



# CM CRM

## Handbuch v.1.1

## Inhalt

<b>1</b>	<b><i>Herzlich willkommen!</i></b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b><i>Systemüberblick der CRM Suite</i></b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b><i>Der Kunde</i></b>	<b>6</b>
3.1	Anlegen neuer Firmen	9
3.2	Anlegen neuer Kontakte	10
<b>4</b>	<b><i>Die Vorgangsübersicht</i></b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b><i>Der Vertriebsprozess von Leads</i></b>	<b>13</b>
5.1	Übersicht über alle Vertriebschancen (Leads)	14
5.2	Vertriebschance (Lead) erstellen	16
5.3	Vertriebsaktivitäten – vom Erstkontakt zum gewonnen Lead	19
5.4	Angebotsphase und Angebotsprozess	22
5.4.1	Angebote erstellen	22
5.4.2	Angebot konfigurieren und Leistungen/Produkte als Objekte verknüpfen	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	Termine	29
5.6	Besuchsberichte	31
<b>6</b>	<b><i>Der Marketing-Prozess</i></b>	<b>33</b>
6.1	Übersicht über alle laufenden Marketing-Aktivitäten / Kampagnen	33
6.2	Zielgruppen erstellen	34
6.3	Kampagnen planen und starten	36
6.4	Genehmigungspflicht von Kampagnen	39
6.5	Teilnehmerliste erstellen	41
6.6	Kampagnen aktualisieren	43
6.7	Kampagne abschließen	45
<b>7</b>	<b><i>Der Service-Prozess</i></b>	<b>46</b>

7.1	Übersicht über alle Service-Anfragen	46
7.2	Service-Anfrage erstellen	47
7.3	FAQ-Suche	49
7.4	Rückfrage an Fachbereich	50
7.5	Kompensation	52
7.6	Abschluss der Service-Anfrage mit Feedback-Formular	54
8	<i>Aufgabenverfolgung</i>	57
9	<i>Suchen und Auswertungen</i>	59
10	<i>Zusatzmodul Kundenportal (CM/Track)</i>	61
11	<i>Zusatzmodul Outlook-Add In</i>	65
12	<i>Zusatzmodul Formulare (CM/Forms)</i>	68
13	<i>Zusatzmodul Archiv (CM/Archive)</i>	69
14	<i>Beteiligte Rollen / Nutzer</i>	70

## 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**

ConSol Consulting & Solution Software GmbH Kunde

Name: ConSol Consulting & Solution Software GmbH

Zusatz: Hauptsitz

Telefon: +49 89 45841 100 Fax: +49 89 45841 111

Kundenstatus: Bestandskunde Betreuer: Sales, Stefan

Straße: St.-Cajetan Straße Hausnr: 41

PLZ: 81669 Ort: München

Land: Deutschland

Homepage: www.consol.de

Anzahl MA: 51 bis 200

Industrie: Information und Kommunikation

**DETAILDATEN**

Statistiken | Bankverbindung | Abweichende Adresse

**Wer eröffnet Vorgänge?**

**Wo liegen offene Vorgänge?**

**VORGÄNGE (7)**

Zeige: Vorgänge der Firma und zugehöriger Kontakte Status: Offene Vorgänge

Bearbeiter	Hauptkunde	Name	Thema
Technikerin, Thea	Max Muster	547	Aufgabe: Neue Aufgabe: test2
Master, Max	Maxi Muster	534	Aufgabe: Neue Aufgabe
ServiceAgent, Susanne	Max Muster	514	Neue Anfrage

**KONTAKTE (3)**

Kontakt

Zum Kontakt

Maxi Muster

Maxi Muster

**KOMMENTARE UND ATTACHMENTS (2)**

Kommentare | Attachments

Neu

Klicken Sie hier, um einen Kommentar hinzuzufügen

**Liste der Kommentare**

Datum	Hinzugefügt von	Kommentar	Aktionen
21.11.18 17:05	Admin, Super	test	Filter anwenden Filter zurücksetzen

**VERKNÜPFT FIRMEN UND KONTAKTE** als Liste oder Graph

KEINE VERKNÜPFTEN OBJEKTE

PROTOKOLL

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 Tabs 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).

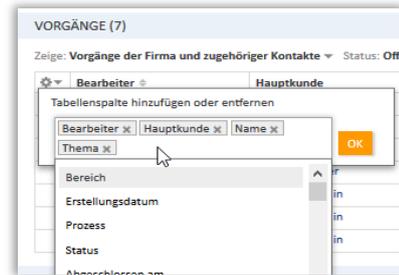


Abbildung 3: Freie Anordnung der anzuzeigenden Felder

Die Ansprechpartner einer Firma werden als Kontakte 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.

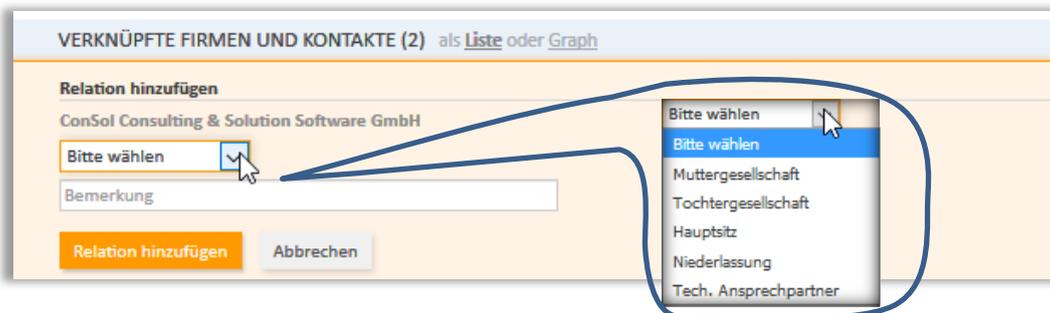


Abbildung 4: Hinzufügen neuer Verbindungen

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).

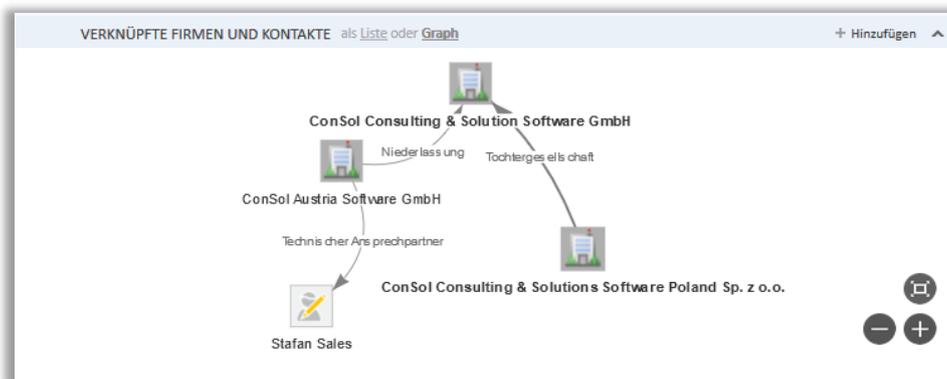


Abbildung 5: Graphische Darstellung der Firmen- und Kontaktbeziehung

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 revisionsssicher dokumentiert (vgl. Abbildung 6).

PROTOKOLL	
25.01.19	<b>15:34 - 15:35 geändert von Susanne ServiceAgent</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Attachment <b>logo_consol.png</b> hinzugefügt</li><li>■ Hausnr geändert von <b>38</b> nach <b>41</b></li><li>■ Straße geändert von <b>Franziskanerstr.</b> nach <b>St.-Cajetan Straße</b></li><li>■ address gesetzt auf <b>St.-Cajetan Straße 41, 81669 München</b></li><li>■ Telefon gesetzt auf <b>+49 89 45841 100</b></li><li>■ Name geändert von <b>ConSol Software GmbH</b> nach <b>ConSol Consulting &amp; Solution Software GmbH</b></li><li>■ customerResponsible geändert von <b>Sales, Stefan</b> nach <b>Sales, Stefan</b></li><li>■ Fax gesetzt auf <b>+49 89 45841 111</b></li><li>■ Zusatz gesetzt auf <b>Hauptsitz</b></li></ul>
17.12.18	<b>15:08 - 15:09 geändert von Super Admin</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Anzahl MA geändert von <b>201 bis 500</b> nach <b>51 bis 200</b></li></ul>
30.11.18	<b>18:06 geändert von admin</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Relation hinzugefügt: <b>Tochtergesellschaft ConSol Consulting &amp; Solutions Software Poland Sp. z o.o.</b></li></ul>
21.11.18	<b>17:05 geändert von admin</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Kommentar hinzugefügt: <b>test</b></li></ul>
07.11.18	<b>12:29 geändert von Stefan Sales</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Kundenstatus gesetzt auf <b>Bestandskunde</b></li></ul>
17.10.18	<b>10:24 geändert von admin</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Relation hinzugefügt: <b>Niederlassung ConSol Austria Software GmbH (Hauptsitz in D)</b></li></ul>
19.02.18	<b>11:12 - 11:13 geändert von Maria Marketingmanagerin</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Homepage gesetzt auf <b>www.consol.de</b></li><li>■ Name geändert von <b>ConSol</b> nach <b>ConSol Software GmbH</b></li><li>■ Land gesetzt auf <b>Deutschland</b></li><li>■ Hausnummer gesetzt auf <b>38</b></li><li>■ Straße gesetzt auf <b>Franziskanerstraße</b></li><li>■ PLZ gesetzt auf <b>81669</b></li><li>■ Ort gesetzt auf <b>München</b></li></ul>
05.12.17	<b>11:40 geändert von Susanne ServiceAgent</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Name gesetzt auf <b>ConSol</b></li></ul>

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 eingeloggtten Benutzers). Die hier dargestellten Felder können kundenspezifisch angepasst und erweitert werden.

The screenshot shows the 'Neuer Kunde' form in the CM CRM system. The form is organized into several sections:

- Navigation:** Hauptseite, Neuer Vorgang, **Neuer Kunde**, Konfiguration, Textvorlagen, Dokumentvorlagen.
- Entity Selection:** Kunde (selected), Mitarbeiter, Partner / Händler.
- Firma:**
  - Name:
  - Zusatz:
  - Telefon:  Fax:
  - Kundenstatus:  Betreuer:
- Adressangaben:**
  - Suche in Adressdatenbank:
  - Alternativ manuelle Adresseingabe:
    - Straße:  Hausnr:
    - PLZ:  Ort:
    - Land:  Bundesland:
- Relevante Daten zur Zielgruppendefinition:**
  - Homepage:
  - Anzahl MA:  Umsatz:
  - Industrie:
- Detaildaten:**
  - Bankverbindung:** Bank:  ISBN:  BIC:
  - Abweichende Adresse:** Umsatzsteuer ID:

Buttons: **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).

### Neuer Kunde

**Kunde** | Mitarbeiter | Partner / Händler | Zielgruppe

**Firma**

Suche | Erstellen

Bitte geben Sie Suchbegriffe wie Name oder E-Mail ein.

**Kontakt**

Anrede:  Vorname:  \* Nachname:  \*

Email:  Kundennr:

Telefon:  Mobil:  Fax:

Abteilung:  Position:

Kudentyp:  \* Betreuer:  Kundenstatus:

Geburtstag:  Benutzer:  Passwort:

(abweichende) Adressangaben

Suche in Adressdatenbank

Adresse:

Alternativ manuelle Adresseingabe

Straße:  Hausnr:

PLZ:  Ort:

Land:  Bundesland:

**Detaildaten**

**Marketing** | Bankverbindung | Zusätzliche Adresse

Einwilligung  Ja  Nein Kontaktaufnahme per

Optin  Ja  Nein

SocialMedia Accounts

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

# CM CRM Handbuch

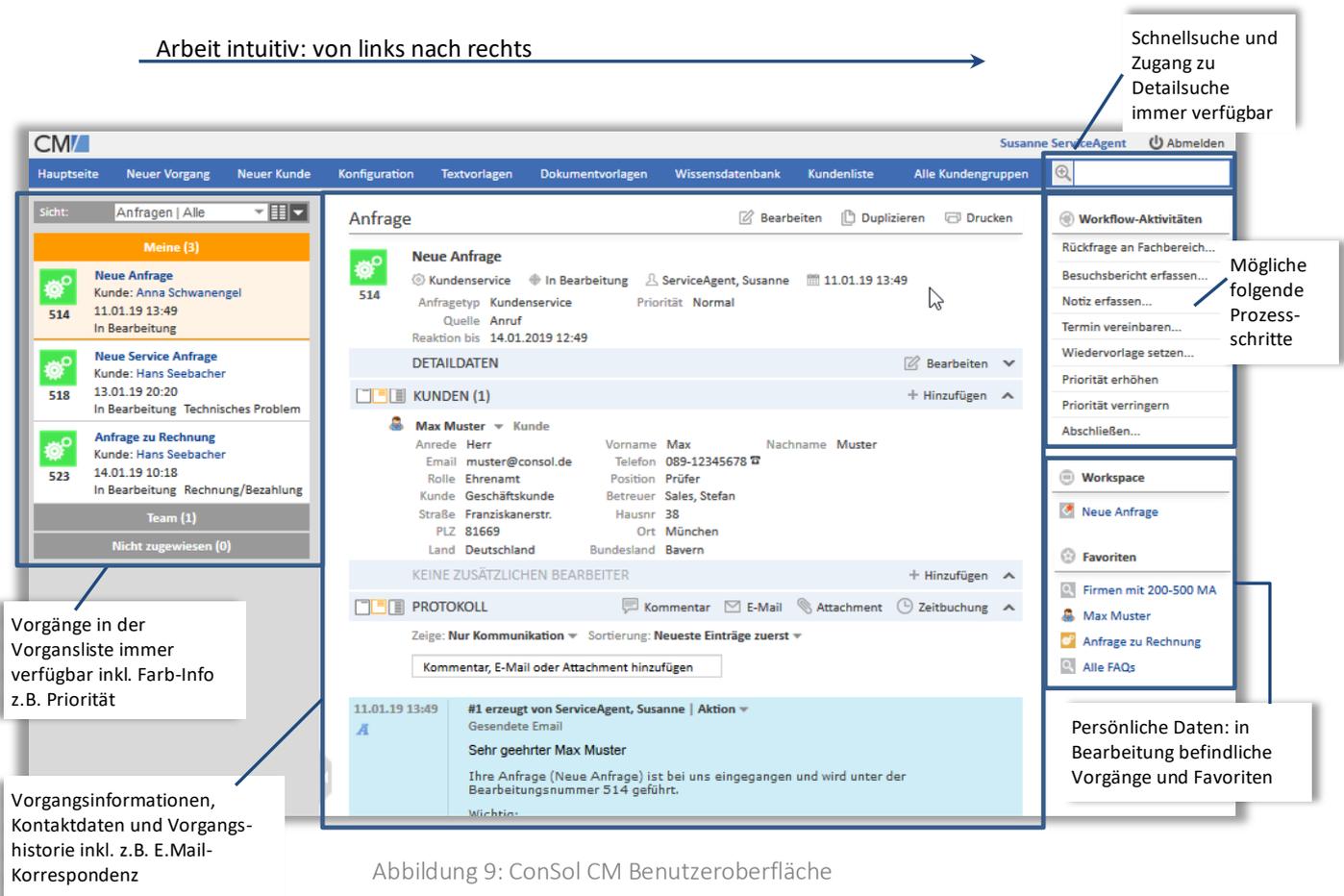
Zur Anlage neuer Kontakte füllen Sie die Felder, welche mit einem \* gekennzeichnet sind, vollständig aus. In der folgenden Tabelle finden Sie die Beschreibung der Felder von Firmen und Kontakten.

