wählen 🗸 Bitte wählen 🗸						Filter anwenden Filter zurücksetzen		
	Standardanhang pdf		Angebot Standard_v1.pdf	Angebot Standard_v1	15.05.19 17:09	Stefan Sales	Im Protokoll anzeigen	
	Standardanhang		Angebot Standard_v1.docx	Angebot Standard- Draft	15.05.19 16:53	Stefan Sales	Im Protokoll anzeigen	

Abbildung 29: Angehängte automatisch erzeugte Dokumente

Anschließend verschicken Sie das Angebot einfach über die Aktivität "Angebot versenden" an den im Vorgang hinterlegten Kontakt. Das System springt nun automatisch in den Hauptvertriebsvorgang und öffnet das Formular, mit welchem Sie den Vorgang auf Wiedervorlage setzen können.

5.4.6 Angebot abschließen (Auftrag erhalten/verloren)

Je nachdem, ob Sie den Auftrag erhalten, können Sie später im Angebot die Aktivität "Auftrag erhalten" oder "Auftrag verloren" klicken. Diese Aktivitäten setzen den Vertriebsvorgang automatisch auf den Status "Gewonnen" bzw. "Verloren". Wird ein Auftrag gewonnen, verknüpft das System die entsprechenden Produkte mit dem Kunden.

Angebot 🖉 Bearbeiten 🗋 Duplizieren	🗇 Drucken 💮 Workflow-Aktivitäten
Setzt den Status au erhalten".	af "Auftrag Auftrag erhalten ျက
🛛 💆 🛞 Angebot 🔶 Verhandlungsphase 🖉 Sales, Stefan 📾 16.05.19 13:31	Auftrag verloren 🗸
853 ✓ Angebotserstellung ✓ Angebotsfreigabe erteilt Angebot versendet Auftrag erhalt	<< Auf Angebotsphase zurücksetzen
T PROTOKOLL Rommentar 🗹 E-Mail 🗞 Atta	chment 🔺 🗐 Workspace
Vor 1 Minute #15 Email versendet von Sales, Stefan Aktion マ ズ Gesendete Email ズ Wir freuen uns über Ihr Interesse an unserem Produkt und möchten Ihnen gerne ein Angebot machen. Alle Informationen können Sie dem Anhang entnehmen. Min dem Können Sie dem Anhang entnehmen.	Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.
Wichtig: Das Angebot wird unter der Bearbeitungsnummer 853 geführt.	😧 Favoriten
Bitte geben Sie diese Bearbeitungsnummer unbedingt bei jeder Kommunikation mit uns an. Bei E-Mails	🔒 Max Muster
verbundene automatische Aktualisierung Ihres Tickets ermöglicht uns eine beschleunigte Bearbeitung.	Alle Ansprechpartner
Wir werden uns im Bedarfsfall mit Ihnen in Verbindung setzen. Für telefonische Rückfragen stehen wir der Servicenummer	Ihnen unter 🔍 Alle Firmen
+49-(0)89-1234567 gerne zur Verfügung.	
Mit freundlichen Grüßen, Ihr CM-Vertrieb	

Abbildung 30: Prozessabschluss

5.5 Termine

ConSol CM unterstützt den Vertriebsmitarbeiter auch in der Organisation seiner Kundentermine. So kann er komfortabel aus einer Vertriebschance heraus einen Termin mit einem Kunden vereinbaren. Der Hauptkunde des Vorgangs wird automatisch in der Liste der Kunden gepflegt und es können noch beliebig viele weitere Kunden und auch Mitarbeiter zur Termineinladung hinzugefügt werden (vgl. Abbildung 31 und Tabelle 4).

Termin vereinbaren >> Angebot Thema Mustermann Beginn 16.05.19 15 \$\$; 00 \$\$ Ende 16.05.19 >> Verkauft Erinnerung 5 Minuten >> Verkauft >> Verkauft Ort/Raum Aufgabe err Notiz erfass Wiedervort .:: .:: .:: .:: .:: .::	
Termin vereinbaren >> Mit best verknüpfer Thema Mustermann >> Verkauft Beginn 16.05.19 15 \$: 00 \$ Ende 16.05.19 15 \$: 30 \$ Der Termin wird im nachfolgenden Dialog abgefragt. >> Verkauft Erinnerung 5 Minuten Aufgabe er Notiz erfasz Ort/Raum Wiedervort	erstellen
Thema Mustermann >> Verkauft Beginn 16.05.19 15 \$: 00 \$ Ende 16.05.19 15 \$: 30 \$ Der Termin wird im nachfolgenden Dialog abgefragt. Termin verd Besuchsber Aufgabe ende Notiz erfass Wiedervord	ehendem Angebo
Beginn 16.05.19 15 ÷ : 00 ÷ Ende 16.05.19 15 ÷ : 30 ÷ Der Termin wird im nachfolgenden Dialog abgefragt. Termin verd machfolgenden Dialog abgefragt. Bernerung 5 Minuten Aufgabe erz Notiz erfasz Ort/Raum	chance gewonne
Beginn 16.05.19 15 • : 00 • Ende 16.05.19 15 • : 30 • Der Termin wird im nachfolgenden Dialog abgefragt. Termin verr Erinnerung 5 Minuten Aufgabe en Notiz erfast. Ort/Raum Wiedervort Wiedervort	chance verloren
Erinnerung 5 Minuten V Besuchsber Ort/Raum Terminbeschreibung	inbaren
Ort/Raum Terminbeschreibung	icht erfassen
Terminbeschreibung: Notiz erfast Wiedervort : << Auf Erst zurücksetze	stellen
Terminbeschreibung Wiedervort	sen
	age setzen
	kontakt en
Kunde(n) Kundenteilnehmer Email Einladung senden	
Moritz Mustermann mustermann@consol.de 🛛 🗶 🗐 Worksp	ace
Zeile hinzufügen Workspace	ist leer
Weitere Teilnehmer Mitarbeiter Alle ungesp Zeile hinzufügen automatisc	veicherten verden h hier angezeigt.
Speichern und weiter Abbrechen Speichern und weiter	

Abbildung 31: Terminvereinbarung

In der folgenden Tabelle finden Sie die Beschreibung der befüllbaren Felder für Termine.

Feld	Bezeichnung			
Thema	Betreff des Termins			
Beginn, Ende	Datumsfelder bzgl. Start und Ende			
Erinnerung	Auswahlfeld mit Erinnerung zum Termin			
Ort/Raum	Ort des Termins			
Terminbeschreibung	Freitextfeld – wird im Termin als Text angezeigt			
Kunde(n)	Teilnehmer des Termins mit Email und Auswahl, ob eine Einladung verschickt werden soll			
Weitere Teilnehmer	Auswahl an im System gepflegten Mitarbeitern, die ebenfalls eine Einladung erhalten sollen			

Tabelle 4: Felder bei der Erstellung eines Termins

Alle eingetragenen Mitarbeiter und der aktuelle Bearbeiter erhalten automatisch eine Termineinladung.

Folgende Funktionen sind bei der Terminvereinbarung verfügbar (vgl. Abbildung 32):

- 1. Sobald ein Teilnehmer zu-, absagt oder unter Vorbehalt zusagt, wird die Antwort automatisch vom System erkannt und in der Detailsektion des Gesprächtermins eingetragen.
- 2. Der Termin wird auch direkt in den Kalender des Bearbeiters eingetragen und somit auch in der Kalendersektion des Vorgangs dargestellt. Zum Öffnen der Sektion klicken Sie einfach auf den nach unten zeigenden Pfeil in der entsprechenden Sektion.
- 3. Ein erstellter Termin kann jederzeit aktualisiert werden. Das System schickt die Aktualisierung automatisch raus.
- 4. Termine können auch jederzeit abgebrochen werden. In diesem Fall schickt das System eine Absage an die Teilnehmer.



Abbildung 32: Termindarstellung in ConSol CM

5.6 Besuchsberichte

Nach einem Kundenbesuch kann der Bearbeiter die Ergebnisse des Termins in einem Bericht zusammenfassen. Dazu klicken Sie einfach in einem Vertriebsvorgang (vgl. Abbildung 33) oder in einem Kunden auf die Aktivität "**Besuchsbericht erfassen**". Bei der Erstellung eines Besuchsberichts können gleichzeitig Aufgaben erfasst werden, die einen gesonderten Prozess durchlaufen (siehe auch Kapitel 8). Der Besuchsbericht und erstellte Aufgaben werden mit dem Vertriebsvorgang verknüpft und die Besuchsinformationen auch im Vorgangsprotokoll hinterlegt (vgl. Abbildung 34).

Vertriebschand	e		🖄 Be	arbeiten ု Dup	lizieren 🕝 Drucken	Workflow-Aktivitäten
						>> Lead qualifizieren
Besuchsbericht erf	assen					>> Angebot erstellen
						>> Verkaufschance gewonne
Gesprächsdatum	16.05.19					>> Verkaufschance verloren
Besuchs-Information	onen:					Termin vereinbaren
Anlass & Ziel	B $I \ \underline{U} \ A \checkmark$	Tl∓ 🖾		 Erfasst Beuchs 	einen neuen bericht zum Kunden als	Besuchsbericht erfassen
	Kunde wollte			Vorgan	g.	Aufgabe erstellen
	1) ABC					Notiz erfassen
	2) XYZ					Wiedervorlage setzen
Next steps	B <i>I</i> <u>U</u> A ▼	T!▼ 🛋		•		<< Auf Lead zurücksetzen
	Vereinbart wurde					Workspace
						Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge werden
Fazit	B $I \ \underline{U} \ A \checkmark$	TI▼ 🖾		*		automatisch hier angezeigt.
	Alles gut!					🚱 Favoriten
						🚨 Max Muster
Aufrahan	Dotroff	Datum his/am	Vorantwortlich	Vatagoria	Driorität	Alle Ansprechpartner
Aufgaben	Nachfasson nach 2 W			Telefonanruf	Normal V X	Alle Firmen
	Toile hinzufügen		Sales, Stelall 🔺 🕈	releionantur		
	zene ninzurügen					
Speichern und we	eiter Abbrechen					

Abbildung 33: Besuchsberichte erstellen

In der folgenden Tabelle finden Sie die Beschreibung der befüllbaren Felder für Besuchsberichte.

Feld	Bezeichnung				
Gesprächsdatum	Datum des Termins – wird mit dem Termindatum, bzw. dem aktuellen Datum vorbelegt				
Anlass & Ziel, Next Steps, Fazit	Freitextfelder mit Rich-Text-Formatierungsmöglichkeiten zur Erfassung aller relevanten Informationen				
Aufgaben	Felder für Aufgabendefinition siehe auch Tabelle 8: (Pflicht)- Felder bei der Erstellung einer Aufgabe				

Tabelle 5: (Pflicht-)Felder bei der Erstellung eines Besuchsberichts

Wenn Sie den Besuchsbericht anpassen wollen, können Sie in den Besuchsbericht über die Sektion "Verknüpften Vorgänge" springen.

	NÜPFTE VORGÄNGE (2)	+ Hinzufügen	^
Paren 855 B © Be: 0 856 A © Au	t von esuchsbericht 855 ← suchsbericht ()	
PROT	OKOLL 📃 Kommentar 🖂 E-Mail	S Attachment	^
Zeige: Korr Vor 1 Minute	Nur Kommunikation Sortierung: Neueste Einträge zuerst mentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen #32 erzeugt von Sales, Stefan Aktion Besuchsbericht Gesprächsdatum: 16.05.2019 Anlass & Ziel: Kunde wollte 1) <u>ABC</u> 2) XYZ Next steps: Vereinbart wurde Fazit: Alles gut!		

Abbildung 34: Verknüpfter Besuchsbericht

6 Der Marketing-Prozess

Neben der Vertriebssteuerung ist in CRM-Szenarien auch die Verfolgung von Marketingaktivitäten von großer Bedeutung Deshalb beinhaltet die CRM Suite auch einen Marketing-Prozess mit dem Kampagnen erstellt und überwacht werden können.

Melden Sie sich mit dem Nutzer der Rolle "marketingAgent" am System an (Ihre Benutzerdaten haben Sie per E-Mail erhalten).