<b>Feld</b>	<b>Bezeichnung</b>
<i>Kopfdaten der Firma/des Kontakts</i>	
<i>Name, Vorname, Nachname</i>	Firmenname, bzw. Vor- und Nachname des Kontakts
<i>Zusatz</i>	Weitere Firmeninformationen
<i>Telefon, Fax</i>	Telefon- und Faxnummer der Firma/des Kontakts
<i>Kundenstatus</i>	Auswahlfeld mit mögliche Ausprägungen, die beliebig erweiterbar sind, z.B. Interessent, Bestandskunde, ehemaliger Kunde
<i>Betreuer</i>	Kundenbetreuer (Autovervollständigung mit allen im System vorhandenen Bearbeitern)
<i>Adresse (Suche in Adressdatenbank)</i>	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.
<i>Straße, Hausnr, PLZ, Ort</i>	Manuelle Adresseingaben der Firma/des Kontakts
<i>Land, Bundesland</i>	Auswahlfelder mit Möglichkeiten, die beliebig erweiterbar sind
<i>Homepage</i>	Web-Adresse der Firma
<i>Anzahl MA, Umsatz, Industrie</i>	Auswahlfelder mit Möglichkeiten, die beliebig erweiterbar und änderbar sind
<i>Detailldaten der Firma/des Kontakts (Bank-Informationen &amp; abweichende/zusätzliche Adresse)</i>	
<i>Bank, ISBN, BIC, Umsatzsteuer ID</i>	Informationen zur Bankverbindung der Firma/des Privatkunden
<i>Straße &amp; Hausnr, PLZ, Ort, Land</i>	Informationen zur abweichenden/zusätzlichen Adresse der Firma/des Kontakts
<i>Detailldaten des Kontakts (Marketing-Informationen)</i>	
<i>Einwilligung</i>	Boolean-Feld über die Einwilligungserklärung des Kontakts
<i>Kontaktaufnahme per</i>	Auswahlfeld mit möglichen Ausprägungen: Email, Brief, Telefon
<i>Optin</i>	Boolean-Feld, ob der Kontakt das Optin-Verfahren durchlaufen hat
<i>SocialMedia Accounts</i>	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 Vorgangsorten 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).

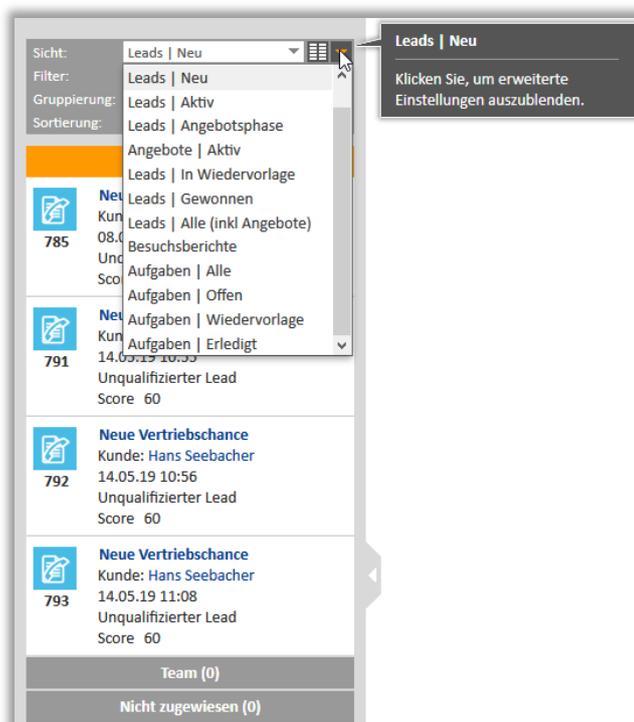


Abbildung 11: Filtermöglichkeiten über Sichten

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.

The screenshot shows a dashboard titled 'Übersicht' with three main KPI cards at the top:

- GESAMTUMSATZ:** € 45,792.40. Below it, a forecast of 35.000,00 €. A small bar chart shows a slight upward trend.
- KONVERSIONSRATE IM KALENDERJAHR:** %200. Below it, the ratio 'VERHÄLTNIS ANGBOTE (1) / VERKAUFSABSCHLÜSSE (2)'. A bar chart shows a significant increase.
- ABSCHLUSSQUOTE IM QUARTAL:** 1. Below it, 'BESTELLTE ANGBOTE IN Q2'. A bar chart shows a steady increase.

Below the KPI cards are two tables:

**Meine ToDos:** A table with columns 'Fällig am', 'ToDo', and 'Art'. It lists three items: 'Neue Vertriebschance' (Termin), 'Aufgabe: Unterlagen schicken' (Allgemein), and 'Anfrage zu ABC' (Wiedervorlage).

**Meine Kunden:** A table with columns 'Kunde', 'Ort', and 'PLZ'. It lists ten customers, including 'ConSol Consulting & Solutions Software Poland Sp. z o.o.' (Krakau) and 'Seebacher, Hans' (Wien).

At the bottom, there are two sections:

- Zuletzt besucht:** A list of visited items like 'Neue Vertriebschance', 'Hans Seebacher', and 'Anfrage zu Produkt'.
- Zuletzt geändert:** A list of updated items, such as '793 - Neue Vertriebschance', with details on changes and timestamps.

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).

**Übersicht**

Übersicht Vertrieb | **Alle Vertriebschancen** | Kalender

Sales Pipeline (Alle Vertriebschancen)

Unqualifiziert	Erstkontakt	Qualifizierung	Angebotsphase	Gewonnen	Verloren
1	5	2	3	2	1
Anfrage zu ABC Moritz Mustermann Umsatz: 1000	Neue Vertriebschance Michael Müller Umsatz: -  Neue Vertriebschance Hans Seebacher Umsatz: -  Neue Vertriebschance Hans Seebacher Umsatz: -  Neue Vertriebschance Hans Seebacher Umsatz: -  Neue Vertriebschance Hans Seebacher Umsatz: -	Anfrage zu Produkt Max Muster Umsatz: 10000  Interesse an neuem Produkt Max Muster Umsatz: 5000	Neuer Lead Michael Müller Umsatz: 10000  Produktanfrage Maxi Muster Umsatz: 10000  Neue Vertriebschance Max Muster Umsatz: -	Anfrage nach Leistung X Maxi Muster Umsatz: 20000  Test #0111 Moritz Mustermann Umsatz: 10000	Neue Vertriebschance Hans Seebacher Umsatz: -

Offene Angebote

10 Einträge anzeigen

Vorgang	Status	Abschluss	Preis
Angebot zu Anfrage nach Leistung X	Angebotserstellung	50%	Nicht gesetzt
Angebot zu Neuer Lead	Angebotsfreigabe erteilt	25%	855,92€
Angebot zu Test #0111	Auftrag erhalten	25%	45.792,398€
Angebot zu Neue Vertriebschance	Angebotsfreigabe erteilt	25%	163,40€
Angebot zu Produkthanfrage	Angebotsfreigabe erteilt	75%	1.599,00€

1 bis 5 von 5 Einträgen Zurück 1 Nächste

Abbildung 13: Übersicht aller Vertriebschancen

Übersicht Vertrieb | Alle Vertriebschancen | **Kalender**

Mein Kalender + Termin hinzufügen Aktualisieren

Heute **Mai 2019** Monat Woche

KW	Mo.	Di.	Mi.	Do.	Fr.
18	29	30	1	2	3
				13 Jour fixe Problem witt	07 JF: Sales-Opportunitie
19	6	7	8	9	10
	06 Appointment Custom	08:28 Mai Kampagne		06:30 Konferenz zu XXX	07 JF: Sales-Opportunitie
				13 Jour fixe Problem witt	
20	13	14	15	16	17
	Mai Kampagne			13 Jour fixe Problem witt	07 JF: Sales-Opportunitie
21	20	21	22	23	24
	Mai Kampagne			13 Jour fixe Problem witt	07 JF: Sales-Opportunitie
		06 Appointment Custom			
22	27	28	29	30	31
	Mai Kampagne			06:30 Konferenz zu XXX	07 JF: Sales-Opportunitie
				13 Jour fixe Problem witt	

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.



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.

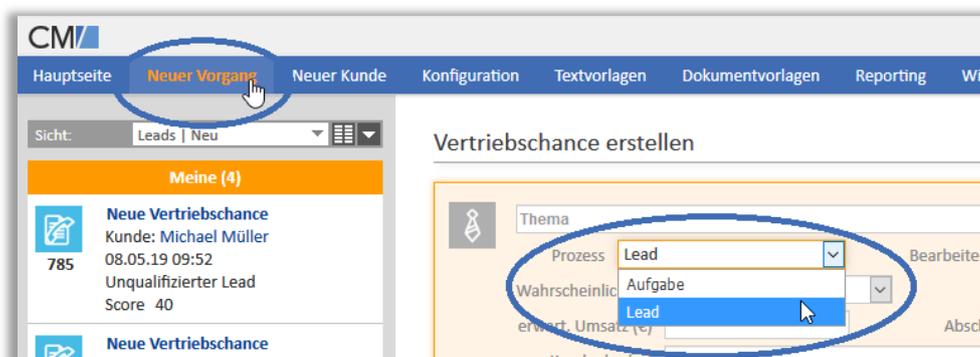


Abbildung 16: Link zur Erstellung einer neuen Vertriebschance aus der Hauptnavigation

### Vertriebschance erstellen

Thema  \* Bitte tragen Sie einen Wert im Feld 'Thema' ein.

Prozess **Lead** | Bearbeiter **Nicht zugewiesen**

Wahrscheinlichkeit **0%** | Herkunft **Bitte wählen**

erwart. Umsatz (€)  | Abschlussdatum **13.06.19**

Kundenbedarf

Lösung/Produkt

Stakeholder identifiziert?  Ja  Nein | Mitbewerber identifiziert?  Ja  Nein

---

**KEINE KUNDEN**

**Firma**

Suche | Erstellen

Bitte geben Sie Suchbegriffe wie Name oder E-Mail ein.

**Vorschläge**

- Moritz Mustermann Auswählen
- Max Muster Auswählen
- Maxi Muster Auswählen

**Kontakt**

Anrede **Bitte wählen** | Vorname  | Nachname **mus**

Email  | Kundennr

Telefon  | Mobil  | Fax

Abteilung **Bitte wählen** | Position

Kundentyp **Bitte wählen** | Betreuer  | Kundenstatus **Bitte wählen**

Geburtsdag  | Benutzer  | Passwort

(abweichende) Adressangaben

Suche in Adressdatenbank

Adresse

**Alternativ manuelle Adresseingabe**

Straße  | Hausnr

PLZ  | Ort

Land **Bitte wählen** | Bundesland **Bitte wählen**

**Detaildaten**

**Marketing** | Bankverbindung | Zusätzliche Adresse

Einwilligung  Ja  Nein | Kontaktaufnahme per **Bitte wählen**

Optin  Ja  Nein

SocialMedia Accounts **Plattform**  **Benutzername**

---

**KOMMENTAR**

**Kommentar hinzufügen**

+ Vorlage hinzufügen

**Attachment hinzufügen**

Daten hierher ziehen oder zur Auswahl klicken

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 Vorgangskopfs klicken (vgl. Abbildung 18).



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 Erfolgchance
Herkunft	Auswahlfeld mit Wahlmöglichkeiten zur Lead-Herkunft
Erwarteter Umsatz	Der geschätzte Umsatzwert der Vertriebschance fließt auch in den Forecast-Wert im Dashboard ein.
Abschlussdatum	Datumfeld mit erwarteten Abschlussdatum
Kundenbedarf Lösung/Produkt	Freitextfelder – ggf. Kurzbeschreibung, was der Kunde wünscht, bzw Verweis auf gewünschtes Produkt
Stakeholder identifiziert? Mitbewerber identifiziert?	Boolean-Felder, ob Stakeholder oder Mitbewerber identifiziert sind

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).

The screenshot displays a CRM interface for a sales opportunity. At the top, it shows the title 'Vertriebschance' and actions like 'Bearbeiten', 'Duplizieren', and 'Drucken'. Below this, a 'Neue Anfrage von Max Muster' is shown with a lead ID of 797 and a date of 14.05.19 17:05. A progress bar indicates the current stage is 'Unqualifiziert', with other stages being 'Erstkontakt', 'Qualifizierung', 'Angebotsphase', and 'Gewonnen'. The probability is 0% and the expected revenue is 'Kein erwarteter Umsatz gesetzt!'. The completion date is 13.06.19.

The customer information for 'Max Muster' is as follows:

Anrede	Herr	Vorname	Max	Nachname	Muster
Email	presales@consol.de				
Telefon	089-12345678				
Abteilung	Geschäftsführung	Position	Prüfer		
Kundentyp	Geschäftskunde	Betreuer	Sales, Stefan	Kundenstatus	Interessant
Straße	St.-Cajetan Straße	Hausnr	41		
PLZ	81669	Ort	München		
Land	Deutschland	Bundesland	Bayern		

Below the customer information, there are sections for 'KEINE VERKNÜPFTEN OBJEKTE', 'KEINE VERKNÜPFTEN VORGÄNGE', 'KALENDER', 'KEINE ZUSÄTZLICHEN BEARBEITER', 'PROTOKOLL', and 'KEINE ATTACHMENTS'. The 'PROTOKOLL' section shows a filter for 'Nur Kommunikation' and a sorting option 'Neueste Einträge zuerst'.

On the right side, there is a 'Workflow-Aktivitäten' panel with a list of actions: 'Erstkontakt erfolgt', 'Lead qualifizieren', 'Angebot erstellen', 'Verkaufschance gewonnen', 'Verkaufschance verloren', 'Termin vereinbaren...', 'Besuchsbericht erfassen...', 'Aufgabe erstellen...', 'Notiz erfassen...', and 'Wiedervorlage setzen...'. Below this is a 'Workspace' section with 'Neuer Vorgang' and 'Favoriten' including 'Max Muster', 'Alle Ansprechpartner', and 'Alle Firmen'.

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)

**PROTOKOLL** | Kommentar | E-Mail | Attachment | Zeitbuchung

Zeige: **Nur Kommunikation** | Sortierung: **Neueste Einträge zuerst**

Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen

- Vor 1 Minute** | **#7 erzeugt von ServiceAgent, Susanne** | Aktion  
Telefonnotiz  
Telefonat zu ABC...
- Vor 2 Minuten** | **#6 erzeugt von ServiceAgent, Susanne** | Aktion  
Veranstungsteilnahme  
Der Kunde hat an Veranstaltung XYZ teilgenommen....
- 25.01.19 11:56** | **#4 geändert von ServiceAgent, Susanne**
  - Attachment PDF-Dokumente (PDF-Dokument.pdf) pdf hinzugefügt
  - Attachment Exceltabellen (Excel-Dokument.xlsx) xls hinzugefügt
  - Attachment Bilder jedes Formats (Bild.png) png hinzugefügt
  - Attachment Dokumente jedes Formats (Word-Dokument.docx) docx hinzugefügt
- 25.01.19 11:50** | **#3 erzeugt von Sales, Stefan** | Aktion  
Experten-Feedback  
Neuer Kommentar von anderem Bearbeiter
- 25.01.19 11:49** | **#2 erzeugt von ServiceAgent, Susanne** | Aktion  
Wichtig  
Neuer Eintrag
- 11.01.19 13:49** | **#1 erzeugt von ServiceAgent, Susanne** | Aktion  
Gesendete E-Mail  
er Herr Max Muster,  
e (Neue Anfrage) ist bei uns eingegangen und wird unter der  
nummer 514 geführt.  
Sie diese Bearbeitungsnummer unbedingt bei jeder Kommunikation mit  
E-Mails referenzieren Sie die Nummer bitte auf die richtige Weise im  
ie bei dieser Bestätigungsmail. Die damit verbundene automatische  
ng Ihres Tickets ermöglicht uns eine beschleunigte Bearbeitung.  
uns im Bedarfsfall mit Ihnen in Verbindung setzen. Für telefonische  
stehen wir Ihnen unter der Servicenummer  
-1234567  
erfügung.  
chen Grüßen,  
ervice

Alle Bezeichnungen und Icons für Protokoll-kategorien sind frei definierbar

- Anfrage abgelehnt
- Anfrage genehmigt
- Bereit zum Druck
- Experten-Feedback
- Expertenrückfrage
- FAQ Lösung
- FAQ Problembeschreibung
- Interner Kommentar
- Interne Rückfrage
- Lösung (gelöscht)
- Lösungsbeschreibung
- Standard
- Telefonnotiz
- Veranstungsteilnahme

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).

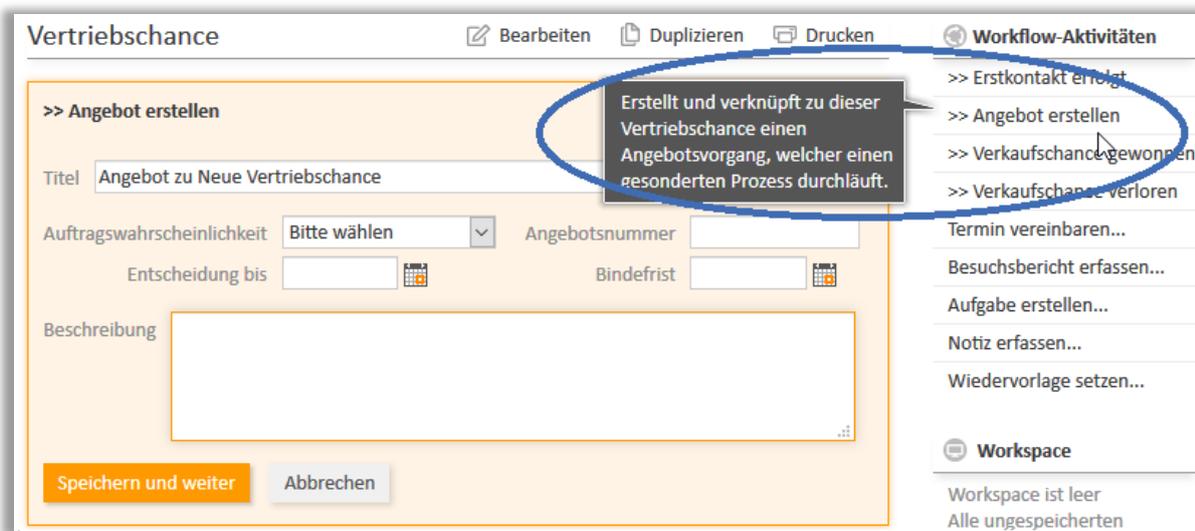


Abbildung 21: Angebotsvorgang erstellen

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

<b>Feld</b>	<b>Bezeichnung</b>
<i>Titel</i>	Überschrift/Kurzbeschreibung des Angebots
<i>Auftragswahrscheinlichkeit</i>	Auswahlfeld mit Wahrscheinlichkeit des Auftrags
<i>Angebotsnummer</i>	Freitextfeld – zu befüllen, falls die Angebotsnummer in einem Fremdsystem generiert wird
<i>Entscheidung bis, Bindefrist</i>	Datumfelder mit erwartetem Entscheidungsdatum und gesetzter Bindefrist
<i>Beschreibung</i>	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 verknüpfen

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

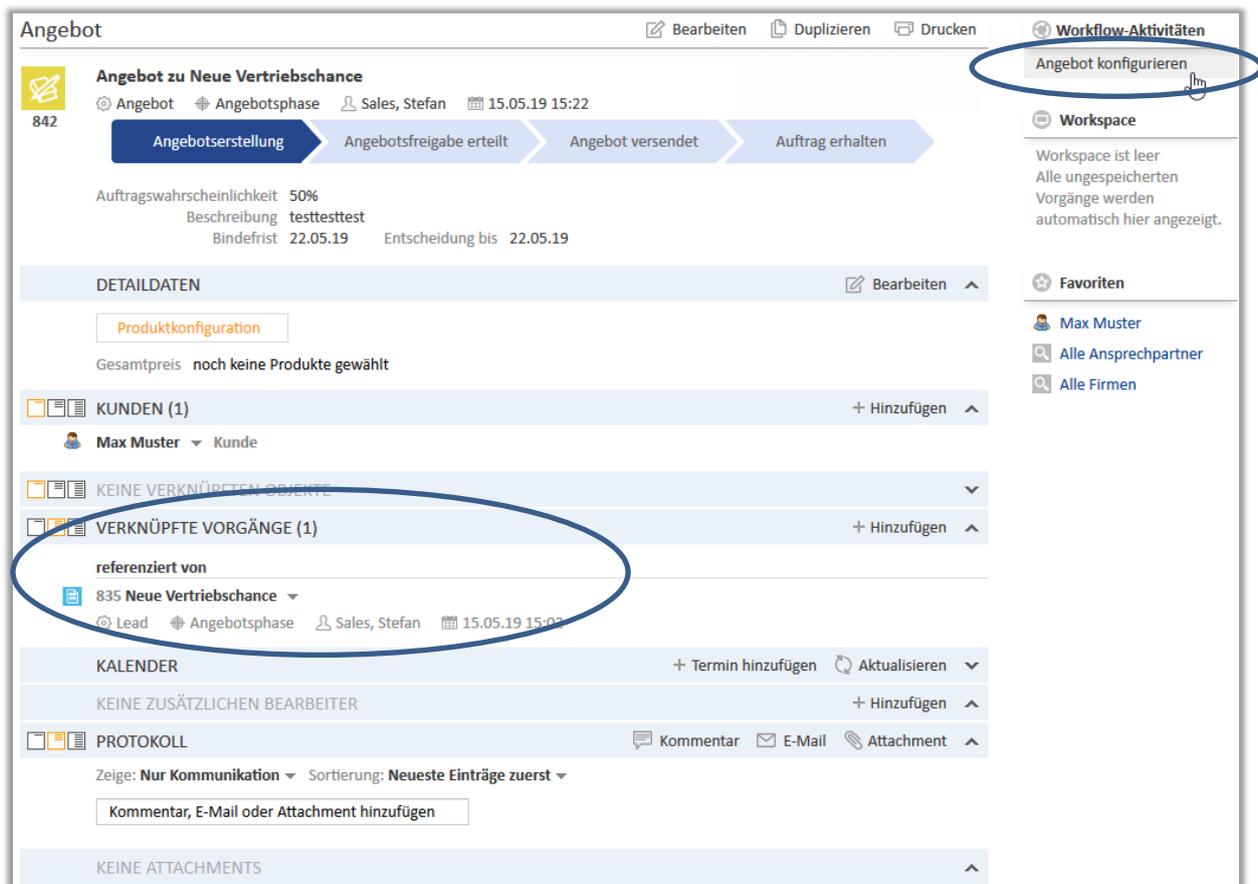


Abbildung 22: Erstellter Angebotsvorgang

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.

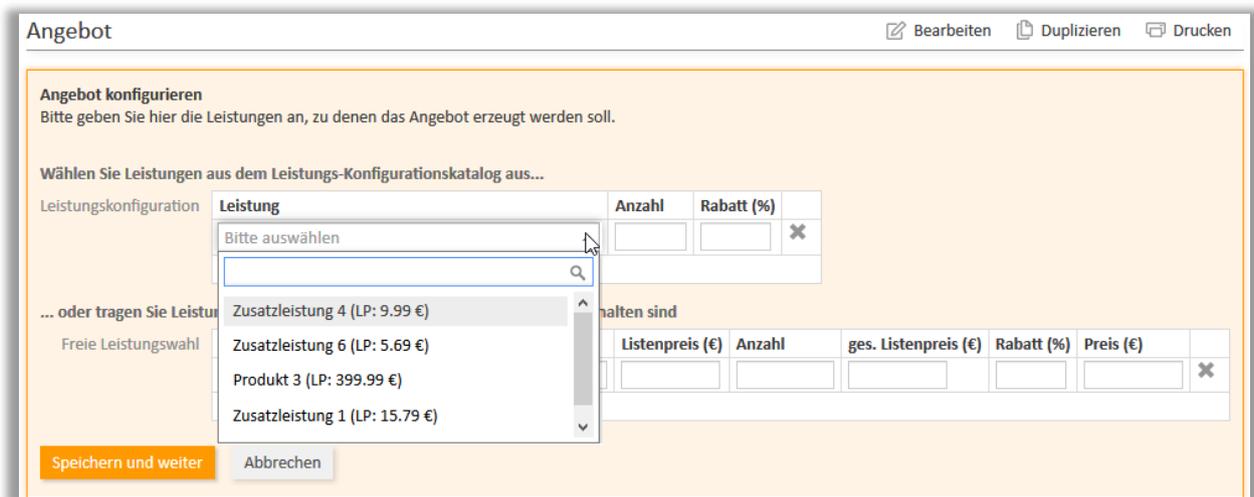


Abbildung 23: Leistungen für das Angebot konfigurieren

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).