6.1 Übersicht über alle laufenden Marketing-Aktivitäten / Kampagnen

Direkt nach dem Login erhalten Sie in der Hauptansicht mittig eine Übersichtsseite mit Dashboards. Diese bieten Ihnen auf einen Blick alle relevanten Daten über Ihren aktuellen Marketing-Status.

Wie in Abbildung 35 ersichtlich, werden in der oberen Zeile als KPIs die Anzahl laufender Kampagnen im aktuellen Jahr und der verbuchte Aufwand im Vergleich zum geplanten Aufwand dargestellt. Daneben zeigt ein Balkendiagramm die Ausgaben für Kampagnen mit geplantem, investiertem und maximal verfügbarem Gesamtjahresbudget an.

In den Tabellen der nächsten Zeile findet der Bearbeiter Informationen zu seinen Aufgaben, welche Seiten zuletzt besucht und welche zuletzt geändert wurden. Alle blau hinterlegten Objekte sind klickbar und der Bearbeiter gelangt so komfortabel in das gewünschte Element.

Mit dem Klick auf den nächsten Reiter erhält der Bearbeiter eine Sicht auf seinen Kalender.



Abbildung 35: Überblick über Marketing-Aktivitäten

6.2 Zielgruppen erstellen

ConSol CM bietet dem Bearbeiter mit der CRM Suite die Möglichkeit, Zielgruppen mit verschieden Kriterien zu definieren. Diese Zielgruppen können gespeichert und später für Kampagnen ausgewählt werden. Abbildung 36 zeigt die hierfür notwendigen Schritte:

- 1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Link "Neue Zielgruppe"; damit gelangen Sie in die Detailsuche.
- 2. In den Suchkriterien der Detailsuche sind alle Felder durchsuchbar, die indiziert sind (siehe auch Kapitel 9). Über das Plus-Symbol können Sie verschiedene Suchparameter kombinieren. In dem "Bitte auswählen"-Feld können Sie einfach beginnen zu tippen, um die möglichen Kriterien einzugrenzen. Wenn Sie Ihre Kriterien definiert haben, klicken Sie auf den "Suchen"-Button.
- 3. Unterhalb der Suchkriterien werden Ihnen die Suchergebnisse in einer Tabelle angezeigt. Diese Einträge können Sie per Checkbox links neben jeder Ergebniszeile noch gezielt ab- bzw. wieder hinzuwählen.
- 4. Sobald alle gewünschten Ergebnisse angehakt sind, klicken Sie rechts in der Oberfläche auf die Aktivität "Neue Zielgruppe auf Basis der Suchkriterien erstellen". Alternativ können Sie auch lediglich die "Suche speichern", um Sie später noch anzupassen und dann einer Zielgruppe zuzuweisen (siehe auch Punkt 5).

CM/	Maria Marketingma	nagerin 🖒 Abmelden
Hauptseite Neuer Vorgang Neuer Kunde Konfiguration Reporting Wissensdatenban. Neue Ziel	gruppe Alle Kundengruppen 🍳	
Suche Suchkriterien 2. Suchbegriff (Muster) * Bundesland (Firmendaten) Bayern * Bitte auswählen * FIRMA - KUNDE * Kunde (Firma) Mitarbeitery (Mitarbeiter)	1. Net Suc Suc Suc Suc Suc Suc	Aktivitäten 4. ue Zielgruppe auf Basis der hkriterien erstellen the speichern Workspace rkspace ist leer e ungespeicherten gänge werden omatisch hier angezeigt.
binsatzsteuer ID (Bankverb <u>indu</u> ng)	8	Favoriten
	Straße 🗢 🔍	alle D
🖂 🛄 Musterfirma	Franklinstr.	Alle Zielgruppen
ConSol Fuhrparkmanagement GmbH	Balanstr.	Alle Kunden
🗹 🔽 🔝 🛄 ConSol Austria Software GmbH	Mooslackengasse	
🖂 📠 ConSol Consulting & Solutions Software Poland Sp. z o.o.	Piastowska	
ConSol Consulting & Solution Software GmbH	StCajetan Straße	

Abbildung 36: Zielgruppen definieren

5. Sollten Sie eine Zielgruppe anpassen wollen, navigieren Sie in die gewünschte Zielgruppe per Suche oder aus einer Kampagne. Dann können Sie über die zwei Aktivitäten "Kontakt manuell hinzufügen" und "Kontakt auf Basis von 'Gespeicherten Suchen' hinzufügen" die entsprechende Änderung durchführen. Mit der ersten Aktion können Sie gezielt einzelne Kontakte und Firmen der

Zielgruppe hinzufügen. Über die zweite Aktivität wählen Sie eine bereits gespeicherte Suche aus und das System verknüpft die den definierten Suchkriterien zutreffenden Kontakte und Firmen dann automatisch (vgl. Abbildung 37).

Zielgruppe 🖉 Bearbeiten 🖓 Vorgang erstellen 🚫 Deaktivieren 🛱 Daten übertragen 🕞 Drucken 🛄 Entternen 🔻 🚱 Aktivitä	ten
Kontakt auf Basis von 'Gespeicherten Suchen' hinzufügen	nuell hinzufügen
Gespeicherte Suche Bitte auswählen Kontakte auf Basis von 'Gespeicherten Suchen' Kontakte auf 'Gespeicherten Suchen' Kontakt auf 'Gespeicherten Suchen'	Basis von ten Suchen'
Speichern und weite	100
	ict loor
IT in Bayer Alle deuteebee Kunden abee Finuillisuum Alle ungesp	eicherten
Alle deutschen Kunden onne Einwilligung Vorgänge w	erden
	i niei angezeigt.
VORGANGI II in Bayern	
Zeige: Vorgänge dieser Person Status: Offene Vorgänge 💌	
Image: space of the space	
₩ 863 Kampagne Munchen 17.05.19 13:49 Aktiv	gruppen
KEINE KOMMENTARE UND ATTACHMENTS 📃 Kommentar 🗞 Attachment 🗸 🍳 Alle Kun	den
VERKNÜPFTE FIRMEN UND PERSONEN (2) + Hinzufügen 🔨	
Relation (Kunde) (Jede)	
Person	
Q マ Datum Person Bemerkung Aktion	
08.05.19 14:04 💰 Max Muster Kundentyp Bearbeiten 🗙	
08.05.19 14:04 🚨 Maxi Muster Kundentyp Bearbeiten 🗱	
VERKNUPFTE OBJEKTE (1) als <u>Liste</u> oder <u>Graph</u>	
Zeige: Alle Relationen 🐱	
Gespeicherte Suchen	
verknünfte Gesneicherte Suchen (1) 🗸 Hinzufügen	
Suchkriterien Attribut Wert Wert 2 (opt.) Wert 3 (opt.)	
Bundesland Bayern	
Industrie IT	
Datum 08.05.19 14:04 Kommentar 🛛 Bearbeiten	
PROTOKOLL 🗸	

Abbildung 37: Zielgruppe ändern

6.3 Kampagnen planen und starten

Marketing-Mitarbeiter können Kampagnen erstellen und planen. Zur Erstellung einer neuen Kampagne klicken Sie in der Hauptnavigation auf "**Neuer Vorgang**". Füllen Sie die angebotenen Felder aus und achten Sie darauf, dass im Feld Prozess "Marketing Kampagne" ausgewählt ist. Zur Wahl einer bereits erstellten Zielgruppe beginnen Sie einfach im Feld Name unterhalb von Zielgruppe zu tippen. Das System schlägt ihnen dann entsprechende Zielgruppen zur Auswahl vor (vgl. Abbildung 38).

	Kampagne München (IT in Bayern) *						
	Prozess Marketing Kampagne 🗸	Bearbeiter Nicht zugewiesen 🔻					
	Art der Telefon-Kampagne						
	Kampagne						
	Ziel der Neukundengewinnung Kampagne						
		.i.					
	Zielgruppen- Alle Kunden in Bayern der IT-Brand	che					
	beschreibung	ii.					
	KEINE KUNDEN						
	Zielgruppe	Vorschläge					
21	IT in	👥 👔 IT-Firmen in D Auswählen					
		Lo IT in Bavern Auswählen					
	Erstellen und hinzufügen						
	KOMMENTAR						
	Kommentar hinzufügen						
	+ Vorlage hinzufügen 🔻						
	B I <u>U</u> S ≣ ≣ ≣ Zusammenhän	▼ Schriftart ▼ Schriftgröße ▼ <u>A</u> ▼ _ ▼					
	x² x₂ ⊟ ⊟ ≇ ∉ 😭 📑 🖃 🦞	글• m [‡] [‡] m ∃ ₂ g ^{**} ⊞ ⊞ Ω 🥹 ∞ 🔅 🜉					
	·····	li.					
	Dateien hierher ziehen ode	er zur Auswahl klicken					
	Uateien hierher ziehen oder zur Auswahl klicken						

Abbildung 38: Kampagne erstellen

Sobald eine Kampagne erstellt wurde, kann der Bearbeiter die Kampagne über die Aktivität **"Kampagne planen"** mit weiteren Informationen anreichern (vgl. Abbildung 39 und Tabelle 6). Dabei werden sowohl die Kampagne als auch Meilensteine als Termine im Kalender eingetragen (vgl. Abbildung 40). Sollten die Werte des Kampagnenumfangs bzgl. Stunden- und Kostenaufwand eine gewisse Grenze überschreiten, durchläuft die Kampagne einen Genehmigungsprozess (siehe auch Kapitel 6.4).

Marketing K	ampagne		⊗ Akze	eptieren	🖉 Bearbeiten	🕒 Duplizieren	Drucken	Workflow-Aktivitäten
						ĸ	ampagne planen	Kampagne planen
Kampagne plar	nen							Teilnehmerliste erstellen
_								Aufgabe erstellen
Startdatum 1	7.05.19 Enddatum 16.0	6.19						Kampagne abbrechen
Ressourcen	Benötigte Mitarbeiter	Kommentar						
	Bitte auswählen	▼		3	<			Workspace
	Zeile hinzufügen							Workspace ist leer
Meilensteine	Datum Beschreibung							Vorgänge werden
	20.05.19 Planungskickoff			×				automatisch hier angezeigt.
	Zeile hinzufügen							
								Favoriten
Geplan	te 10	Geplantes 200			Erwartet	er		Q alle D
Stunde	en	Budget			Umsa	tz		Alle Zielgruppen
Kostenträg	er	Projekt						Alle Kunden
Angestrebte Le	ads Leadqualität	Anzahl						
	B-Lead - großes Interesse 🗸	3	×					
	C-Lead - guter Kontakt 🗸 🗸	10	×					
	Zeile hinzufügen							
Speichern und	d weiter Abbrechen							
Kamp	pagne München (IT in Bayern)							
Ma 💿 Ma	arketing Kampagne 🛛 🕀 In Planung	🖄 nicht zugewiesen 🛛 🕅 17	.05.19 2	1:36				

Abbildung 39: Kampagne planen



Abbildung 40: Kalender mit Kampagnen und Meilensteinen

In der folgenden Tabelle finden Sie die Beschreibung der befüllbaren Felder einer Kampagne.

Feld	Bezeichnung						
Kampagnendefinition							
Thema	Überschrift/Kurzbeschreibung der Kampagne						
Art der Kampagne	Auswahlfeld mit Kampagnentypen (z.B. E-Mail oder Telefon)						
Ziel der Kampagne, Zielgruppen-Beschreibung	Freitextfeld – mit dem gewünschten Ergebnis der Kampagne bzw. Beschreibung der gewünschten Zielgruppe, die adressiert werden soll						
Kampagnenplanung							
Start- & Enddatum	Start und Ende der Kampagne						
Ressourcen	Liste mit Auswahl an im System hinterlegten benötigten Mitarbeitern und Kommentarfeld zur Beschreibung						
Meilensteine	Liste mit Datum und Beschreibung, der zu erreichenden Meilensteile						
Geplante Stunden Geplantes Budget	Zahlenfelder zur Definition des Kampagnenumfangs bzgl. Stunden- und Kostenaufwand						
Erwarteter Umsatz Kostenträger Projekt	Freitextfelder zur Angabe des gewünschten Umsatzes, Kostenträgers und Projekts						
Angestrebte Leads	Liste mit Auswahlfeld zur Lead-Qualität und Anzahl						
Kampagnenaktualisierung							
Stunden [h] Kosten [€] Beschreibung	Zahlenfelder zur Aktualisierung der aufgewendeten Stunden und Kosten sowie jeweils ein freies Beschreibungsfeld						
Gesamtumsatz	Freitextfeld für aktualisierten Gesamtumsatz						
Kampagnenabschluss							
Zweitverwertbarkeit Erfolg	Boolean-Felder zur Wiederverwendbarkeit und Erfolg der Kampagne						
Kundendatensätze Rückmeldungen Opportunities	Zahlenfelder zur Anzahl an Kundendatensätzen, Rückmeldungen und durch die Kampagne erzielten Opportunities						
Angefallene Kosten € Kommentar	Freitextfelder für die angefallenen Kosten und freie Kommentare zur Kampagne						

Tabelle 6: (Pflicht)-Felder einer Kampagne

Nachdem die Kampagne eingeplant wurde, wird dem Marketing-Mitarbeiter die Aktivität **"Kampagne starten"** angezeigt (vgl. Abbildung 41). Sollte zuvor über die entsprechende Aktivität noch keine Teilnehmerliste erstellt worden sein, fragt das System den Bearbeiter, ob er eine CSV-Datei mit den der Zielgruppe zugehörigen Kunden erstellen möchte (für Informationen zur Erstellung und Bearbeitung der Teilnehmerliste siehe auch Kapitel 6.5).