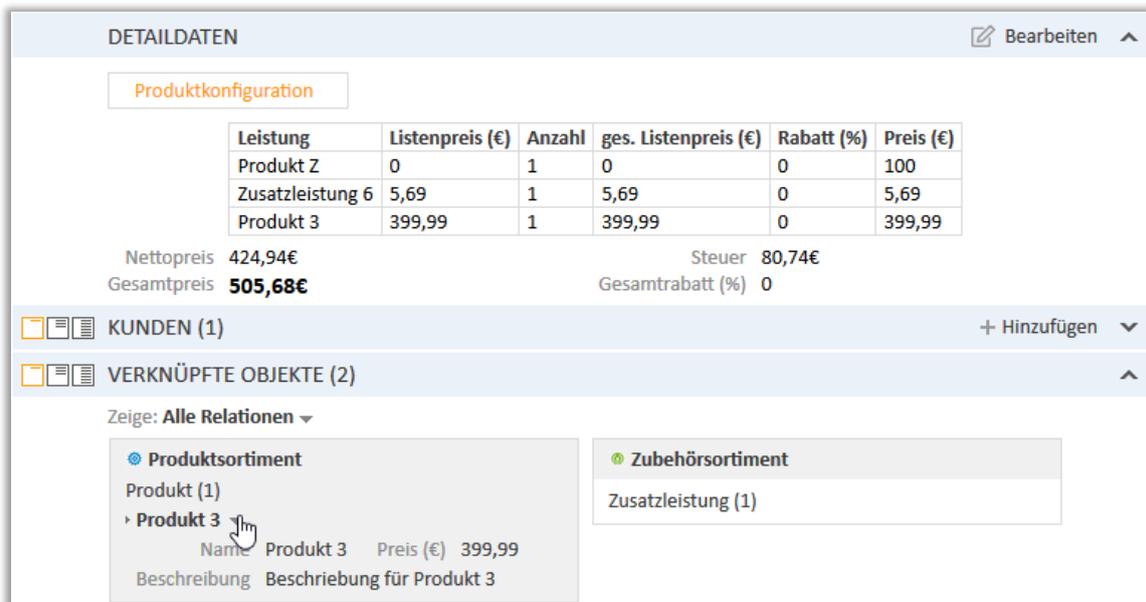


Abbildung 24: Verknüpfte Leistungen/Produkte

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

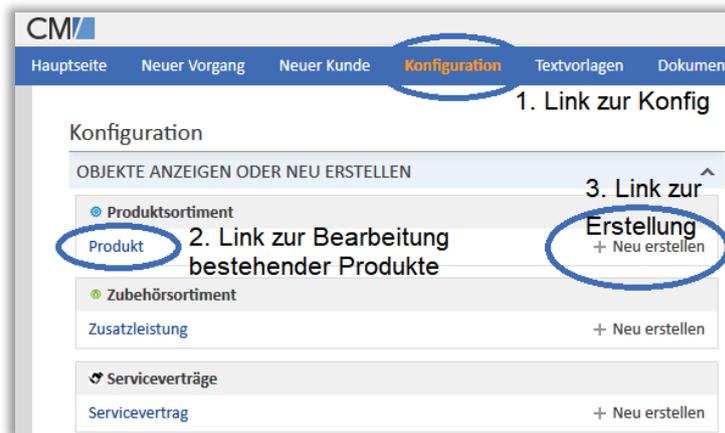


Abbildung 25: Konfiguration von Leistungen/Produkten

### 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 Vorgangliste „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 Angebotswert ist genehmigungspflichtig. Sobald die Genehmigung erfolgt, erhalten Sie die Möglichkeit das Angebot in ein PDF umzuwandeln und zu verschicken... ✕

**Angebot** 
✓ Akzeptieren
✎ Bearbeiten
📄 Duplizieren
🖨 Drucken

**Angebot zu test**  
👤 851
🕒 16.05.19 13:07

📌 **Angebotsfreigabe** 👤 nicht zugewiesen

➔ **Angebotsprozess:** Angebotserstellung → Angebotsfreigabe erteilt → Angebot versendet → Auftrag erhalten

Auftragswahrscheinlichkeit 25%  
 Beschreibung test

**DETAILDATEN** ✎ Bearbeiten ^

Produktkonfiguration

Leistung	Listenpreis (€)	Anzahl	ges. Listenpreis (€)	Rabatt (%)	Preis (€)
test	0	1	0	0	260.000

Nettopreis 218.487,39€ Steuer 41.512,61€  
 Gesamtpreis **260.000,00€** Gesamtrabatt (%) 0

**KUNDEN (1)** + Hinzufügen ^

👤 **Moritz Mustermann** ▾ Kunde

**KEINE VERKNÜPFTEN OBJEKTE** ▾

**VERKNÜPFT VORGÄNGE (1)** + Hinzufügen ^

referenziert von

📄 847 test ▾  
🕒 16.05.19 11:14

**KALENDER** + Termin hinzufügen 🔄 Aktualisieren ▾

**ZUSÄTZLICHE BEARBEITER (2)** + Hinzufügen ^

**Genehmiger**

👤 **Master, Max** ▾

**Zuständiger Bearbeiter**

👤 **Sales, Stefan** ▾

**PROTOKOLL** 
💬 Kommentar
✉ E-Mail
📎 Attachment
^

Zeige: **Nur Kommunikation** ▾ Sortierung: **Neueste Einträge zuerst** ▾

Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen

**Vor 1 Minute** 🔔

#2 erzeugt von Sales, Stefan | **Aktion** ▾  
 Interne Rückfrage  
 Angebot durchläuft Genehmigungsprozess

**Vor 1 Minute** 📄

#1 erzeugt von Sales, Stefan | **Aktion** ▾  
 Angebot  
 ▪ 📎 Attachment Angebot Standard-Draft (Angebot Standard\_v1.docx) 📄 hinzugefügt

**ATTACHMENTS (1)** ^

Klasse ▾	Dateityp	Name ▾	Beschreibung ▾	Datum ▾	Hinzugefügt von ▾	Aktion
Bitte wählen ▾	Bitte wählen ▾	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Bitte wählen ▾	Filter anwenden Filter zurücksetzen
📎 Standardanhang	📄	Angebot Standard_v1.docx	Angebot Standard-Draft	16.05.19 13:10	Stefan Sales	Im Protokoll anzeigen

Abbildung 26: Genehmigungspflicht ab Angebotswert 250.000€

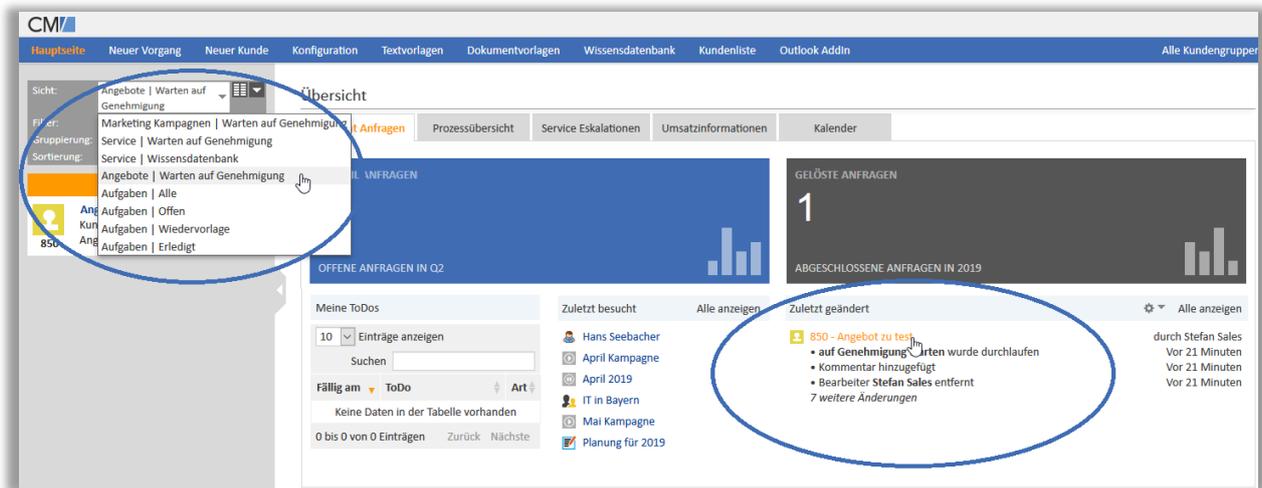


Abbildung 27: Navigation in zu genehmigenden Vorgang

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).

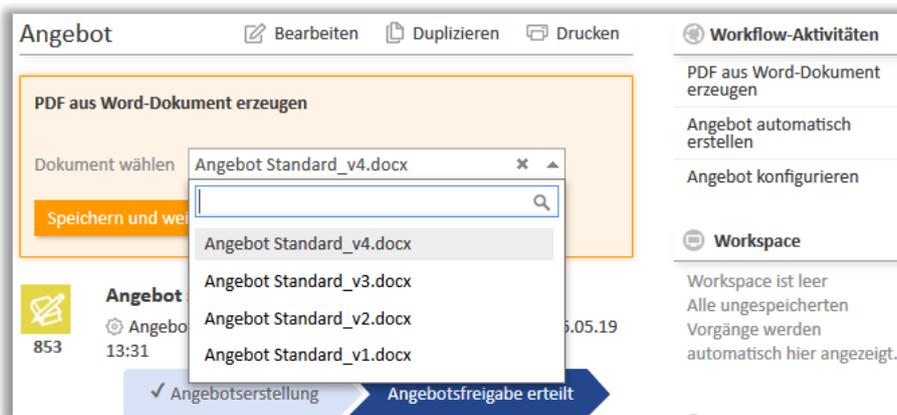


Abbildung 28: Angebot zur Konvertierung auswählen

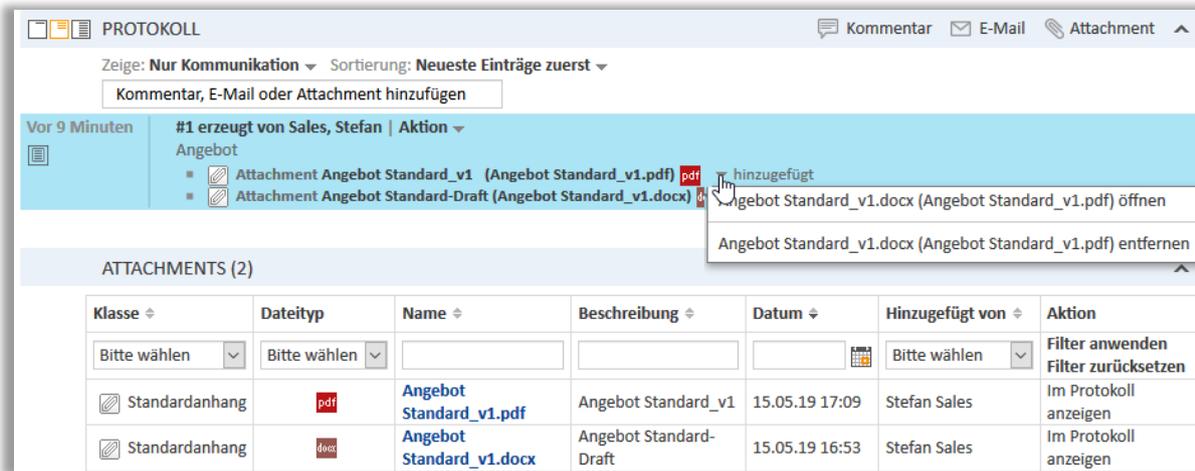


Abbildung 29: Angehängte automatisch erzeugte Dokumente

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.

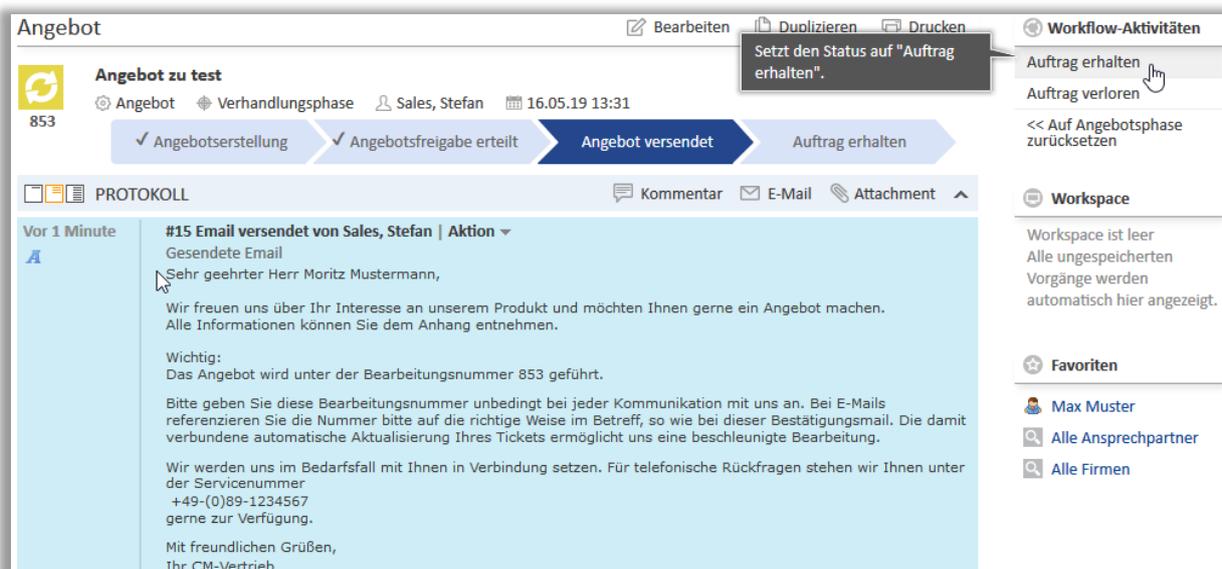


Abbildung 30: Prozessabschluss

## 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).

Abbildung 31: Terminvereinbarung

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

<b>Feld</b>	<b>Bezeichnung</b>
<i>Thema</i>	Betreff des Termins
<i>Beginn, Ende</i>	Datumfelder bzgl. Start und Ende
<i>Erinnerung</i>	Auswahlfeld mit Erinnerung zum Termin
<i>Ort/Raum</i>	Ort des Termins
<i>Terminbeschreibung</i>	Freitextfeld – wird im Termin als Text angezeigt
<i>Kunde(n)</i>	Teilnehmer des Termins mit Email und Auswahl, ob eine Einladung verschickt werden soll
<i>Weitere Teilnehmer</i>	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 Gesprächstermins 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.

**Vertriebschance** | Bearbeiten | Duplizieren | Drucken

**Neue Vertriebschance**  
 854 | Lead | Termin | Sales, Stefan | 16.05.19 15:25

Unqualifiziert → **Erstkontakt** → Qualifizierung → Angebotsphase

**DETAILDATEN** | Bearbeiten

**Gesprächstermin**

**Gesprächstermin**  
 Thema: Muster (ConSol Consulting & Solution Software GmbH)  
 Beginn: 16.05.19 16:00 | Ende: 16.05.19 16:30  
 Erinnerung: 5 Minuten

Kunde(n)	Kundenteilnehmer	Email	Einladung senden	Status
	Max Muster	mustermann@consol.de	Ja	Zugesagt

**KALENDER** | + Termin hinzufügen | Aktualisieren | 2a

**Mai 2019** | Monat | Woche

KW	Mo.	Di.	Mi.	Do.	Fr.	Sa.	So.
18	29	30	1	2	3	4	5
				13 Jour fixe Problem	07 JF: Sales-Opport.		
19	6	7	8	9	10	11	12
	06 Appointment Cus	08:28 Mai Kampagne		06:30 Konferenz zu	07 JF: Sales-Opport.		
				13 Jour fixe Problem			
20	13	14	15	16	17	18	19
	Mai Kampagne						
				14 Muster (ConSol C	07 JF: Sales-Opport.		
21	20	21	22	23	24	25	26
	Mai Kampagne						

**Workflow-Aktivitäten**

- >> Lead qualifizieren
- >> Angebot erstellen
- >> Verkaufschance gewonnen
- >> Verkaufschance verloren
- Besuchsbericht erfassen...
- Aufgabe erstellen...
- Notiz erfassen...
- Wiedervorlage setzen...
- Termin aktualisieren... 3
- << Termin abbrechen... 4

**Workspace**

Workspace ist leer  
 Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.

**Favoriten**

- Max Muster
- Alle Ansprechpartner
- Alle Firmen

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).

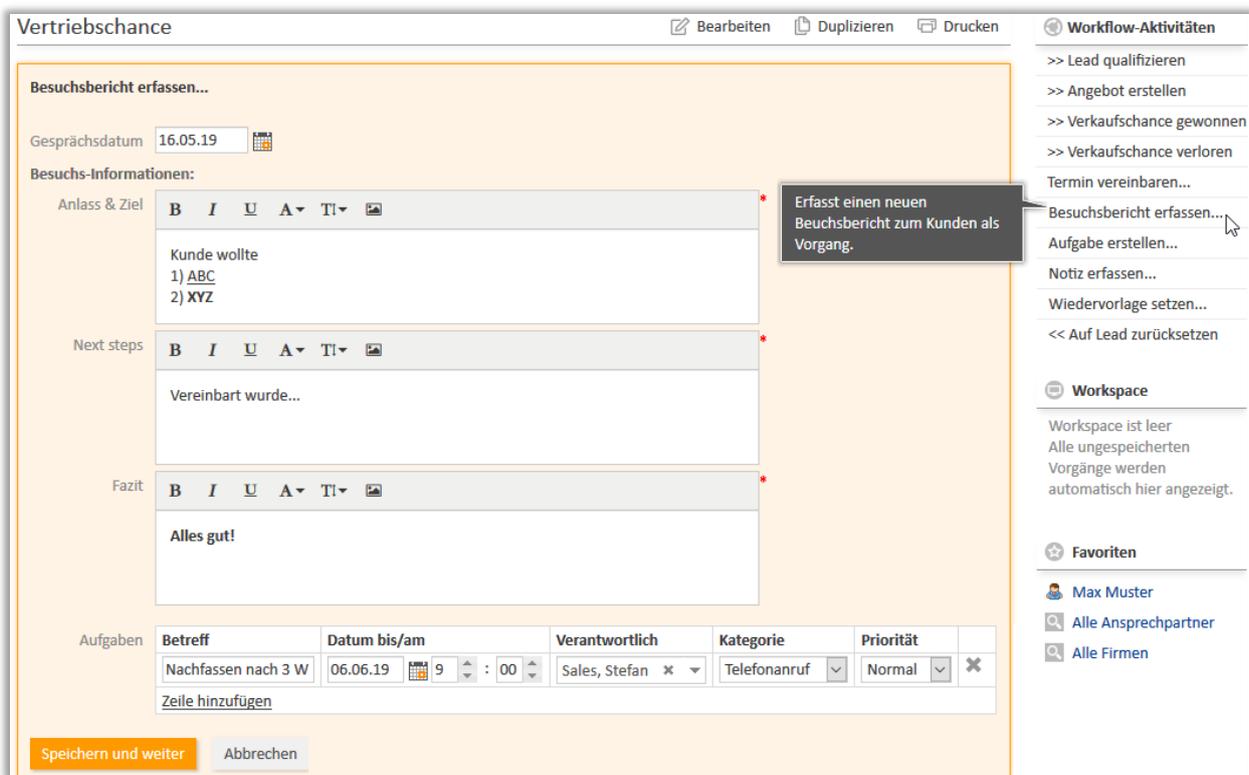


Abbildung 33: Besuchsberichte erstellen

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.

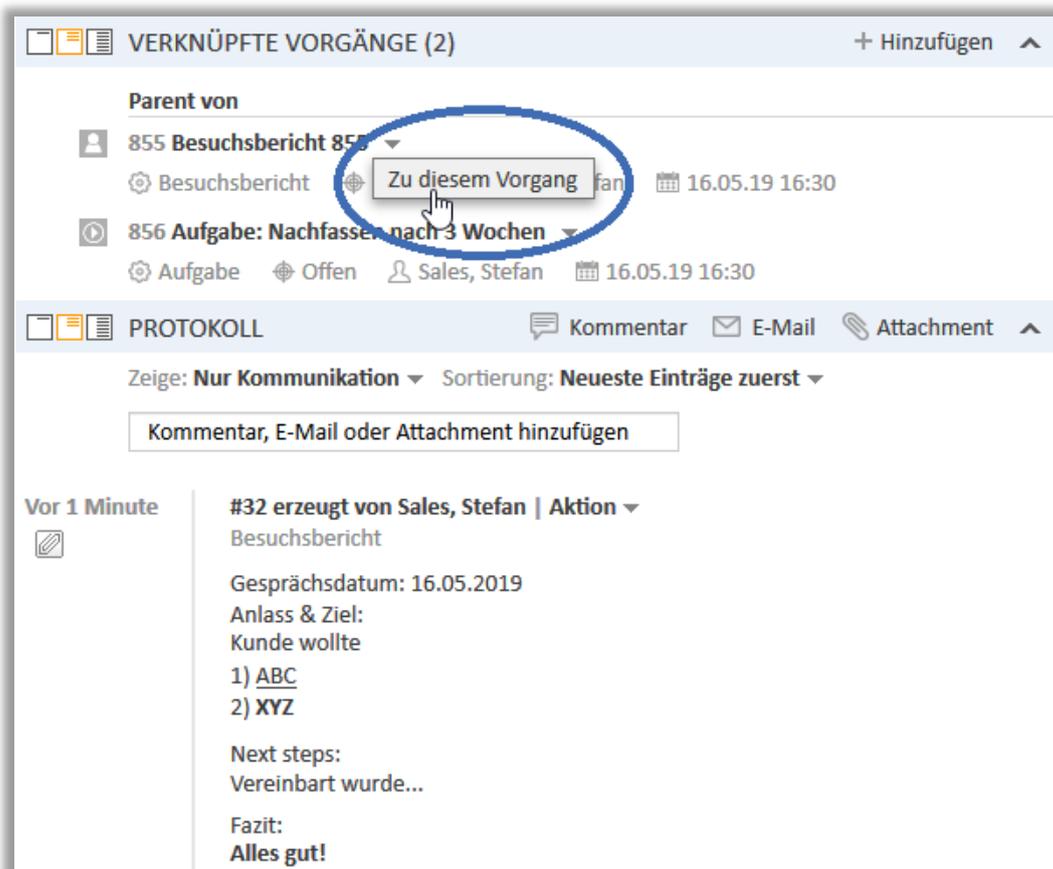


Abbildung 34: Verknüpfter Besuchsbericht

## 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.

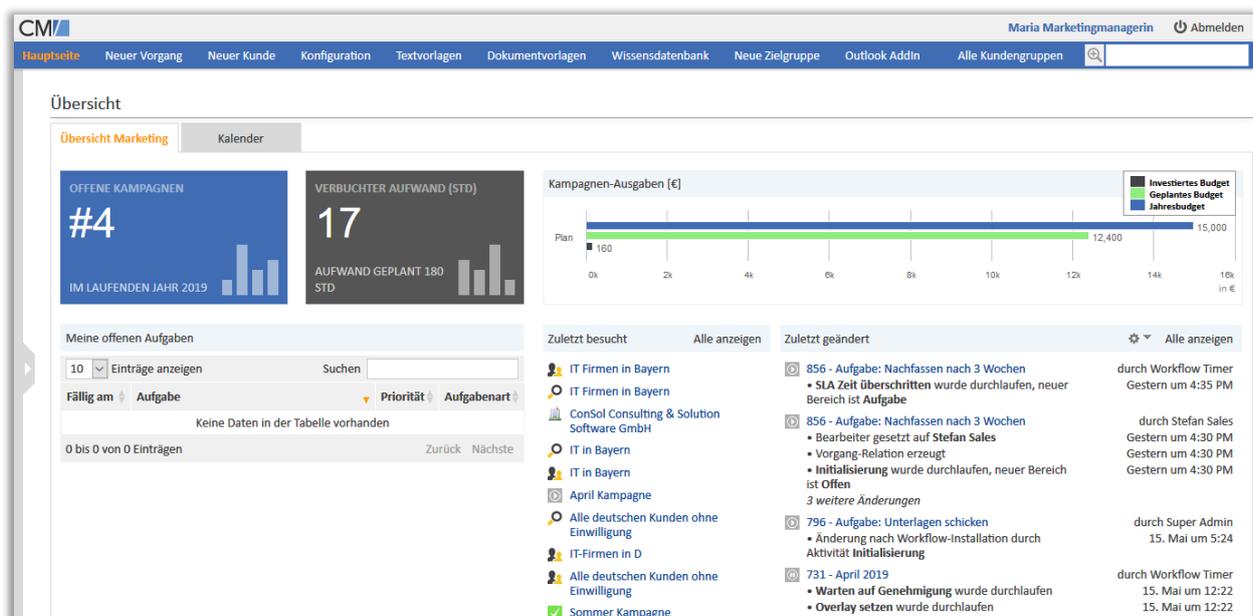


Abbildung 35: Überblick über Marketing-Aktivitäten

## 6.2 Zielgruppen erstellen

ConSol CM bietet dem Bearbeiter mit der CRM Suite die Möglichkeit, Zielgruppen mit verschiedenen 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).

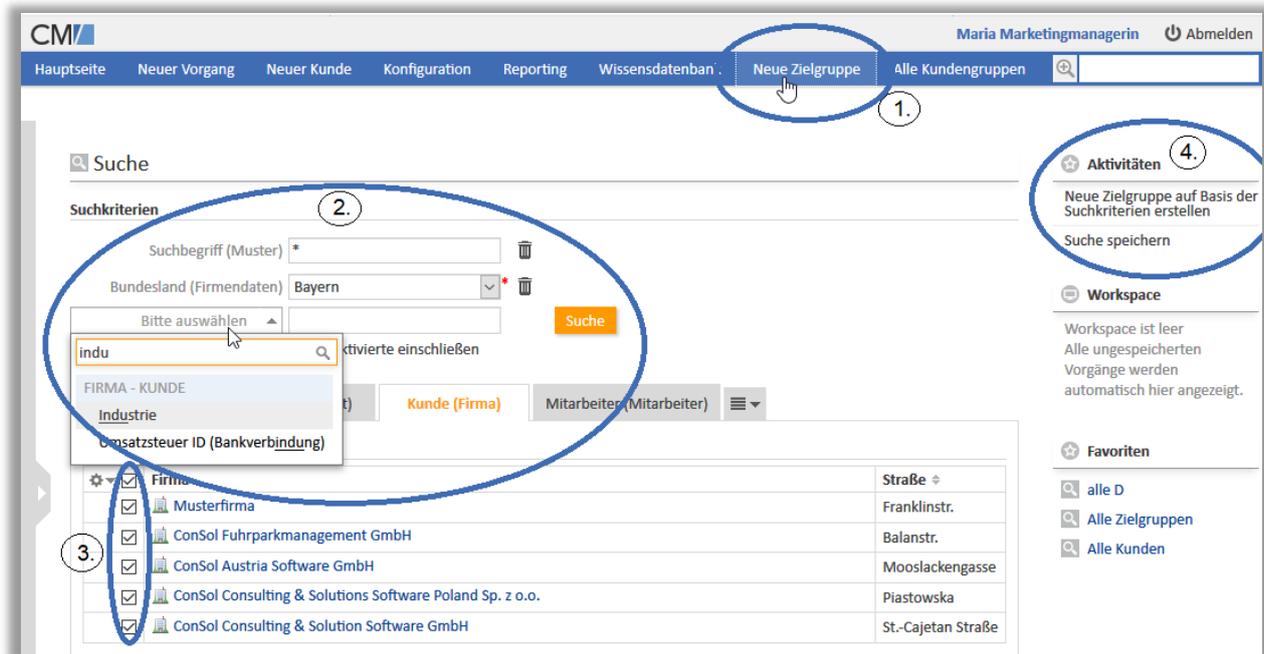


Abbildung 36: Zielgruppen definieren

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 Entfernen

**Kontakt auf Basis von 'Gespeicherten Suchen' hinzufügen**

Gespeicherte Suche: Bitte auswählen

Speichern und weitergeben

**IT in Bayern**

VORGÄNGE

Zeige: Vorgänge dieser Person Status: Offene Vorgänge

Name	Thema	Erstellungsdatum	Bereich
863	Kampagne München	17.05.19 13:49	Aktiv

KEINE KOMMENTARE UND ATTACHMENTS Kommentar Attachment

VERKNÜPFT FIRMEN UND PERSONEN (2) + Hinzufügen

**Relation (Kunde) (Jede)**

Person Firma

Datum	Person	Bemerkung	Aktion
08.05.19 14:04	Max Muster	Kundentyp Bearbeiten	✕
08.05.19 14:04	Maxi Muster	Kundentyp Bearbeiten	✕

VERKNÜPFT OBJEKTE (1) als Liste oder Graph

Zeige: Alle Relationen

**Gespeicherte Suchen**

verknüpfte Gespeicherte Suchen (1) + Hinzufügen

**IT in Bayern**

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).