Abbildung 41: Kampagne starten

6.4 Genehmigungspflicht von Kampagnen

Sollten die Werte des Kampagnenumfangs bzgl. Stunden- und Kostenaufwand eine gewisse Grenze überschreiten, muss die Kampagne einen Genehmigungsprozess durchlaufen.

Die Grenzen sind in einem Konfigurationsobjekt gepflegt. Um diese einzusehen, klicken Sie in der Hauptnavigation auf "Konfiguration", anschließend auf "Budget Planungskonfiguration" und rufen Sie dann das gewünschte Jahr auf (vgl. Abbildung 42).

/			\sim		
seite	Neuer Vorgang	Neuer Kunde	Konfiguration	Wissensdatenbank	Neue Zielgrup
Confi	guration		U		
OBJEK	TE ANZEIGEN ODE	R NEU ERSTEL	LEN		^
, ⁰ G€	espeicherte Suchen		🗾 Budge	et Planung	
Gesp	eicherte Suche	+ Neu ers	tellen <mark>Budget P</mark>	lanungskonfiguration	
Erget	onisliste (2)		·		
	Suchbegriff (Muste	r) 🔻 Text odd	er Suchmuster einge	eben 🛅 🕂 🖪	iltern
¢-	Zum Objekt	Objekt	ktivierte einschließe	en	

Abbildung 42: Planungskonfiguration des Marketing-Budgets

Wie in Abbildung 43 ersichtlich, werden in diesem Konfigurationsobjekt neben der Bezeichnung und dem entsprechenden Jahr auch das Jahresbudget und das genehmigungsfreie Budget sowie der genehmigungsfreie Aufwand gepflegt. Die Werte sind von Bearbeitern der Rolle "marketingApprover" definierbar bzw. änderbar.



Abbildung 43: Konfigurationsobjekt zur Marketing-Planung

Zur Genehmigung einer Kampagne loggen Sie sich als Marketing-Mitarbeiter aus und mit einem Bearbeiter der Rolle "marketingApprover" ein. Als dieser navigieren Sie in den Vorgang über die Vorgangsliste "Kampagne | Warten auf Genehmigung" oder über das Dashboard "Zuletzt geändert" (vgl. Abbildung 27). Alternativ können Sie die Schnellsuche nutzen (vgl. Kapitel 9).

Wie in Abbildung 44 dargestellt, können Sie im Vorgang entweder die Kampagne...

- 1) ... genehmigen: damit kann der Prozess vom Marketing-Mitarbeiter weitergeführt werden (siehe Kapitel 6.3 Seite 39)
- 2) ... ablehnen: der Marketing-Mitarbeiter hat nun die Möglichkeit die Daten zu ändern und die Kampagne erneut in die Genehmigung zu senden
- 3) ... oder eine Rückfrage stellen: der Marketing-Mitarbeiter kann nun in der Protokoll-Sektion die Frage beantworten und erneut die Genehmigung anfordern.

Vorgan	g		🗇 Akzeptier	ren 🕜 Bearbeiten	🕒 Dupli	zieren 🕞 Druc	ken Digen	S Workflow-Aktivitäten
870	Kampagne M Kampagner Art de Ziel de Zielgruppen-B Größe de Startdatum Meilensteine Genehmigt	Aünchen (IT ngenehmigun r Kampagne r Kampagne eschreibung r Zielgruppe 17.05.19 Datum 20.05.19 Nein	in Dayern) g	nmigung 2 nicht zu er IT-Branche	ıgewiesen	iiiiiii 17.05.19 20:39)	Genehmigen Ablehnen Rückfrage Workspace Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.
	DETAILDATE	N				🖉 Bearbeiten	^	Favoriten
	Rahmenda Plan-Daten Geplante Stun	ten Pl	an-Daten Geplantes Budget 200					Favoriten sind leer Ziehen Sie Vorgänge, Personen, Firmen oder



6.5 Teilnehmerliste erstellen

Für Kampagnen in Planung kann jederzeit über die Aktivität **"Teilnehmerliste erstellen**" eine CSV-Datei mit allen Kunden der zugehörigen Zielgruppe automatisch generiert werden. Zudem können über die Aktivität **"Kontakt zu Teilnehmerliste hinzufügen**" unabhängig von der definierten Zielgruppe manuell Kontakte der Datei angefügt werden. Die erstellte CSV-Datei wird automatisch an den Kampagnen-Vorgang gehängt und in der Protokollsektion dokumentiert.

KEINE	ZUSÄTZLICHEN BEARBEITER		+ Hinzufügen 🔥	Workflow-Aktivitäten
	OKOLL	🔎 Kommentar	C Mail Attachment	Kampagne planen
Zeige: Kom	Nur Kommunikation 👻 Sortierung: Neueste Einträge zuerst 👻 mentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen		Erstellt eine Teilnehmerliste als CSV-Datei auf Basis der Zielgruppen-Kriterien. Zum Öffnen der CSV-Datei als	Teilnehmerliste erstellen Kontakt zu Teilnehmerliste
Vor 1 Minute	#3 erzeugt von Marketingmanagerin, Maria Aktion • Zielgruppe		Excel-Tabelle können Sie in der Wissensbasis Hinweise erhalten. Suchen Sie hierfür einfach nach	Aufgabe erstellen Kampagne abbrechen
	CSV-Datei mit Zielgruppenteilnehmern erzeugt Image: Imag	ichen (IT in Bayern) (20	CSV als Excel·labelle offnen [*] . 019-05-17 23:05)) osv ▼ hinzugefügt	Workspace

Abbildung 45: Teilnehmerliste erstellen und anpassen

Wenn Sie die CSV-Datei als Excel-Tabelle öffnen wollen, gehen Sie nach dem Öffnen Ihres Microsoft Excel Programms wie folgt vor:

1) Navigieren Sie in Excel zum Reiter "Daten" und klicken Sie auf den Menu-Punkt "Aus Text".



2) Wählen Sie die zuvor gespeicherte Text-Datei und klicken Sie auf "Importieren"

Teilnehmer für Kampagne_Jahreskampagne (2019-02-07 11_5	Änderungsdatum: 07.02.2019 11:58 Größe: 1,02 KB
ne: Teilnehmer für Kampagne_ Jahreskampagne (2019-02-07 11_58).txt	 ✓ Textdateien (*.prn;*.txt; Tools ▼ Importieren

3) Wählen Sie als Dateityp "Getrennt" und klicken Sie auf "Weiter"



4) Wählen Sie als "Trennzeichen" "Semikolon" und klicken Sie auf "Weiter".

Textkonvertierungs-Assist	tent - Schritt 2 von 3			?	×
Dieses Dialogfeld ermöglicht wie Ihr Text erscheinen wir	t es Ihnen, Trennzeichen fe d.	estzulegen. Sie können in	der Vorschau der markiert	en Daten sel	nen,
Trennzeichen	Aufeinanderfolgende Tre	ennzeichen als ein Zeicher	n behandeln		
Leerzeichen	extqualifizierer:		\sim		
Andere:					
Datenvorschau					
Vorname_Firstname	Nachname_Lastname	Email	Telefon_Phone Mob	il_Mobile	^
Super	Admin				
Bert	Betta	bert@betta.de	0049 89 234234 004	9 89 234	4
Max	Muster	muster@consol.de	089-12345678		
Maxi	Muster	anna@consol.de			~
<				>	
		Abbrechen < Z	urüdk <u>W</u> eiter >	Fertig ste	llen

5) Klicken Sie dann auf "Fertig stellen".

	Assistent - Schritt 3 von 3			?	×
Dieses Dialogfeld erm Datenformat der Sp © Standard) Text) Datum: TMJ) Spalten gicht im Datenvorschau	öglicht es Ihnen, jede Spalte alten	zu markieren und den Dater Die Option 'Standard' behält alle anderen Werte in Text u	ntyp festzulegen. Datums- und Zahlenw m. Weitere	verte bei und wan	lelt
					_
Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	1
<u>Standard</u> Vorname_First Super Bert Max Maxi	Standard Nachname_Lastnau Admin Betta Muster Muster	Standard me Email bert@betta.de muster@consol.de anna@consol.de	Standard Telefon_Phone 0049 89 234234 089-12345678	Standard Mobil_Mobil 0049 89 234	^

6.6 Kampagnen aktualisieren

Die Daten einer laufenden Kampagne können jederzeit vom Marketing-Mitarbeiter bezüglich der bereits aufgewendeten Stunden und Kosten beziehungsweise des gegeben falls bereits mit der Kampagne erwirtschafteten Umsatzes aktualisiert werden (vgl. Abbildung 46).