**Marketing Kampagne erstellen**

**Kampagne München (IT in Bayern)** \*

Prozess: Marketing Kampagne | Bearbeiter: Nicht zugewiesen

Art der Kampagne: Telefon-Kampagne \*

Ziel der Kampagne: Neukundengewinnung

Zielgruppen-Beschreibung: Alle Kunden in Bayern der IT-Branche

**KEINE KUNDEN**

**Zielgruppe**

IT in

Erstellen und hinzufügen

**Vorschläge**

- IT-Firmen in D **Auswählen**
- IT in Bayern **Auswählen**
- IT Firmen in Bayern **Auswählen**

**KOMMENTAR**

**Kommentar hinzufügen**

+ Vorlage hinzufügen

B I U | Zusammenhängend | Schriftart | Schriftgröße

Attachment hinzufügen

Dateien hierher ziehen oder zur Auswahl klicken

**Erstellen**

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).

Abbildung 39: Kampagne planen

Abbildung 40: Kalender mit Kampagnen und Meilensteinen

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

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

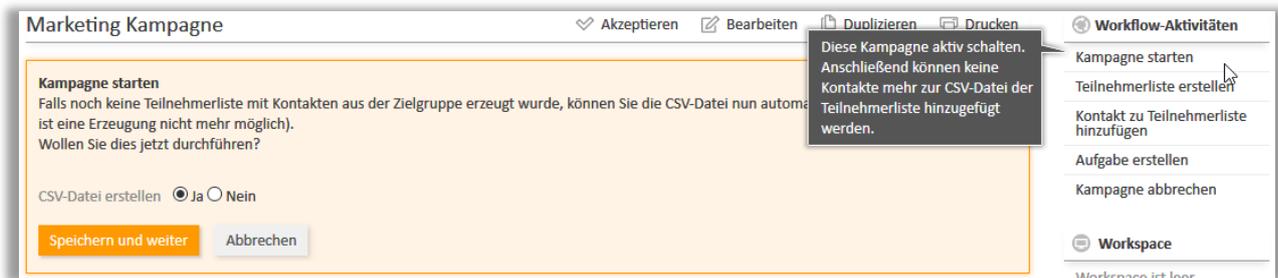


Abbildung 41: Kampagne starten

## 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).

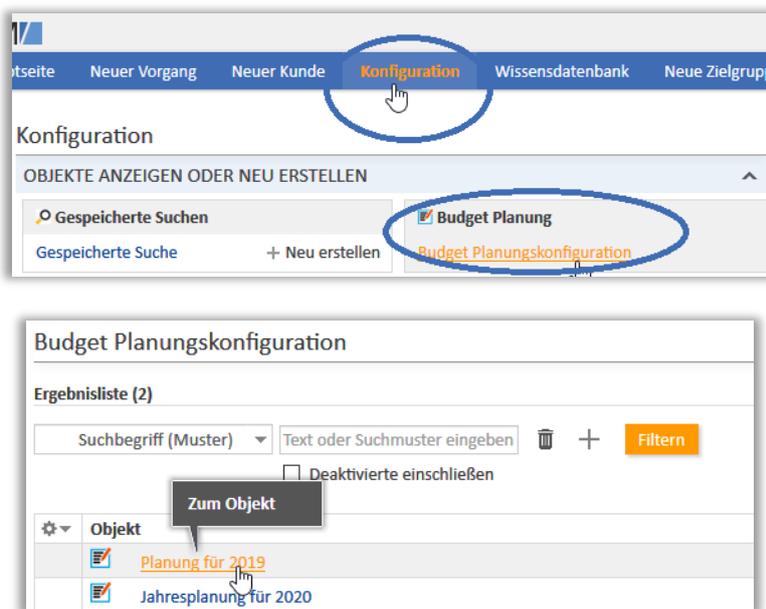


Abbildung 42: Planungskonfiguration des Marketing-Budgets

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.

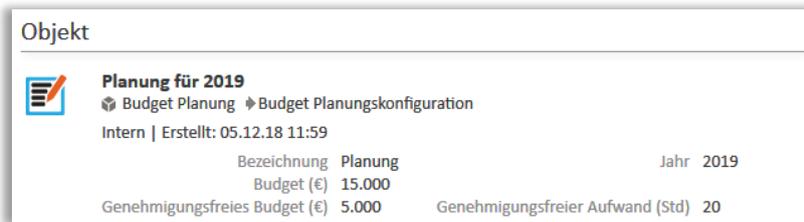


Abbildung 43: Konfigurationsobjekt zur Marketing-Planung

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.



Abbildung 44: Kampagne in Genehmigung

## 6.5 Teilnehmerliste erstellen

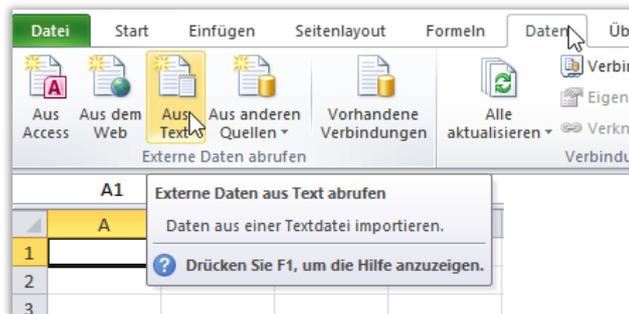
Für Kampagnen in Planung kann jederzeit über die Aktivität „**Teilnehmerliste erstellen**“ eine CSV-Datei mit allen Kunden der zugehörigen Zielgruppe automatisch generiert werden. Zudem können über die Aktivität „**Kontakt zu Teilnehmerliste hinzufügen**“ unabhängig von der definierten Zielgruppe manuell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



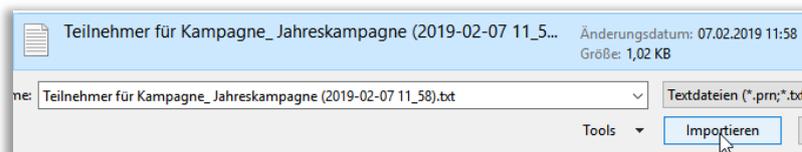
Abbildung 45: Teilnehmerliste erstellen und anpassen

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

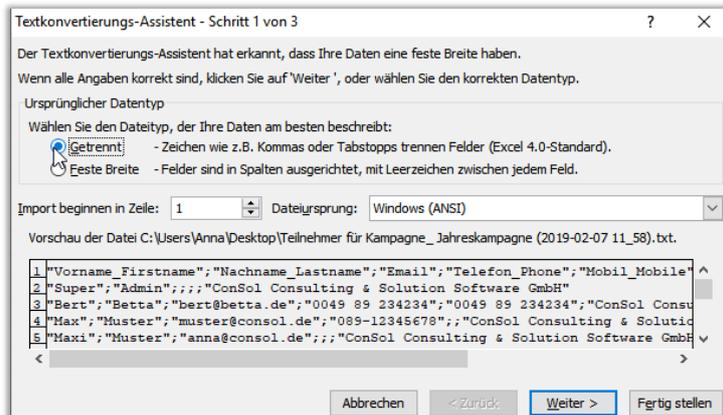
- 1) Navigieren Sie in Excel zum Reiter "Daten" und klicken Sie auf den Menu-Punkt "Aus Text".



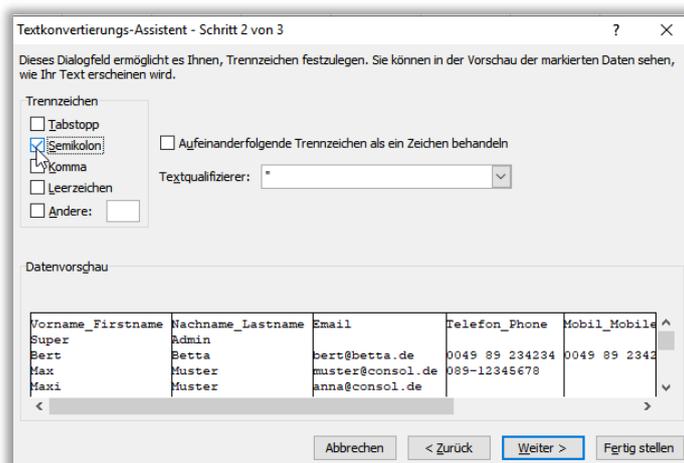
- 2) Wählen Sie die zuvor gespeicherte Text-Datei und klicken Sie auf "Importieren"



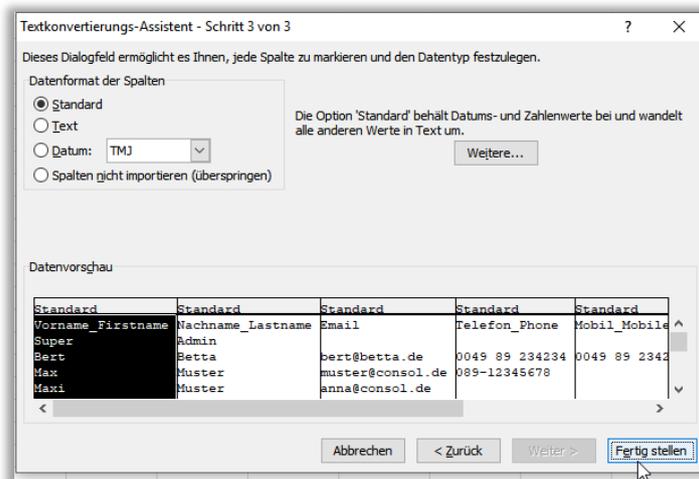
- 3) Wählen Sie als Dateityp "Getrennt" und klicken Sie auf "Weiter"



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



- 5) Klicken Sie dann auf "Fertig stellen".



## 6.6 Kampagnen aktualisieren

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

**Marketing Kampagne** ✓ Akzeptieren ✎ Bearbeiten 📄 Duplizieren 🖨 Drucken ⚙ Workflow-Aktivitäten

**Daten aktualisieren**  
Bitte füllen Sie die zu aktualisierenden Daten aus...

**Neue Aufwands-Position [h] hinzufügen:**  
Stunden [h]  Beschreibung

**Neue Kosten-Position [€] hinzufügen:**  
Kosten [€]  Beschreibung

**Neuer Gesamt-Umsatz:**  
Gesamtumsatz

Speichern und weiter Abbrechen

**Kampagne München (IT in Bayern)**  
870

⚙ Marketing Kampagne 🌐 Aktiv 👤 nicht zugewiesen 📅 17.05.19 20:39

Art der Kampagne **Telefon-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

Datum	Beschreibung
20.05.19	Planungskickoff

Genehmigt **Ja**

**Workflow-Aktivitäten**

- Daten aktualisieren
- Aufgabe erstellen
- Kampagne abbrechen
- Kampagne abschließen
- << Zurück zur Planungsphase

**Workspace**

Workspace ist leer  
Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.

**Favoriten**

- 🔍 alle D
- 🔍 Alle Zielgruppen
- 🔍 Alle Kunden

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 erzieltm Umsatz in Balkendiagrammen dargestellt. Darunter finden sich Listen der angestrebten Leads und Aufwände (vgl. Abbildung 47).