Daten aktualisieren Bitte füllen Sie die zu aktualisierenden Daten aus Neue Aufwands-Position [h] hinzufügen: Stunden [h] Z Beschreibung Ressourcenplanung Kosten [€] Beschreibung Neuer Gesamt-Umsatz: Gesamtumsatz 0 Speichern und weiter Abbrechen Marketing Kampagne Att der Kampagne Veider Kampagne Att der Kampagne Veider Kampagne Ziel der Kampagne Veider Kampagne Ziel der Kampagne Veider V	Marketin	g Kampa	gne 🔗 A	kzeptieren	🖄 Bearbeite	n 🗈 Duplizieren	Drucken	Workflow-Aktivitäten
Daten aktualisieren Bitte füllen Sie die zu aktualisierenden Daten aus Neue Aufwands-Position [h] hinzufügen: Stunden [h] 2 Beschreibung Ressourcenplanung Neue Kosten-Position [€] hinzufügen: Kosten [€] Beschreibung Neuer Gesamt-Umsatz: Gesamtumsatz 0 Speichern und weiter Abbrechen Speichern und weiter Abbrechen Speichern und weiter Abbrechen Marketing Kampagne Veukundengewinnung Zielgruppen-Beschreibung Alle Kunden in Bayern der IT-Branche Größe der Zielgruppe Startdatum 17.05.19 Enddatum 16.06.19 Meilensteine Datum Beschreibung 20.05.19 Planungskickoff						Kampagnen-Da	ten aktualisieren	Daten aktualisieren
Neue Aufwands-Position [h] hinzufügen: Stunden [h] 2 Beschreibung Neue Kosten-Position [€] hinzufügen: Kosten [€] Beschreibung Neuer Gesamt-Umsatz: Gesamtumsatz 0 Speichern und weiter Abbrechen Startdatum 17.05.19 Eid der Kampagne Zielgruppen-Beschreibung Alle Kunden in Bayern der IT-Branche Größe der Zielgruppe 2 Startdatum 17.05.19 Enddatum 16.06.19 Meilensteine Datum Beschreibung 20.05.19 Planungskickoff	Daten aktu Bitte füllen	ia <mark>lisieren</mark> Sie die zu ak	tualisiorondo	n Daten aus	-			Aufgabe erstellen
Stunden [h] 2 Beschreibung Ressourcenplanung Neuer Kosten -Position [€] hinzufügen: Beschreibung Kosten [€] Beschreibung Neuer Gesamt-Umsatz: Beschreibung Gesamtumsatz 0 Speichern und weiter Abbrechen Speichern und weiter Abbrechen Ø Marketing Kampagne Att der Kampagne Aktiv Art der Kampagne Neukundengewinnung Zielgruppen-Beschreibung Alle Kunden in Bayern der IT-Branche Größe der Zielgruppe 2 Startdatum 17.05.19 Enddatum 16.06.19 Meilensteine Datum Datum Beschreibung Under Startdatum 17.05.19 Planungskickoff	Neue Aufw	ands-Positio	on [h] hinzufü	igen:				Kampagne abbrechen
Neue Kosten -Position [€] hinzufügen:	Stunden	(h) 2			Beschreibung	Ressourcenplanung		Kampagne abschließen
Kosten [€] Beschreibung Neuer Gesamt-Umsatz: Workspace Gesamtumsatz Workspace ist leer Speichern und weiter Abbrechen Speichern und weiter Anter Kampagne Speichern Kampagne Telefon-Kampagne Zielgruppen-Beschreibung Alle Kunden Startdatum 17.05.19 Enddatum 16.06.19 Meilensteine Datum Startdatum 17.05.19	Neue Koste	en-Position [€] hinzufüger	1:	0			<< Zurück zur Planungsphase
Neuer Gesamt-Umsatz: Workspace Gesamtumsatz 0 Speichern und weiter Abbrechen Speichern und weiter Albertargen Start darum Schneibung Neukunden gewinnung Startdatum 17.05.19 Enddatum 16.06.19 Meilensteine Datum Beschreibung Datum Beschreibung 20.05.19 Planungskickoff Alle Kunden Alle Kunden	Koster	n [€]			Beschreibung			
Gesamtumsatz 0 Workspace ist leer Speichern und weiter Abbrechen Vorgänge werden automatisch hier angezeigt. Image: Speichern und weiter Abbrechen Vorgänge werden automatisch hier angezeigt. Image: Speichern und weiter Marketing Kampagne Aktiv Anicht zugewiesen 17.05.19 20:39 Image: Speichern und weiter Image: Speichern und weiter Telefon-Kampagne Favoriten Image: Speichern und weiter Image: Speichern und weiter Image: Speichern und weiter Telefon-Kampagne Image: Speichern und weiter Image: Speichern und weiter Image: Speichern und weiter Telefon-Kampagne Neukundengewinnung Image: Speichern und weiter Image: Speic	Neuer Gesa	amt-Umsatz:						Workspace
Kampagne München (IT in Bayern)	Gesamtum: Speicherr	satz 0	Abbrech	nen				Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.
Zielgruppen-Beschreibung Alle Kunden in Bayern der IT-Branche Image: Comparison of the second s	870 Ka	Ampagne N Marketing I Art de Zial da	/lünchen (IT Kampagne r Kampagne	Aktiv Telefon-Kai	1) A nicht zugewie mpagne	esen 🗰 17.05.19 20):39	Favoriten
Größe der Zielgruppe 2 Startdatum 17.05.19 Enddatum 16.06.19 Meilensteine Datum Beschreibung 20.05.19 Planungskickoff	Zi	elgruppen-B	eschreibung	Alle Kunde	n in Bayern der I	T-Branche		Alle Zielgruppen
Startdatum17.05.19Enddatum16.06.19MeilensteineDatumBeschreibung20.05.19Planungskickoff		Größe de	r Zielgruppe	2				Alle Kunden
Meilensteine Datum Beschreibung 20.05.19 Planungskickoff		Startdatum	17.05.19	Enddatum	16.06.19			
20.05.19 Planungskickoff	M	leilensteine	Datum	Beschreib	oung			
			20.05.19	Planungsk	CICKOTT			

Abbildung 46: Kampagne aktualisieren

Für die Kampagnen-Überwachung, werden dem Bearbeiter in der Sektion Detaildaten bequem alle Informationen zum verbrauchten Aufwand und Budget sowie zur vergangenen Timeline und ggf. bereits erzieltem Umsatz in Balkendiagrammen dargestellt. Darunter finden sich Listen der angestrebten Leads und Aufwände (vgl. Abbildung 47).



Abbildung 47: Kampagnen-Monitoring

6.7 Kampagne abschließen

Über die entsprechenden Aktivitäten können Sie jederzeit vorzeitig die "**Kampagne abbrechen**" und nach Durchführung der Kampagne die "**Kampagne abschließen**". Sollten Sie die Kampagne abbrechen, haben Sie 7 Tage Zeit die Kampagne wieder zu starten, andernfalls werden nach Ablauf dieser Zeit der Kalendereintrag sowie die zur Kampagne gehörigen Meilensteintermine gelöscht.

Wenn Sie die Kampagne abschließen, öffnet sich ein Formular, in dem Sie Informationen zum Kampagnenerfolg eintragen können (vgl. Abbildung 48).

Marketing Kamp	agne	℅ Akzeptieren	🕜 Bearbeiten	🕒 Duplizieren	🗇 Drucken	Workflow-Aktivitäten
						Daten aktualisieren
Kampagne abschließ	en					Aufgabe erstellen
	0.0.0					Kampagne abbrechen
Zweitverwertbarkeit	O Ja O Nein			Kampagne ist be	endet. Die Jagna bleiban	Kampagne abschließen
Erfolg	◯ Ja ◯ Nein			noch 7 Tage edit	ierbar, danach	<< Zurück zur Planungsphas
Kundendatensätze		Angefallene	Kosten €	ist die Kampagne	e endgültig	
Rückmeldungen		Орр	ortunities	abgeschlossen.		Workspace
Kommentar						Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.
Speichern und weit	er Abbrechen					Favoriten
						🔍 alle D

Abbildung 48: Kampagne abschließen

Abhängig davon, ob Sie die Kampagne als erfolgreich oder nicht bewerten, wird die Farbe des Kampagnenvorgangs auf grün oder rot gesetzt. Wenn Sie das Feld nicht bewerten, nimmt das System die Farbe Gelb. Der Kommentar wird im Protokoll dokumentiert (vgl. Abbildung 49).

Market	ting Kampa	gne	🗇 Akzep	tieren	🖉 Bearbeiten	🕒 Dupli	zieren 🗇 Dr	ucken		
870	Kampagne München (IT in Bayern) Marketing Kampagne Beendet Inicht zugewiesen II 17.05.19 20:39 Art der Kampagne Telefon-Kampagne Itelefon-Kampagne Ziel der Kampagne Neukundengewinnung Zielgruppen-Beschreibung Alle Kunden in Bayern der IT-Branche Größe der Zielgruppe 2 Startdatum 17.05.19 Enddatum 16.06.19									
	Meilensteine Genehmigt	Datum 20.05.19 Ja	Beschreibung Planungskickoff							
	PROTOKOLL				🗏 Kommentar	🖂 E-Mail	S Attachmen	t 🔨		
Vor 1 Mir	Zeige: Nur Kommunikation - Sortierung: Neueste Einträge zuerst - Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen									
A Vor 1 Mir	A Standard Kampagne abgeschlossen									
A	Inte Erfo	rner Kommen Igreich da 2 A	tar -Leads							

Abbildung 49: Kampagnenerfolg

7 Der Service-Prozess

Neben der Vertriebssteuerung und der Verfolgung von Marketingaktivitäten wird an CRM-Systeme häufig auch die Anforderung gestellt, Service-Anfragen bearbeiten zu können. Deshalb beinhaltet die CRM Suite auch einen Service-Prozess mit dem Service-Anfragen erstellt und gelöst werden können.

Melden Sie sich mit dem Nutzer der Rolle "customerServiceAgent" am System an (Ihre Benutzerdaten haben Sie per E-Mail erhalten).

7.1 Übersicht über alle Service-Anfragen

Direkt nach dem Login erhalten Sie in der Hauptansicht mittig eine Übersichtsseite mit Dashboards. Diese bieten Ihnen auf einen Blick alle relevanten Daten über Ihre aktuellen Service-Anfragen.

Wie in Abbildung 50 ersichtlich, werden in der oberen Zeile als KPIs die Anzahl der offenen Anfragen im aktuellen Quartal sowie die Anzahl gelöster Anfragen in diesem Jahr angezeigt.

In den Tabellen der nächsten Zeile findet der Bearbeiter Informationen zu seinen Aufgaben, welche Seiten zuletzt besucht und welche zuletzt geändert wurden. Alle blau hinterlegten Objekte sind klickbar und der Bearbeiter gelangt so komfortabel in das gewünschte Element.

Mit dem Klick auf den nächsten Reiter erhält der Bearbeiter eine Sicht auf seinen Kalender.



Abbildung 50: Übersicht aller Service-Anfragen

7.2 Service-Anfrage erstellen

Wenn Sie eine Service-Anfrage erstellen wollen, klicken Sie aus einem Kunden auf die Aktivität "**Neue Service-Anfrage**" und geben Sie Informationen an (vgl. Abbildung 51). In diesem Fall wird der aktuell ausgewählte Kunde automatisch an den neuen Vorgang verknüpft.

Kontakt	🖉 Bearbeiten 🛛 🗍	Vorgang er	rstellen 🚫 Deaktiviere	en 🛱 Daten übertragen	n 🗇 Drucken	🗍 Entfernen 🔻	🚱 Aktivitäten
Neue Service Ar	nfrage						Neue Vertriebsanfrage
					Erzeugt eine neu Anfrage zu diese	Je Service	Neue Service Anfrage
Titel Neue Ser	vice Anfrage			*	Annage zu diese		Besuchsbericht erfassen
Priorität No	ormal 🗸	Quelle	Anruf 🗸	*			Neue Aufgabe erstellen
Anfragetyp Ku	undenservice 🗸 *	Kategorie	Bitte wählen				
	_		Bitte wählen				Workspace
Speichern und	weiter Abbrechen		Miete				Workspace ist leer
			Rechnung/Bezahlung				Alle ungespeicherten
🚨 Max N	Muster Kunde		Technisches Problem				Vorgänge werden
An	rede Herr	Vorna	Schaden	Nachname Muster			automatisch nier angezeigt.
E	mail presales@consol.de		Rückgabe				
Tel	efon 089-12345678 🕿		Sonstiges				🚱 Favoriten

Abbildung 51: Erstellung einer neuen Service-Anfrage aus dem Kunden heraus

Alternativ klicken Sie zur Anfrageeröffnung in der Navigationsleiste auf "**Neuer Vorgang**" und wählen Sie den Prozess "Service-Anfrage" aus (vgl. Abbildung 52). Hierbei müssen Sie den Kunden manuell auswählen. Besteht der Kontakt bereits im System, wird er Ihnen direkt vorgeschlagen und kann einfach ausgewählt werden. Geben Sie je nach Wunsch und Bedarf weitere Informationen im freien Kommentarfeld an und erstellen dann den Vorgang.

CM/										
Hauptseit	e Neuer V	organg	Neuer Kunde	Konfigur	ation Te	extvor	lagen	Dokumentvorlager	n Reporting	Wissensdate
Anfrage	erstellen	0								
	Neue Anfrage	!						*		
	Prozess	Kundense	ervice	\sim	Bearbeite	er N	icht zuge	wiesen 🔻		
	Anfragetyp	Kundense	ervice	× *	Kategori	ie B	itte wähl	en 🗸		
	Quelle	Anruf		~ *		\checkmark] Mir zu	weisen?		
	DETAILDATE	N Produkte								
	Produkte	Betroffer Bitte au Pr <u>Pr</u> oduk	nes Produkt swählen tt 3 (LP: 399.99 €)			P 2	×			
	KEINE KUND	Produk	tt 2 (LP: 119.99 €)				Vorsc	hläge		,
_	Firma	<u>Pr</u> oduk	tt 4 (LP: 89.99 €)				🎩 M	oritz Mustermann		Auswähler
	Suche Erstel	<u>Pr</u> oduk	t 5 (LP: 629.79 €)				🚨 М	axi Muster		Auswähler
	Kontakt	Produk	t 6 (LP: 789.89 €)				🧟 М	ax Muster		Auswähler
&	Anrede Bitte	wählen	~	Vorname	Vorname			* Nachname	must	*

Abbildung 52: Erstellung einer neuen Service-Anfrage

In der folgender	1 Tabelle finden	Sie die Beschreibur	ng der befüllbarer	ı Felder einer	Service-Anfrage
------------------	------------------	---------------------	--------------------	----------------	-----------------

Feld	Bezeichnung						
Titel	Überschrift/Kurzbeschreibung der Service-Anfrage						
Anfragetyp	Auswahlfeld mit Arten der Anfrage (z.B. Beschwerde, Kundenservice, Lob, etc.)						
Quelle	Auswahlfeld mit Möglichkeiten zum Eingang der Anfrage (z.B. per Email, Anruf, Formular, etc.)						
Kategorie	Auswahlfeld mit Möglichkeiten zur Kategorisierung der Anfrage (z.B. Rechnung, techn. Problem, etc.)						
Priorität	Auswahlfeld mit Möglichkeiten zur Priorisierung der Anfrage (z.B. Gering, Normal, Hoch, etc.)						
Betroffene Produkte	Liste mit in der Konfiguration gepflegten Leistungen/Produkten						

Tabelle 7: (Pflicht)-Felder bei der Erstellung einer Service-Anfrage

Sobald die Service-Anfrage erstellt ist, erscheinen zusätzlich die Felder "Reaktion bis" und "Lösung bis", welche automatisch vom System berechnet werden und kundenspezifisch änderbar sind. Zudem werden betroffene Leistungen/Produkte in der entsprechenden Sektion verknüpft.

Für den Service-Prozess sind folgenden Aktivitäten verfügbar:

- Die Aktivitäten **"Rückfrage an Fachbereich"**, **"Kompensation"** und **"Aufgabe erstellen"** werden in Kapitel 7.4, 7.5 und 8 beschrieben.
- Über die Aktivität "Notiz erfassen" können Sie in einer Notiz und dessen Typ (Telefon- oder Kurznotiz) beschreiben, was mit dem Kunden besprochen wurde. Die Notiz wird am Vorgang in der Protokollsektion dokumentiert. Hierin sind ein- und ausgehende E-Mails, hochgeladene Dokumente, Einträge zu Telefongesprächen, Dokumentation von Betriebsbesuch sowie sämtliche Kommentare der Bearbeiter für den Benutzer einfach einsehbar. Durch die Möglichkeit die Einträge mit Farben und Überschriften zu markieren, kann der Bearbeiter auf einen Blick den Kontext des Eintrags erfassen (vgl. auch beispielhaft Abbildung 20).
- Über die Aktivität "Wiedervorlage setzen" kann der Bearbeiter den Vorgang entweder per Datum und Uhrzeit oder über ein Auswahlfeld (z.B.: EOB, morgen, in 3 Tagen, etc.) auf Wiedervorlage legen. Damit verschwindet der Vorgang aus der Vorgangsliste (vgl. beispielhaft Abbildung 11) der aktiven Vorgänge. Nach Ablauf der Zeit taucht der Vorgang automatisch wieder in der Vorgangsliste zur Weiterbearbeitung auf. Hier könnte kundenspezifisch auch eine E-Mail an den Bearbeiter verschickt werden.
- Die Funktionen "**Priorität erhöhen**" und "**Priorität verringern**" ermöglichen dem Bearbeiter, die Service-Anfrage umzupriorisieren.
- Über die Aktivität "Abschließen" können Sie Informationen zur Lösung der Anfrage eingeben.

7.3 FAQ-Suche

Zur Lösung von Service-Anfragen können Sie Einträge aus der Wissensdatenbank zur Hilfe nehmen. Diese FAQ-Artikel können von einem Bearbeiter der Rolle "faqApprover" erstellt und freigegeben werden. Um die Wissensdatenbank nach hilfreichen Hinweisen zur Lösung der Anfrage zu durchsuchen, öffnen Sie in der Detailsuche die FAQ-Suche (vgl. Abbildung 53). Die Liste schlägt Ihnen abhängig von der von Ihnen gewählten Kategorie mögliche Lösungen vor, welche Sie über die Suche noch weiter einschränken können. Wenn Sie ein Artikel interessiert, können Sie Ihn per Klick öffnen.

frag	je			Ľ ₽	learbeiten	🖒 Duplizieren	🗇 Druck
P	Neue Anf	rage service 🔶 In Bearbeitu	ng 🛛 🗘 ServiceAgent, Susann	e 🛗 21.05.19 1	8:51		
79	√ Net	ı, warte auf Annahme	In Bearbeitung	Erledigt			
	Anfragety Quell Reaktion bi Lösung bi	 Kundenservice Anruf s 22.05.2019 16:00 s 24.05.2019 14:00 	Kategorie Miete _k Priorită	it Normal			
	DETAILDA	TEN				Ľ	Bearbeiten
	Betroffe	ne Produkte FAQ	Suche				_
	Filter by	Bitte wählen 🗸 🗸 🗸	Search				
	FAQ	Bitte wählen		Kategorie	Bewertu	ng	
	Open CSV	Rechnung/Bezahlung		Sonstiges	***	***	
	Anfrage B	Technisches Problem		Miete	***	***	
	Wo finde	Schaden Rücknabe	f der Schadenmeldung?	Schaden	***	***	
	Wo finde	Sonstiges		Miete	***	***	
	cov als 5			Constitutes	+++		

Abbildung 53: FAQ-Suche

Sie haben außerdem die Möglichkeit die Artikel zu bewerten, indem Sie einfach auf die gewünschte Sterneanzahl klicken.

Filter by So	onstiges 🗸 Csv		
FAQ	Danke	tegorie	Bewertung
Open CSV a:	Danke für deinen Vote zu	onstiges	★★★★
CSV als Exce	diesem FAQ. Du hilfst hierduru unser FAQ-System noch besse zu machen. Deine Sternevergabe: 3	h instiges	****

Abbildung 54: FAQ bewerten

7.4 Rückfrage an Fachbereich

Sollte Ihnen die FAQ-Suche in der Beantwortung nicht weiter helfen und Sie keine Lösung für das Problem wissen, können Sie die Anfrage weiterleiten und eine Rückfragen an den Fachbereich stellen. Wie in Abbildung 55 ersichtlich, können Sie dabei gezielt zwischen verschiedenen Abteilungen auswählen und den Vorgang in den Pool der Abteilung übergeben.

Anfrage		6	🖉 Bearbeiten	🗅 Duplizieren 🗔 Drucke	en	Workflow-Aktivitäten
				Den Vorgang mit einer Rückfrage an einen Fachberd	ich	Rückfrage an Fachbereich
Rückfrage an Fachber	reich			weitergeben.		Kompensation
Bitte geben Sie Betref	t, Anfrage und den Fachberei	ich an.				Notiz erfassen
Rotroff	Anfrage zu XVZ					Aufgabe erstellen
Taut	Ritte prüfen des Teils 122				1	Wiedervorlage setzen
lext	bitte proteir des felis 125				-	Priorität erhöhen
					-	Priorität verringern
						Abschließen
Fachabteilung/Team	Bitte wählen					
	Bitte wählen 😽 😽					Workspace
Speichern und weite	Technik					Workspace ist leer
	- Logistik					Alle ungespeicherten
Neue Anfr	Buchhaltung/Rechnung					Vorgänge werden
© Kundense	Marketing	A ServiceAgent, Susanne	m 21.05.19 1	8:51		automatisch hier angezeigt.
879	Auftragsbearbeitung	- oernoerigenty ousunite	22.00.10 1			
√ Neu,	warte auf Annahme	In Bearbeitung	Erledigt			Caucaritan

Abbildung 55: Rückfrage an den Fachbereich

Der übergebende Mitarbeiter wird dabei in der entsprechenden Sektion als zuständiger Mitarbeiter gespeichert (vgl. Abbildung 56).

TE VERKNÜPFTE OBJEKTE (1)	^
Zeige: Alle Relationen 🔻	
Produktsortiment Leistungssortiment	
Produkt (1)	+ Hinzufügen
Produkt 3 ▼ Name Produkt 3 Preis (€) 399,99 Beschreibung Beschriebung für Produkt 3 Datum 21.05.19 18:51 Kommentar	
KEINE VERKNÜPFTEN VORGÄNGE	+ Hinzufügen 🔥
ZUSÄTZLICHE BEARBEITER (1)	+ Hinzufügen 🔺
Zuständiger Bearbeiter	
E ServiceAgent, Susanne 👻 💫	

Abbildung 56: Speicherung des zuständigen Mitarbeiters

Ein Mitarbeiter aus der Fachabteilung kann die Anfrage beantworten und den Vorgang entweder gezielt an den gespeicherten Service-Agenten zurück übergeben oder in den Pool aller Service-Mitarbeiter schieben (vgl Abbildung 57).

Anfrage	⊗ Akzeptieren	🖉 Bearbeiten	Duplizieren	🗇 Drucken	Workflow-Aktivitäten
Beantworten und zurück übergeben Expertenanfrage beantworten			Beantworten une Service-Bearbeit	d zurück zum er.	Beantworten und zurück übergeben
					Aufgabe erstellen
Text Das Teil muss getauscht werden					Wiedervorlage setzen
					Workspace
Zurück an Verantwortlicher Serv					Workspace ist leer Alle ungespeicherten
Bitte wählen					Vorgänge werden
Speichern Verantwortlicher Service Agent					automatisch hier angezeigt.
Pool (keine Zuweisung)					
Anfrage zu XYZ					🔂 Favoriten
Kundenservice Anfrage Fachbereich	A nicht zugewiesen	iiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiii	18:51		S Firmen mit 200-500 MA
✓ Neu, warte auf Annahme Anfra	ge Fachbereich	Erledig	t		Max Muster

Abbildung 57: Antwort und Übergabe

Das Protokoll dokumentiert dabei den Austausch zwischen der Fachabteilung und dem Service-Mitarbeiter lückenlos (vgl. Abbildung 58). Nun kann der Mitarbeiter den Fall weiterbearbeiten.

PROT	OKOLL	🗏 Kommentar	🖂 E-Mail	S Attachment	^
Zeige: Kom	Nur Kommunikation Sortierung: Neueste Einträge z mentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen	uerst 👻			
Vor 1 Minute	#3 erzeugt von ServiceAgent, Susanne Aktion ▼ Experten-Feedback Das Teil muss getauscht werden				
Vor 5 Minuten	#2 erzeugt von ServiceAgent, Susanne Aktion ▼ Expertenrückfrage Bitte prüfen des Teils 123				

Abbildung 58: Protokolleinträge zum Expertenaustausch

7.5 Kompensation und Genehmigung

Sofern der anfragende Kunde entschädigt werden soll, können Sie dies über die Aktivität "Kompensation" durchführen. Dabei können Sie zwischen verschiedenen Elementen auswählen (vgl. Abbildung 59). Wenn Sie ein Objekt auswählen, welches genehmigungspflichtig ist, wird ein gesonderter Prozess durchlaufen.

Anfrage		🖉 Bearbeiten	🕒 Duplizieren	🗇 Drucken		left Workflow-Aktivitäten
					. 1	Rückfrage an Fachbereich
Kompensation			Eine Kompensat	ion für diesen ainlaitan		Kompensation
Kompensation einlei	ten. Bitte beachten Sie, dass einige Kompens	ationstypen vorher genehmi	Fail Dealitragen/	ennenten.		Notiz erfassen
Kompensation	Bitte wählen					Aufgabe erstellen
Pomorkung/Grund	Bitte wählen					Wiedervorlage setzen
bemerkung/orunu	Upgrade					Priorität erhöhen
	Geschenk (Genehmigungspflichtig)					Priorität verringern
Speichern und wei	Gutschein 10€					Abschließen
speichern und wei	Gutschein 50€ (Genehmigungspflichtig)					
	Gutschein 100€ (Genehmigungspflichtig)					Markanasa
	Rabatt 5%				_	
🛞 Kunden	Rabatt 20% (Genemigungspflichtig)	nt, Susanne 🛛 🛗 21.05.19 1	8:51			Workspace ist leer

Abbildung 59: Kompensation anfordern

Zur Genehmigung einer Kompensation loggen Sie sich mit einem Bearbeiter der Rolle "customerServiceCompApprover" ein. Als dieser navigieren Sie in den Vorgang über die Vorgangsliste "Service | Warten auf Genehmigung" oder über das Dashboard "Zuletzt geändert" (vgl. Abbildung 50). Alternativ können Sie die Schnellsuche nutzen (vgl. Kapitel 9).

Klicken Sie nun in der Service-Anfrage auf die gewünschte Aktivität für "Kompensation genehmigen" oder "Kompensation ablehnen" (vgl Abbildung 60).