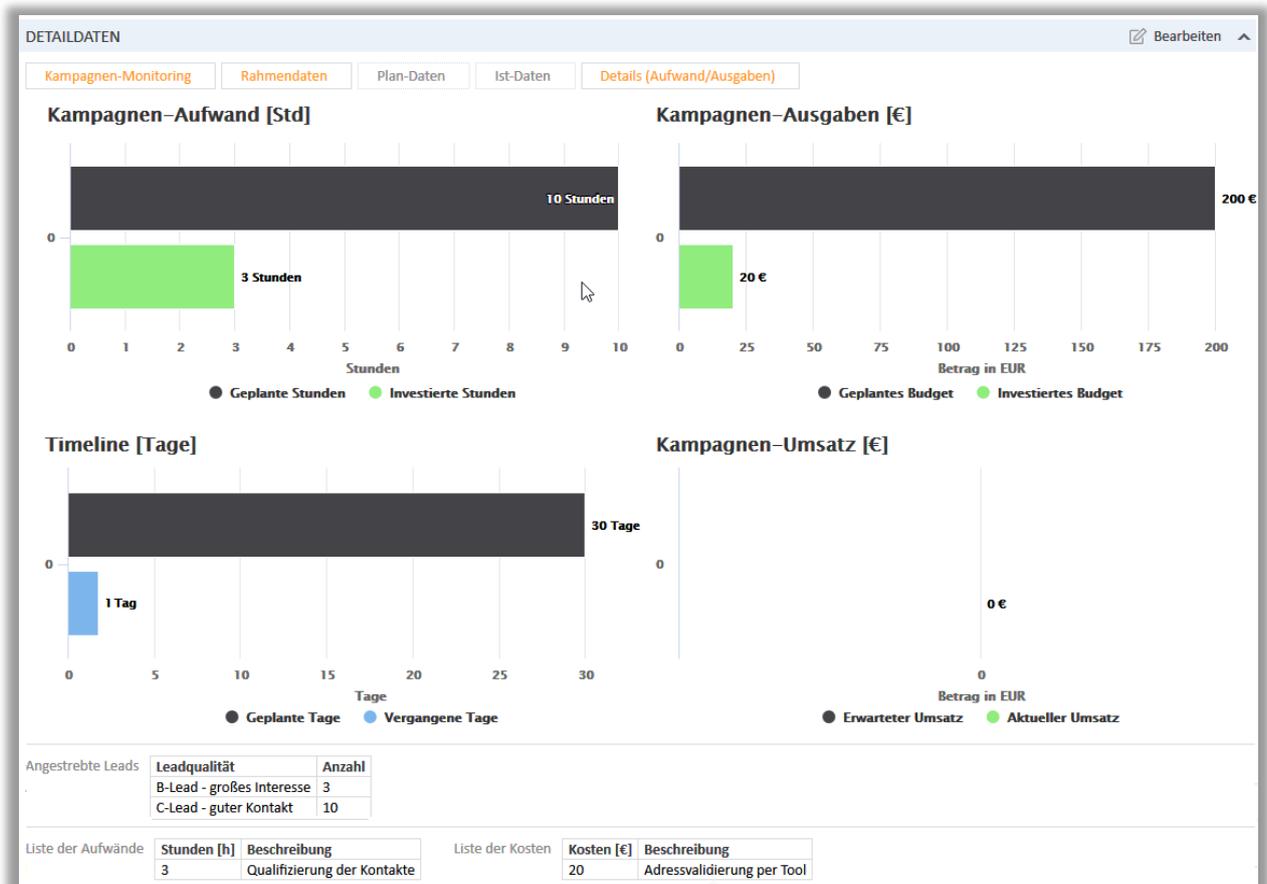


Abbildung 47: Kampagnen-Monitoring

## 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 Kampagne** ✓ Akzeptieren ✎ Bearbeiten 📄 Duplizieren 🖨 Drucken

**Kampagne abschließen**

Zweitverwertbarkeit  Ja  Nein  
 Erfolg  Ja  Nein

Kundendatensätze  Angefallene Kosten €   
 Rückmeldungen  Opportunities

Kommentar

Speichern und weiter Abbrechen

**Workflow-Aktivitäten**

- Daten aktualisieren
- Aufgabe erstellen
- Kampagne abbrechen
- Kampagne abschließen**
- << Zurück zur Planungsphase

**Workspace**

Workspace ist leer  
 Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.

**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).

**Marketing Kampagne** ✓ Akzeptieren ✎ Bearbeiten 📄 Duplizieren 🖨 Drucken

**Kampagne München (IT in Bayern)**

870 Marketing Kampagne Beendet nicht zugewiesen 17.05.19 20:39

Art der Kampagne **Telefon-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**

Datum	Beschreibung
20.05.19	Planungskickoff

Genehmigt **Ja**

**PROTOKOLL** 🗨 Kommentar ✉ E-Mail 📎 Attachment

Zeige: **Nur Kommunikation** Sortierung: **Neueste Einträge zuerst**

**Vor 1 Minute** **#7 erzeugt von Marketingmanagerin, Maria | Aktion**  
 Standard  
 Kampagne abgeschlossen

**Vor 1 Minute** **#6 erzeugt von Marketingmanagerin, Maria | Aktion**  
 Interner Kommentar  
 Erfolgreich da 2 A-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.

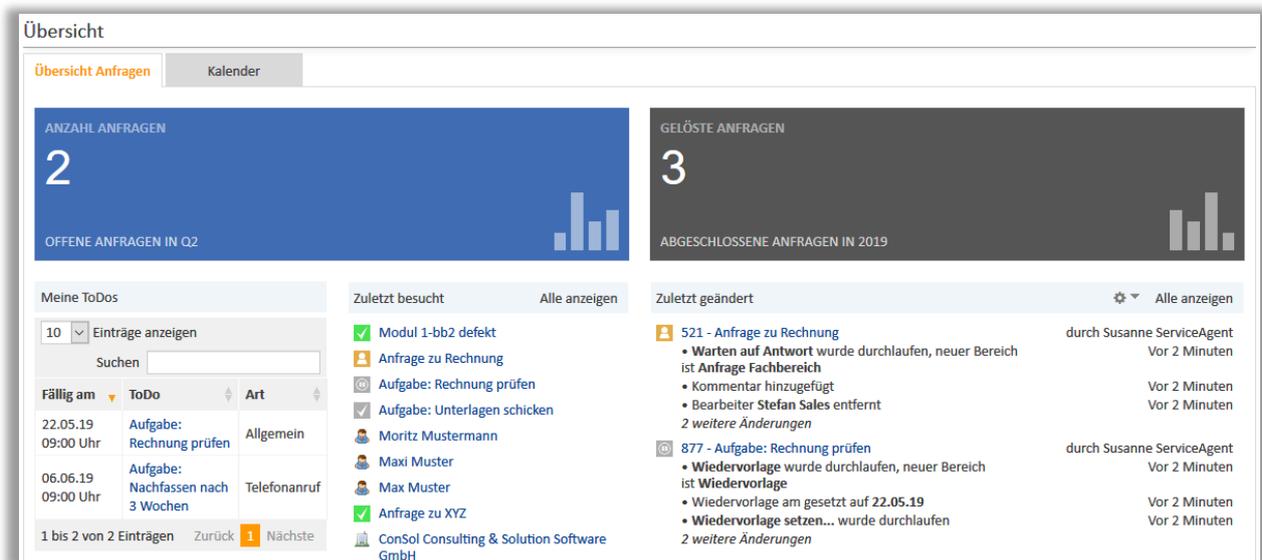


Abbildung 50: Übersicht aller Service-Anfragen

## 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.

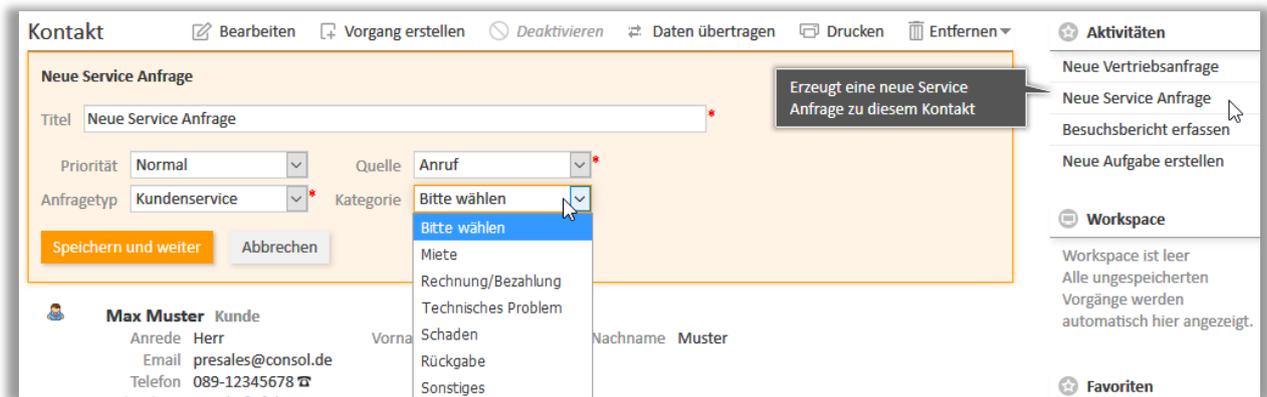


Abbildung 51: Erstellung einer neuen Service-Anfrage aus dem Kunden heraus

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.

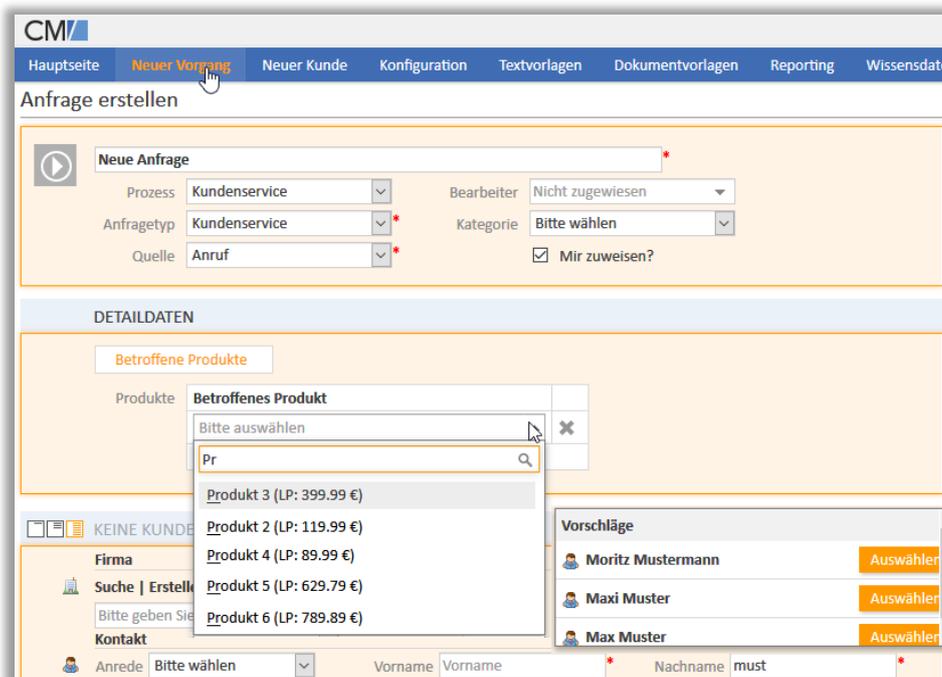


Abbildung 52: Erstellung einer neuen Service-Anfrage

In der folgenden Tabelle finden Sie die Beschreibung der befüllbaren Felder einer Service-Anfrage.