Anfrage		🖉 Bearbeiten 🛁	Duplizieren 🗔 Drucken	Workflow-Aktivitäten
		D	ie beantragte Kompensation	Kompensation genehmigen
Kompensation genehmigen			ind generininge.	Kompensation ablehnen
				Notiz erfassen
Kosten 100				Aufgabe erstellen
Bemerkung/Grund Genehmigt weil Premiumkunde				Wiedervorlage setzen
Speichern und weiter Abbrechen				Workspace
Anfrage zu XYZ ③ Kundenservice	tion 🛆 nicht zugewiesen	iii 21.05.19 18:51		Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.
✓ Neu, warte auf Annahme Warte auf Genehmigur	ng der Kompensation	Erledigt		🚱 Favoriten
Anfragetyp Kundenservice Kategorie Miete Prior Quelle Anruf Reaktion bis 22.05.2019 16:00 Lösung bis 24.05.2019 14:00 ———————————————————————————————————	rität Normal			Favoriten sind leer Ziehen Sie Vorgänge, Personen, Firmen oder Suchen in dieses Fenster, um sie als Favoriten zu speichern.

Abbildung 60: Genehmigungsprozess von Kompensationen

Wenn der Genehmigungsprozess gestartet wird, fügt das System automatisch alle Bearbeiter, welche die Berechtigung haben, den Vorgang zu genehmigen in der Sektion "Zusätzliche Bearbeiter" mit einem Fragezeichen-Symbol hinzu.

Nach Beendigung des Genehmigungvorgangs, markiert das System die Genehmigung oder das Ablehnen mit einem grünen Häkchen-Symbol, bzw. roten Kreuz an dem entsprechenden Genehmiger (vgl. Abbildung 61).

Außerdem wird im Protokoll hinterlegt, dass der Genehmigungsprozess durchlaufen wird und ob und durch wen die Genehmigung erfolgt.

Anfrage	Bearbeite	en 🕒 Duplizieren 🗁 Drucken	Workflow-Aktivitäten
	Neue Anfrage		Weiter bearbeiten
891	③ Kundenservice	21.05.19 22:49	Abschließen
001	✓ Neu, warte auf Annahme ✓ In Bearbeitung	Erledigt	Workspace
	Anfragetyp Kundenservice Kategorie Miete Priorität Quelle Anruf Reaktion bis 22.05.2019 16:00 Lösung bis 24.05.2019 14:00 ———————————————————————————————————	Normal	Workspace ist leer Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt. G Favoriten Firmen mit 200-500 MA
	DETAILDATEN	🕜 Bearbeiten 🗸	🚨 Max Muster
	KUNDEN (1)	+ Hinzufügen 🗸	Anfrage zu Rechnung
	VERKNÜPFTE OBJEKTE (1)	v	Alle FAQs
	KEINE VERKNÜPFTEN VORGÄNGE	+ Hinzufügen 🔥	
	ZUSÄTZLICHE BEARBEITER (2)	+ Hinzufügen 🔥	
	ServiceAgent, Susanne Agewiesen		
	Genehmiger		
	Master, Max 👻 Superuser, Simon 🛱		
	RPOTOKOLI 📃 Kommenta	r 🖂 E-Mail 🚿 Attachment 🔺	
	Zeige: Nur Kommunikation 👻 Sortierung: Neueste Einträge zuerst	t≖	
	Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen		
Vor 1 Min	#5 erzeugt von Master, Max Aktion → Anfrage genehmigt		
	vorgang ist genenmigt durch max master		
Vor 2 Min	nuten #4 erzeugt von Master, Max Aktion → Interne Rückfrage Vorgang durchläuft Genehmigungsprozess		

Abbildung 61: Protokollierung der Genehmigung

7.6 Abschluss der Service-Anfrage mit Feedback-Formular

Wenn die Service-Anfrage abschließend bearbeitet ist, kann sie durch den Bearbeiter über die Aktivität "Abschließen" beendet werden. Das sich dabei öffnende Fenster fragt die Kundenzufriedenheit ab und bietet dem Mitarbeiter auch die Möglichkeit eine Zufriedenheitsumfrage an den Kunden zu verschicken (vgl. Abbildung 62). Die Abschlussbemerkung wird im Protokoll dokumentiert.

Anfrage		🖉 Bearbeiten	Duplizieren	🗇 Drucken	(Workflow-Aktivitäten
					Weiter bearbeiten
Abschließen Bitte geben Sie die Kun	denzufriedenheit an oder verschicken Sie eine Umfrage zu	r Befragung.	Der Vorgang kan werden.	n abgeschlossen	Abschließen
Kundenzufriedenheit	Keine Angabe				Workspace
Umfrage verschicken?	● Ja ○ Nein*				Workspace ist leer Alle ungespeicherten
Abschluss Bemerkung	Konnte gelöst werden 				Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.
Speichern und weiter	Abbrechen				Favoriten
					Favoriten sind leer

Abbildung 62: Abschluss der Service-Anfrage

Der Kunde erhält beim Versand der Umfrage eine E-Mail mit einem Link auf das Feedback-Formular (vgl Abbildung 63).

	TE-Mail 📎 Attachment									
Zeige:	Zeige: Nur Kommunikation 👻 Sortierung: Neueste Einträge zuerst 💌									
Kom	mentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen									
Vor 2 Stunden	#8 erzeugt von Master, Max Aktion マ Gesendete Email Sehr geehrter Herr Maxi Muster, Ihre Anfrage (Anfrage 879) wurde erfolgreich abgesch Um unseren Kunden einen optimalen Service zu bieter Wir würden uns freuen, wenn Sie sich ein paar Minuter Umfnage. Viel Dank! Mit freundlichen Grüßen Max Master Kundenservice	lossen. n, überprüfen wir stets die Zul n Zeit nehmen und unsere Um	riedenheit unserer Kunden. Ifrage beantworten: <u>Zur</u>							



Die Erstellung solcher Formulare erfolgt komfortabel per Drag-and-Drop (vgl. Kapitel 12). Abbildung 64 zeigt, wie die Kundenzufriedenheit in verschiedenen Kategorien abgefragt werden kann.

Wie zufrieden waren Sie mit der Freundlichkeit unserer Mitarbeiter? 🚱	Wie zufrieden waren Sie mit der Kompetenz unserer Mitarbeiter? 🚱
1 (Sehr zufrieden)	○ 1 (Sehr zufrieden)
○ 2 (Zufrieden)	2 (Zufrieden)
O 3 (War ok)	○ 3 (War ok)
⊂ 4 (Ausbaufähig)	○ 4 (Ausbaufähig)
○ 5 (Nicht so gut)	○ 5 (Nicht so gut)
○ 6 (Schlecht)	○ 6 (Schlecht)
Nie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsgeschwindigkeit des Vorfalls? 🕢	Würden Sie unsere Services einem/r Freund/in weiterempfehlen? 😡
1 (Sehr zufrieden)	ا العام العام العام العام العام (العام العام ا
⊃ 2 (Zufrieden)	○ Eher nicht
⊃ 3 (War ok)	
⊖ 4 (Ausbaufähig)	
$^{\bigcirc}$ 5 (Nicht so gut)	
⊖ 6 (Schlecht)	
Möchten Sie uns noch ein persönliches Feedback mitgeben? 😡	
Super Service	ji.
Feedback abschuken 🚱	



Abbildung 64: Feedback-Formular

Sobald der Kunde sein Feedback abschickt, erkennt das System automatisch, zu welchem Vorgang das gesendete Formular gehört und speichert die Antworten am Vorgang für spätere Auswertungen (vgl. Abbildung 65).

Anfrage		🕜 Bearbeiten	🕒 Duplizieren 🛛 🕞 Drucken
879 Anfrage :	zu XYZ service ⊕ Erledigt _& ServiceAgent, Susa u, warte auf Annahme ✓ In Bearbeitu	nne 🛗 21.05.19 18:51	
Anfragety Quel Reaktion b Lösung b Komp Bemerkun Genehmi Ab Kund Umfra	rp Kundenservice Kategorie Miete le Anruf is 22.05.2019 16:00 is 24.05.2019 14:00 Kompensation ensation Geschenk (Genehmigungspflichtig) g/Grund Genehmigt weil Premiumkunde gt durch Max Master Abschlussinformationen	Priorität Normal Kosten 100	
DETAILD	TEN		🖉 Bearbeiten 🔺
Fragebo Versende Empfange	Betroffene Produkte FAQ Image: Second state	Suche m.cm6demo.consol.de/cm-clie 2-e5fb-464c-b633-57885daa9147	
Antworte	Frage	Antwort	
	Kompetenz	2	
	Geschwindigkeit	1	
	Weiterempfehlung	Ja Suman Canadan	
	Freitext	super service	

Abbildung 65: Antworten aus dem Feedback-Formular im Vorgang

8 Aufgabenverfolgung

Es gibt drei Wege Aufgaben zu erzeugen. Erstens können Aufgaben per Aktivität aus Vorgängen wie Leads, Kampagnen oder Service-Anfragen erstellt werden (vgl. Abbildung 66). Sie werden dann direkt mit dem entsprechenden Vorgang verknüpft und sind in der Sektion "Verknüpfte Vorgänge" zu finden. Zweitens kann aus einem Kunden heraus über die Aktivität "**Neue Aufgabe erstellen**" eine Aufgabe erzeugt werden. Drittens können Aufgaben völlig unabhängig von anderen Vorgängen und nicht aus einem Kunden heraus über die Hauptnavigation "**Neuer Vorgang**" definiert werden (hierfür im Feld "**Prozess"** \rightarrow "**Aufgabe**" auswählen).

Aufgabe erstellen Bitte geben Sie hier die nötigen Felder an								
Betreff	Neue Aufgabe							
Kategorie	Allgemein 🗸							
Priorität	Kritisch 🗸							
Datum bis/am	16.05.19 🛅 17 🗘 : 37 🌲							
Verantwortlicher	Sales, Stefan 🗙 👻							
Kommentar	$B I \underline{U} A \bullet T! \bullet \blacksquare$							
	Hier tippen							
Speichern und w	Abbrechen							

Abbildung 66: Aufgabenvorgang

In der folgenden Tabelle finden Sie die Beschreibung der befüllbaren Felder einer Aufgabe.

Feld	Bezeichnung
Titel	Überschrift/Kurzbeschreibung der Aufgabe
Kategorie	Auswahlfeld mit Möglichkeiten zur Kategorisierung: z.B. Termin, Allgemein, Kundenbesuch, etc.
Datum bis	Datumsfeld, bis wann die Aufgabe zu erledigen ist
Priorität	Auswahlfeld mit Möglichkeiten zur Priorisierung: z.B. Gering, Normal, Hoch
Verantwortlicher, bzw. Bearbeiter	Auswahl an im System verfügbaren Bearbeitern

Tabelle 8: (Pflicht)-Felder bei der Erstellung einer Aufgabe

Bearbeiter können Aufgaben "**Akzeptieren**" bzw. über eine Aktivität "**Zuweisen**" und anschließend bearbeiten. Dabei kann der Bearbeiter die Aufgabe analog zum Vertriebs- und Service-Prozess jederzeit auf "**Wiedervorlage setzen**" (siehe Seite 21 bzw. Seite 48).

Mit der Aktivität **"Abschließen"** wird der Bearbeiter aufgefordert, einen Kommentar einzugeben. Dieser wird im Protokoll automatisch eingetragen (vgl. Abbildung 67).

Aufgab	e	🕒 Duplizieren	🗇 Drucken
796	Aufgabe: Unterlagen schicken ② Aufgabe ⊕ Erledigt ⚠ Sales, Stefan III 14.05.19 15:58 Kategorie Allgemein Datum bis/am 16.05.19 15:57 Priorität Normal		
	KUNDEN (1)		^
٨	Moritz Mustermann v Kunde Vorname Moritz Nachnar Anrede Herr Vorname Moritz Nachnar Email presales@consol.de Nachnar Abteilung Geschäftsführung Position GL Kundentyp Privatkunde Betreuer Sales, Kundenstar Straße StCajetan-Str. Hausnr 41 PLZ 81669 Ort München Land Deutschland Bundesland Bayern	me Mustermann tus Bestandskunde	
	PROTOKOLL		^
	Zeige: Nur Kommunikation 💌 Sortierung: Neueste Einträge zuerst 💌		
Vor 1 Min	#4 erzeugt von ServiceAgent, Susanne Abgeschlossen Unterlagen verschickt. Siehe Share XYZ		

Abbildung 67: Aufgabe erledigt

9 Suchen und Auswertungen

ConSol CM bringt eine technisch ausgereifte und intuitive Suchfunktion im Standard mit. Technisch basiert die Lösung auf einer Index-basierten Volltextsuche. Der Einsatz einer Lösung dieser Art garantiert – gegenüber einem rein datenbankbasierten Ansatz – konstant gute Performance auch bei hoher Last/Befüllung des Systems. Gesucht werden kann jederzeit, sowohl nach Vorgängen als auch nach Kundenentitäten und Objekten. Es existieren zwei Einstiegspunkte in die Suche:

• Quick & Easy Suche

Die Quick & Easy Suche ist jederzeit im rechten oberen Bereich des Web Clients verfügbar und stellt eine immer erreichbare Schnellsuche dar. Während des Tippens werden im Hintergrund bereits Suchvorgänge initiiert und entsprechende Treffervorschläge zur Auswahl angezeigt (vgl. Abbildung 68). Dabei können auch Teilzeichenketten feldübergreifend gesucht werden. Die Suche in ConSol CM arbeitet grundsätzlich Volltext-orientiert. Die Interpretation einer Sucheingabe erfolgt hierbei jederzeit implizit mit einer Wildcard am Ende des Textes. So findet die Suche nach "Schust" beispielsweise auch "Schuster" und "Schustermann". Auch Suchen nach einer Teilzeichenkette am Ende des Suchbegriffes sind möglich durch ein Voranstellen der '*'-Wildcard. So liefert die Suche nach "*mann" die Ergebnisse "Mustermann" und "Schustermann". Bei Verfeinerung der Eingaben konkretisiert sich entsprechend auch die Auswahl der Vorschläge und führt den Bearbeiter so interaktiv ans Ziel seiner Suche.



Abbildung 68: Globale Quick & Easy Suchfunktion

• Erweiterte Suche

Die erweiterte Suche ist für zielgenauere Suchen und komplexere Datenfilter gedacht. Hierbei werden einzelne Datenfelder des flexiblen Datenmodells gezielt ausgewählt, miteinander verknüpft und mit dem gesuchten Wert befüllt (vgl. Abbildung 69). Dabei kann auch phonetisch gesucht werden, d.h. per Checkbox-Aktivierung liefert eine Suche nach "Maier" auch Ergebnisse für "Mayer" und "Meier". Auch Suchen über Zeiträume sind problemlos möglich.

Die Suchergebnislisten der erweiterten Suche sind übersichtlich dargestellt und frei sortierbar. Zusätzlich kann dynamisch konfiguriert werden, welche Werte in der Liste dargestellt werden. Die Ergebnisse können als Tabelle exportiert werden. Außerdem können die Ergebnisse selektiert und es können Aktivitäten auf die Suchergebnisse ausgeführt werden. Über eine solche Aktivität wird beispielsweise das Anlegen einer Zielgruppe umgesetzt.



Abbildung 69: Erweiterte Suche mit freien Kombinationsmöglichkeiten

Jede einmal konfigurierte Suche kann über Drag & Drop in der Favoritenliste gespeichert werden und ist mit einem Mausklick wieder verfügbar (vgl. Abbildung 70).

Anklick	ken i	und	ziehen				ablegen.
gedrückt	t hal	lten					
	Suchkrit	terien					Workspace Anfrage zu Rechnung
		ragety	Beschwerde	~	n Suche speichern 🗱		Favoriten
		Erstellungs, um	zwischen 🗸 01.01.19	📷 und	31.01.15 Bitte geben Sie Ihrer Suche einen Namen.		Firmen mit 200-500 MA
		Priorität	risch	~			🚨 Max Muster
		Suchbegriff (Muster)	Muster*		Als Favorit speichern Abbrechen	11	Anfrage zu Rechnung
[Bitte auswählen 🔻				et 🛛	Alle FAQs
			Phonetische Suche a	usführen			Suche
		forzähre Kunde	(Kontakt) Kunde	e (Firma)	Mitarheiter (Mitarheiter)		
	Anzeig	gen als: 🗏 <u>Liste</u> 🖽 <u>Gr</u>	id				
	črgeu čr⊽	Bearbeiter 0	Hauptkunde	Name 🌣	Thema \circ	-1	
	-	Technikerin, Thea	& Anna Schwanengel	547	Aufgabe: Neue Aufgabe: test2		
		Sales, Stefan	🚨 Anna Schwanengel	0 546	Aufgabe: Neue Aufgabe:		
		Master, Max	🚨 Anna Schwanengel	0 534	Aufgabe: Neue Aufgabe		
	۲	ServiceAgent, Susanne	🚨 Max Muster	523	Anfrage zu Rechnung		
	X	Neueste E-Mail an "Max Sehr geehrter Herr Ma	Muster" <muster@cons × Muster,</muster@cons 	iol.de> 28	.01.19 11:29	^	
	+	Wir freuen uns über Ih Alle Informationen kör	r Interesse an unseren men Sie dem Anhang e	n Produkt u Intnehmen.	ind möchten Ihnen gerne ein Angebot machen.		
		Wichtig: Das Angebot wird unte Bitte geben Sie diese f referenzieren Sie die N damit verbundene auto Bearbeitung.	er der Bearbeitungsnum Bearbeitungsnummer u lummer bitte auf die ric omatische Aktualisieru	nmer 523 g nbedingt b htige Weis ng Ihres T	veführt. ei jeder Kommunikation mit uns an. Bei E-Mails e im Betreff, so wie bei dieser Bestätigungsmail. Die ickets ermöglicht uns eine beschleunigte	J	
		y.					

Abbildung 70: Speichern von Filtern per Drag-and-Drop

10 Zusatzmodul Kundenportal (CM/Track)

Im ConSol CM Produktportfolio wird das Add-on CM/Track angeboten, welches die Einbindung von beispielsweise Kunden und/oder Partnern von extern bzw. Integration von Mitarbeitern ermöglicht, die nicht regelmäßig an der primären Bearbeitung über den Web Client beteilig sein müssen. Kontakte, die in ConSol CM als solche Nutzer registriert sind, können über das CM/Track-Portal ihre Vorgänge selbst aktiv mitverfolgen, d.h. Vorgänge eröffnen, beobachten, kommentieren, Anhänge mitsenden, Vorgänge schließen und nach Lösungsvorschlägen von ähnlichen Vorgängen suchen.

Um einem Kontakt für das Portal freizuschalten, weisen Sie diesem in der Kontaktbearbeitungsmaske einen Benutzernamen, ein Passwort sowie eine geeignete Portalrolle zu.

Kontakt								
Anrede	Herr	Vorname	Max	•	Nachname	Muster	*	
Email	presales@consol.de				Kundennnr	Kundennnr		
Telefon	089-12345678	Mobil	Mobil		Fax	Fax		
Abteilung	Geschäftsführung	Position	Prüfer					
Kundentyp	Geschäftskunde	Betreuer	Sales, Stefan 🛛 🗶	-	Kundenstatus	Interessent	\$	
Geburtstag		Benutzer	muster		Passwort	•••••		
Suche in Ad	ressdatenbank	e) Auressangaben _						
Adresse	Adresse			-				
Alternativ n	nanuelle Adresseingabe							
Straße	StCajetan Straße	Hausnr	41					
PLZ	81669	Ort	München					
Land	Deutschland	Bundesland	Bayern	\$				
Track-Benut	tzer 👻							
Portalro	Max olle, Aufgaben olle, Sales	echen re GmbH 👻						
Portalro	olle, Sales&Service	Solution Softwa	re GmbH					
Portalro	olle, Service Teleton +49 89 45841 1	00 ☎ Fa	× +49 89 45841 111					
Kunder	status Bestandskunde	Betreue	r Sales, Stefan					
	Straße StCajetan Stral	Be Hausr	r 41					
	PLZ 81669	O	t München					
Hom	land Deutschland	Bundeslan	Bayern					
Anza	ahl MA 51 bis 200							
Inc	dustria Information une	Kommunikation						

Abbildung 71: Zuweisung von Benutzername, Passwort und Portalbenutzer zu Kontakten

Beim Login ins Portal erhält der Benutzer als Kacheln alle für ihn freigegebenen Vorgangsmöglichkeiten (vgl. Abbildung 72). Über den Button "**Vorgang erstellen**" in der Navigationsleiste oder "**Erstellen**" in der entsprechenden Kachel kann ein Kunde bspw. Vertriebsanfragen oder Servicetickets für sich erstellen (vgl. Abbildung 73).

CM.Track	/orgänge Vorgang erstellen FAQ		L Max Muster-
	Willkommen, was kö	onnen wir für Sie tun?	
	Greifen Sie auf Ihre Anfragen zu, erze	ugen Sie neue oder suchen Sie in FAQ's	
	Ich bin auf der Suche nach		
	Q Suchbegriff(e) eingeben		
	Kundenservice	Vertriebsanfragen	
	Unser Servicecenter für alle Ihre Anfragen rund um unsere Produktpalette	Vertriebsanfragen rund um unsere Produkte	
	Erstellen	Erstellen	
			-
L			

Abbildung 72: Startseite Portal CM/Track

CM.Track Vorgänge Vorgang e	rstellen FAQ	👤 Stafan Sales -
Vorgang erstellen		
Thema		\square
Thema		
Kategorie	Datum bis/am	
Bitte wählen	\checkmark	HH MM
Priorität		
Bitte wählen	\checkmark	
Kommentar		
B I <u>U</u> S ≣- ¶	• A • T! • •	
x ₂ x ²		
Anhang		
Det i sussibili	_	
Datei auswahie	n	
Vorgang erstellen Abbrechen		

Abbildung 73: Vorgangserstellung im Portal

Nach Erstellung des Vorgangs kann der Kontakt die Bearbeitung über das Portal verfolgen (vgl. Abbildung 74). Über entsprechende Konfiguration im Process Designer können sogar Workflowaktivitäten für Kontakte über das Portal freigegeben werden. Der Kontakt sieht in der Kommentarsektion lediglich die Einträge, die für "Kunden" freigegeben sind. Somit lassen sich auch Szenarien abbilden, in welchen externe Kunden mit dem Portal interagieren, um z.B. ihre Service-Anfragen zu verfolgen. Der Kunde würde in diesem Fall bspw. die Kommunikation zwischen Experten und Service-Mitarbeiter nicht sehen.

	Wiedervorlage setzen	Abschließen
882 Angebot erstellen Offen Aufgabe Erstellt: 21.05.2019		Ð
Zusätzliche Informationen		
_{Kategorie} Allgemein	Datum bis/am 26.05.2019	
Priorität Normal		
Kommentar / Anhang hinzufügen 19-05-21 23:35 von Stafan Sales Siehe Mail von 15.4.		

Abbildung 74: Vorgangsbearbeitung im Portal

Über den Navigationslink "Vorgänge" erhält der Kontakt eine Übersicht über den Status aller seiner Vorgänge (vgl. Abbildung 75).

CM.Track	Vorgänge	Vorgang erstellen	FAQ		👤 S	tafan Sales÷
Filtern nach	Alle Queues	s - Offen + Gesch	lossen +	Sortiert nach	Erstellungsdatum +	11
Q Suche						
					Einträge pro Seit	e 20 -
(II) 884	Angebot po iedervorlage	er Einschreiben scl Aufgabe Erstell	t: 21.05.20	19		
883	Kunde XYZ	besuchen				
Of	fen Aufgab	e Erstellt: 21.05.	2019			
882 Er	Angebot e ledigt Aufg	r stellen abe Erstellt: 21.0	5.2019			
					Einträge pro Seit	e 20 -

Abbildung 75: Vorgangsverfolgung im Portal

11 Zusatzmodul Outlook-Add In

Falls Sie E-Mails aus Outlook übertragen wollen, müssen Sie dank des nahtlosen Zusammenspiels von Microsoft Outlook und ConSol CM keine Daten manuell von Microsoft Outlook in die CRM Suite kopieren. Durch eine einfach zu verwendende Datenübertragung per Knopfdruck sparen Sie Zeit, verbessern die Konsistenz der Daten und sorgen dafür, dass alle relevanten Daten in ConSol CM landen. Indem Sie alle wichtigen Daten allen Teammitgliedern zur Verfügung stellen, erhöhen zudem die Team-Effizienz.

Mit dem Microsoft Outlook-Add-In lassen sich Daten (Kontakte und Vorgänge) über einen Webhook aus Microsoft Outlook ins ConSol CM-System übertragen. Die zugrunde liegende Logik kann über das Integrationsskript im Admin Tool an die jeweiligen fachlichen Anforderungen, z.B. bezüglich Kontaktgruppen, Prozesse und Umfang der zu übertragenden Daten angepasst werden.

Das Add-In bietet zahlreiche Funktionen (vgl. Abbildung 76):



Abbildung 76: Outlook Add-In

- Vorgang öffnen: Wenn Sie in Microsoft Outlook eine E-Mail lesen, die zu einem Vorgang in der CRM Suite gehört, und diesen Vorgang bearbeiten möchten, können Sie einfach im Outlook-Add-In auf "Vorgang öffnen" klicken, um den Vorgang in ConSol CM aufzurufen. Außerdem können Sie den Vorgang übertragen.
- Kontakt öffnen: Sie lesen in Microsoft Outlook eine E-Mail von einem Kontakt, der in ConSol CM gespeichert ist. Jetzt möchten Sie den Kontakt dort bearbeiten. Statt in ConSol CM nach dem Kontakt zu suchen, können Sie im Microsoft Outlook-Add-In auf "Kontakt öffnen" klicken, um den entsprechenden Kontakt in der CRM Suite aufzurufen. Wenn es in ConSol CM mehrere Kontakte mit der E-Mail-Adresse gibt, können Sie den gewünschten Kontakt auswählen. Die Option zum Aufrufen des Kontakts ist sowohl in der E-Mail-Ansicht als auch bei der Kontaktansicht in Microsoft Outlook verfügbar.
- Kontakt erstellen: Es gibt zwei Möglichkeiten, einen Kontakt aus Outlook an die ConSol CM CRM Suite zu übertragen:
 - In der E-Mail-Ansicht: Sie übertragen eine E-Mail, zu der es noch keinen Kontakt in ConSol CM gibt.
 - In der Kontaktansicht: Sie klicken in Outlook auf "Kontakt übertragen".

In beiden Fällen haben Sie die Möglichkeit, die Kontaktgruppe auszuwählen, wenn Sie Berechtigungen zum Erstellen von Kontakten in mehr als einer Kontaktgruppe haben. In zweistufigen Kontaktdatenmodellen wird automatisch nach einer passenden Firma gesucht, z.B. anhand des Firmennamens oder der Domäne der E-Mail-Adresse. Der Kontakt wird dann dieser Firma zugeordnet (vgl. beispielhaft Abbildung 77).

E-Mail in ConSol CM übertragen	×	🖊 E-Mail in ConSol CM übertragen 🗙	
Zu dieser E-Mail wurde kein Kontakt in ConSol die E-Mail in den CM zu übertragen benötigen	CM gefunden. Um Sie einen CM	Bitte wählen Sie die Kundengruppe, in der der neue Kontakt erstellt werden soll	
Kontakt. Möchten Sie einen neuen CM Kontakt	erstellen?	Kunde Mitarbeiter	
Kontakt erstellen	Abbrechen	Weiter Abbrechen	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
🖊 E-Mail in ConSol CM übertragen 🛛 🗙	/ E-Mail in Con	Sol CM übertragen X	
Bitte wählen Sie die Firma, für die der neue Kontakt erstellt werden soll			
ConSol Austria Software GmbH, Mooslacken ConSol Consulting & Solution Software GmbH			
Weiter		Weiter	

Abbildung 77: Kontakt über Outlook erstellen

 Vorgang erstellen: Sollte eine Outlook E-Mail als Vorgang in ConSol CM benötigt wird, können Sie einen neuen Vorgang mit der Option "E-Mail übertragen" erstellen. Wenn der Kontakt schon Vorgänge hat, müssen Sie auf "Neuen Vorgang erstellen" klicken (vgl. Abbildung 78). Wenn Sie die Berechtigung zum Erstellen von Vorgängen in mehr als einem Prozess haben, wird ein Fenster zur Prozess-Auswahl angezeigt. Sollte es zur E-Mail-Adresse des Absenders noch keinen Kontakt geben, wird als erstes ein neuer Kontakt erstellt (vgl. Abbildung 77).

🖂 🛃 🤊 😈 🔺 🗢 🗢 Verbesserung FAQ-Suche - Nachricht (HTML) — 🗌 🛛											
Dat	ei Na	achricht	ESET								۵ 🕜
©, &-	Löschen	Antworten	QuickSteps	Verschieben	Kategorien	Bearbeiten	Zoom	ConSol CM	E-Mail	übertrag ntakt öffi rgang öf	en nen fnen
Lõ	schen		QuickSteps 🕞				Zoom		ConSol	CM	
Vor An:	Vorgar	7 ahalka < 1an ng in ConSo	- Zahalka@consol I CM öffnen	de>	_			Cas	andati Fr	06 10 201	× 17.14
Cc: Bet I I I C	Cc Es wurden keine passenden CM Vorgänge zu dies anzeigen lassen oder einen neuen Vorgang erstelli Image: Comparison CM übertragen in Comparison CM übertra										
	Neuen	Vorgang erst	ellaqVorg	ang suchen		Vorga	ng erstell	len /	Abbrechen g öffnen	Abbrech	en

Abbildung 78: Vorgänge aus Outlook übertragen

Übertragene E-Mails aus Outlook werden mit einer entsprechenden Textkasse versehen und am erzeugten Vorgang in der Protokollsektion hinterlegt (vgl Abbildung 79).

	PROTOK	OLL 📃 Kommentar 🖂 E-Mail 📎 Attachment 🔺				
	Zeige: Nur Kommunikation 👻 Sortierung: Neueste Einträge zuerst 👻					
	Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen					
Vor 1 Min	ute	#1 erzeugt von Sales, Stefan Aktion ▼ Übertragene Mail von Outlook				
		VonMax Muster <max.muster@consol.de>AnStefan SalesThemaAngebot vom 5.10.Datum26.10.2018 17:14</max.muster@consol.de>				
		Sehr geehrter Herr Sales,				
	gerne komme ich auf Ihr Angebot zurück. Bitte rufen Sie mich unter meiner Mobilnummer zurück					
		Vielen Dank. Max Muster				
		Attachment PastedGraphic-1.png png v hinzugefügt				

Abbildung 79: Übertragene E-Mail aus Outlook

12 Zusatzmodul Formulare (CM/Forms)

Wie bereits in Kapitel 7.6 erläutert bietet ConSol die Möglichkeit Ihr ConSol CM-System mit Webformularen zu erweitern. Hiermit können Sie Ihren Benutzern, Kunden und Partnern mit einfachsten Mitteln Formulare für die Arbeit mit ConSol CM zur Verfügung stellen.

Das verringert die Arbeitsbelastung Ihrer Bearbeiter und erhöht die Zufriedenheit der Prozessbeteiligten. Zudem lassen sich so wertvolle Daten sammeln, wie z.B. Kunden-Feedback, um Ihre Services zu optimieren. Indem Sie einfach die umfassenden, integrierten Formularmanagement-Funktionen nutzen, sparen Sie Implementierungskosten und die neuen Webformulare sind innerhalb von Minuten erstellt.

Die Webformulare können in einer Vielzahl von Situationen verwendet werden:

- **Registrierungsformulare**: Ermöglichen Sie es Ihren Kunden, sich selber bei CM/Track zu registrieren.
- Feedback-Formulare: Sammeln Sie Feedback und verbinden Sie es direkt mit einem Vorgang (vgl. Kapitel 7.6).
- **Bewerbungsformulare**: Bieten Sie Bewerbern einen einfachen Weg, ihre Bewerbung zu schicken und ihren Lebenslauf hochzuladen.
- Assistenten für die Vorgangserstellung: Stellen Sie einen Assistenten zur Verfügung, der den Benutzer durch die Erstellung eines Vorgangs führt.

Bei der Erstellung eines Webformulars haben Sie viele Gestaltungsmöglichkeiten. So stehen zahlreiche Formularkomponenten, wie Eingabefelder für unterschiedliche Datentypen, Auswahlfelder, Layout, Buttons, Datei-Upload, erweiterbare Listen und Tabellen zur Verfügung, um Ihre Anforderungen bestmöglich zu erfüllen.

Das Formular kann entweder in der ConSol CM-Instanz oder in einer eigenen Instanz veröffentlicht werden. Zudem wird die Möglichkeit geboten, eine direkte Verarbeitung der übermittelten Daten vorzunehmen oder die Daten in der Datenbank zur gebündelten Verarbeitung zu einem späteren Zeitpunkt zu speichern.

Über Integrationsskripte im Admin Tool lässt sich die Logik zur Verarbeitung der Daten frei anpassen.

13 Zusatzmodul Archiv (CM/Archive)

ConSol CM verfügt als Add On über ein Archive System. Damit lassen sich alte Vorgänge über einen Task im Admin Tool archivieren. Somit schaffen Sie freien Speicherplatz in der Produktivdatenbank, reduzieren die Kosten für den Datenbankspeicher und entlasten die Produktivdatenbank. Dabei behalten Sie alle Vorgänge in CM/Archive, um die gesetzlichen Vorgaben zu erfüllen und können in CM/Archive auf die Vorgänge zugreifen, um sie als Referenz zu verwenden.

Der Zugriff auf die archivierten Vorgänge (z.B. Anfragen) erfolgt über eine eigene Oberfläche. Die Daten der Kunden des Vorgangs sind ebenfalls in CM/Archive vorhanden.

Der Umfang der Archivierung kann frei festgelegt werden, sodass er die fachlichen Anforderungen des Kunden erfüllt. Die Entscheidung welche Vorgänge archiviert werden sollen kann anhand von Kriterien erfolgen. Ebenso kann entschieden werden, ob die archivierten Vorgänge komplett aus dem Web Client oder welche Teile des Vorgangs gelöscht werden sollen (alles, nur Attachments, nur Protokolleinträge). Wenn die Vorgänge nur teilweise archiviert werden, können sie im Web Client in der Schnell-und Detailsuche gefunden werden, die Vorgangsdaten (Felder, Kunden, Relationen usw.) sind noch vorhanden und es kann konfiguriert werden, welche Art von Protokolleinträgen gelöscht werden soll.

CM/Archive bietet eine Reihe von Funktionen für die archivierten Vorgänge:

- mit verschiedenen Kriterien nach archivierten Vorgängen suchen und ansehen
- ein PDF aus einem archivierten Vorgang erstellen und Archivierungsstatistiken ansehen
- einen Vorgang aus dem Archiv löschen

14 Beteiligte Rollen / Nutzer

Hinweis: Das Passwort der entsprechenden Benutzer in Ihrem Testszenario haben Sie per E-Mail erhalten. Die folgende Tabelle dient der Darstellung der Bearbeiter der entsprechenden Rollen.

Benutzerlogin	Rolle	Beschreibung
testMarketing	marketingAgent	Erfasser und Bearbeiter von Kampagnen im Marketing-Prozess
		Kann Kampagnen planen, Daten aktualisieren, Zielgruppen definieren und Teilnehmerlisten erstellen.
testSales	salesRep	Erfasser und Bearbeiter von Leads im Vertriebsprozess
		Kann Leads erstellen und nachverfolgen sowie Termine und Besuchsberichte erstellen.
testService	customerServiceAgent	Erfasser und Bearbeiter von Service-Anfragen im Service-Prozess
		Kann Service-Anfragen erstellen, kategorisieren, lösen und FAQs durchsuchen.
testManager	salesManager, marketingApprover, customerServiceCompApprover,	Genehmiger für Angebote und Kampagnen, die gewisse Umfänge überschreiten, sowie für Service- Anfragen, die eine genehmigungspflichtige Kompensation enthalten.
	faqApprover	Erfassung und Freigabe von Einträgen in der Wissensdatenbank



ConSol Consulting & Solutions Software GmbH

Franziskanerstr. 38 D- 81669 München

Tel.: +49-89-45841-100 E-Mail: vertrieb@consol.de Website https://www.consol.de