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

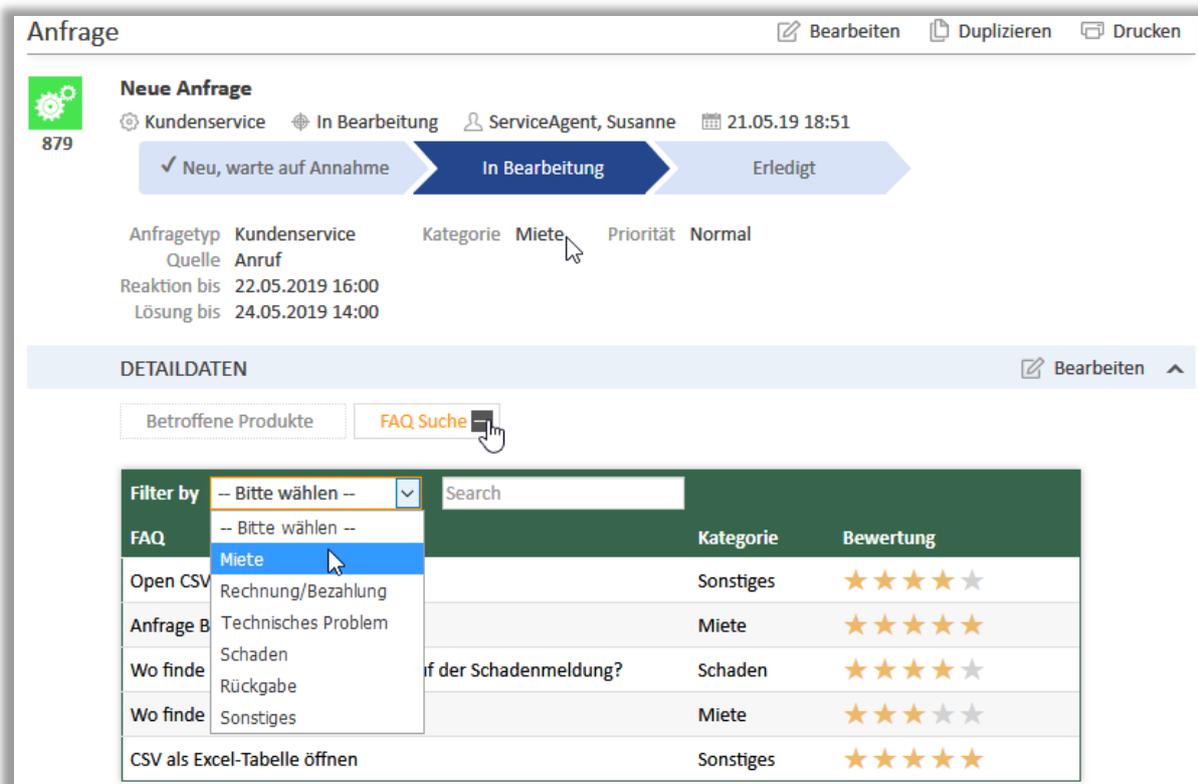


Abbildung 53: FAQ-Suche

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

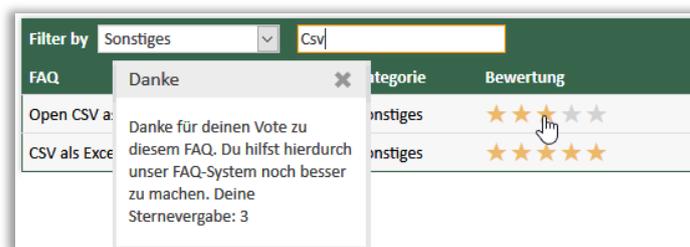


Abbildung 54: FAQ bewerten

## 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.

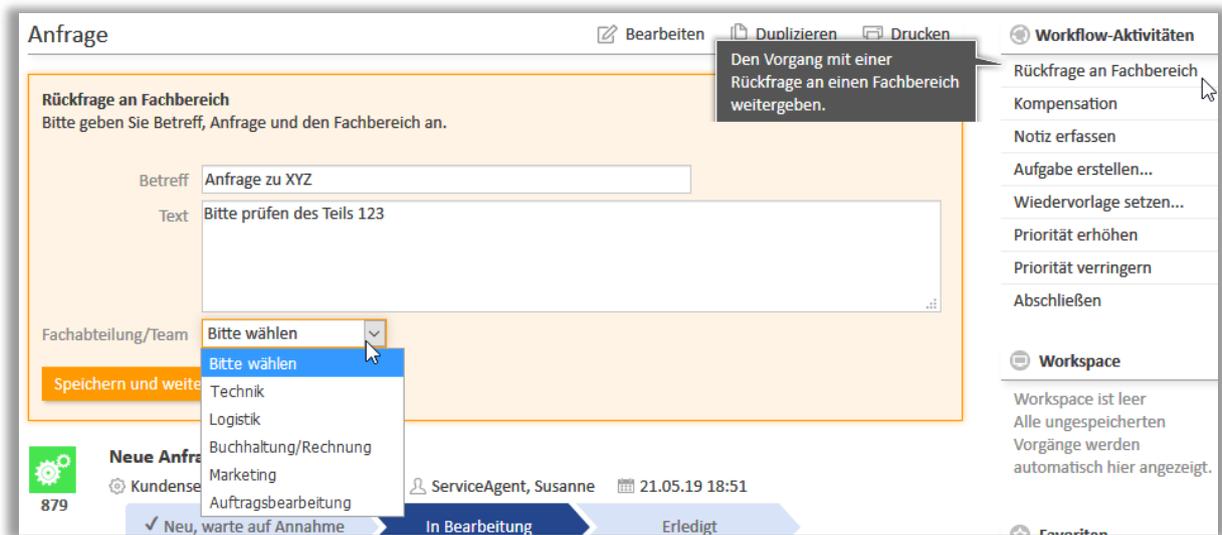


Abbildung 55: Rückfrage an den Fachbereich

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

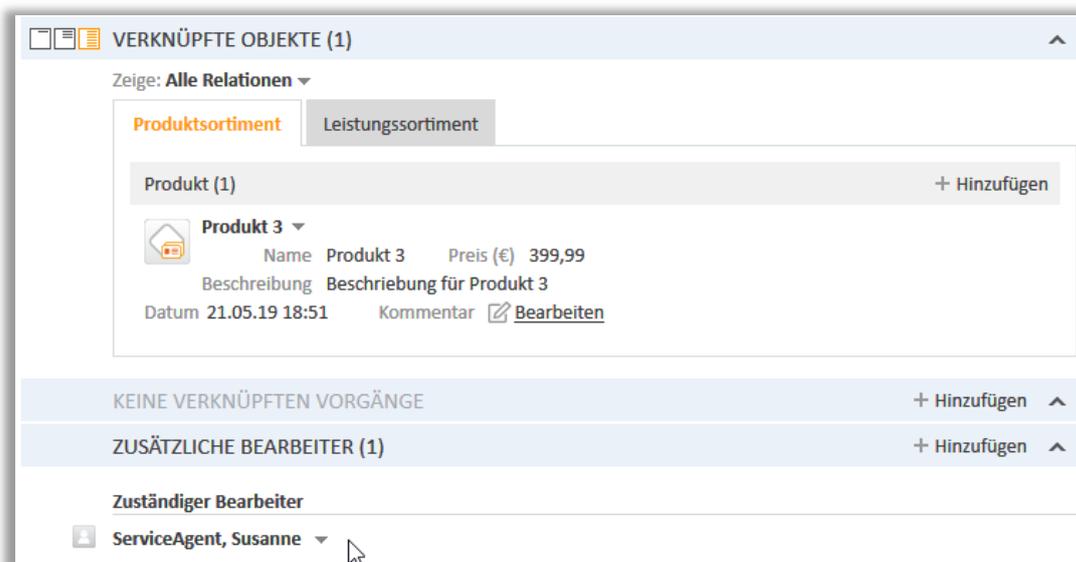


Abbildung 56: Speicherung des zuständigen Mitarbeiters

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).

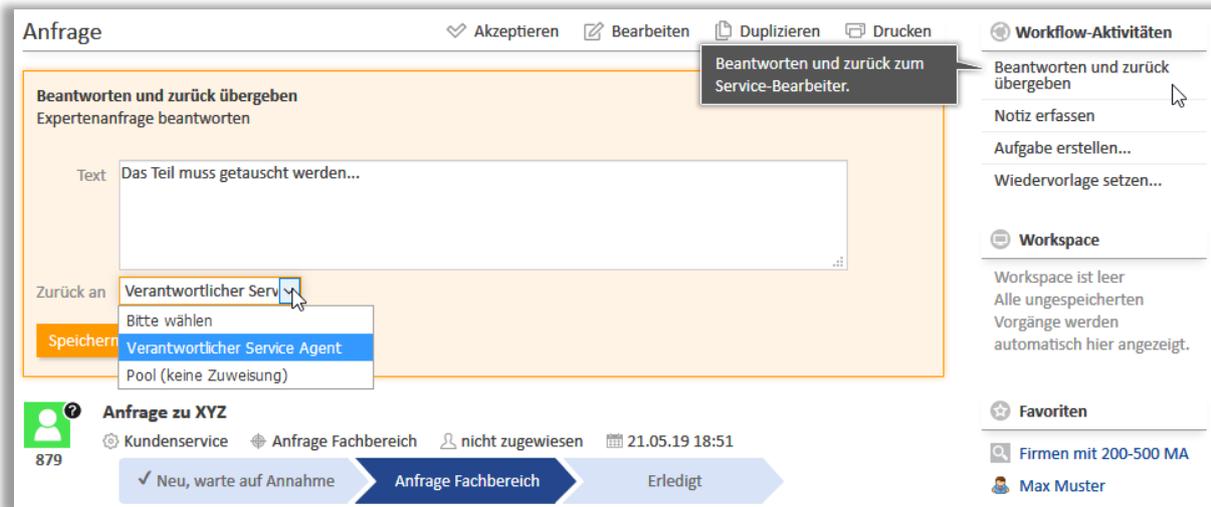


Abbildung 57: Antwort und Übergabe

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

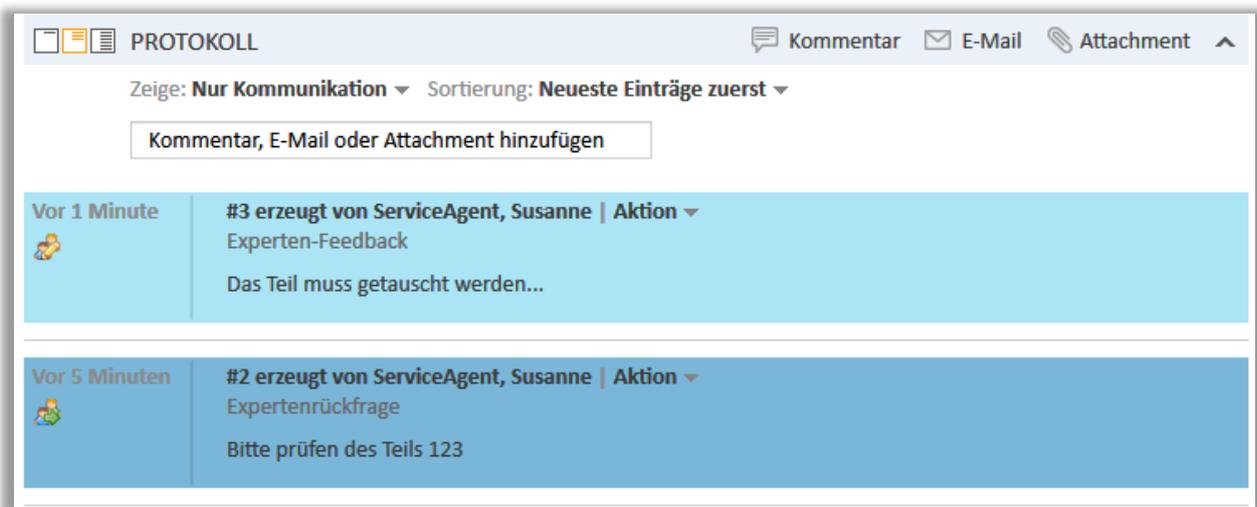


Abbildung 58: Protokolleinträge zum Expertenaustausch

## 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.

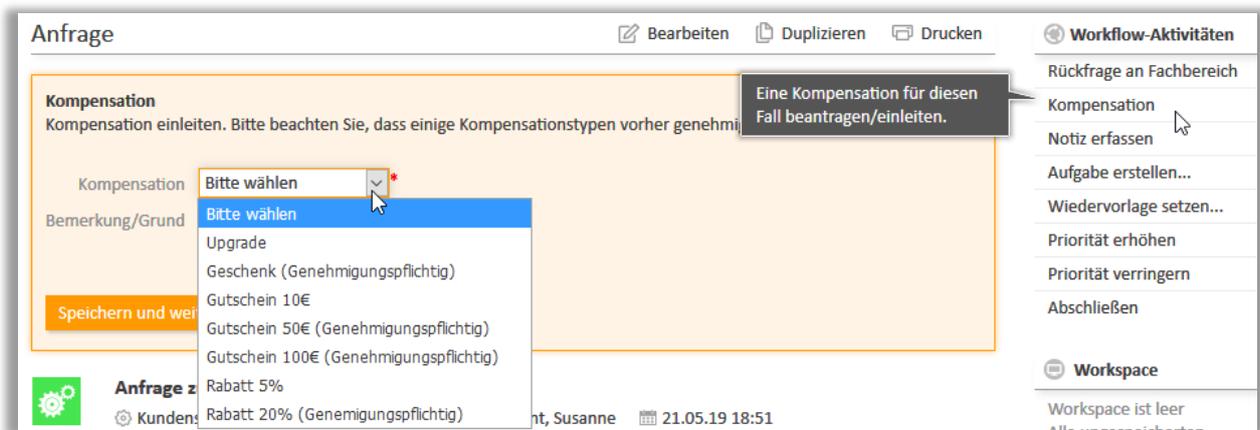


Abbildung 59: Kompensation anfordern

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).

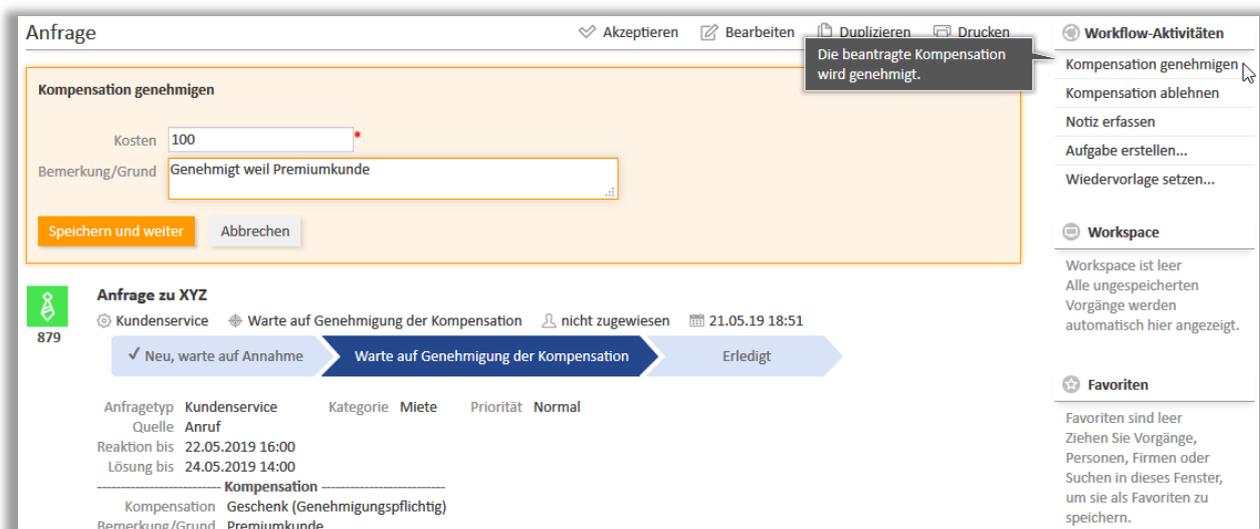


Abbildung 60: Genehmigungsprozess von Kompensationen

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 Genehmigungsvorgangs, 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.

The screenshot displays a CRM interface for a request (Anfrage) with ID 881. The request is in the 'Erledigt' (Completed) state. The 'ZUSÄTZLICHE BEARBEITER' (Additional Processors) section shows 'ServiceAgent, Susanne' as assigned and 'Master, Max' and 'Superuser, Simon' as approvers. The 'PROTOKOLL' (Log) section shows a log entry: '#5 erzeugt von Master, Max | Aktion: Anfrage genehmigt' with a green checkmark, and a previous entry: '#4 erzeugt von Master, Max | Aktion: Interne Rückfrage' with a blue question mark.

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

Workspace

Workspace ist leer  
Alle ungespeicherten Vorgänge werden automatisch hier angezeigt.

Favoriten

Favoriten sind leer

**Abschließen**  
Bitte geben Sie die Kundenzufriedenheit an oder verschicken Sie eine Umfrage zur Befragung.

Kundenzufriedenheit Keine Angabe

Umfrage verschicken?  Ja  Nein\*

Abschluss Bemerkung Konnte gelöst werden

Speichern und weiter Abbrechen

Der Vorgang kann abgeschlossen werden.

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).

Zur Umfrage.', 'Vielen Dank!', 'Mit freundlichen Grüßen', 'Max Master', 'Kundenservice'. The email was sent 'Vor 2 Stunden' (2 hours ago). The top bar shows 'KOMMENTAR', 'E-Mail', and 'Attachment' options."/>

PROTOKOLL

Kommentar E-Mail Attachment

Zeige: Nur Kommunikation Sortierung: Neueste Einträge zuerst

Kommentar, E-Mail oder Attachment hinzufügen

Vor 2 Stunden

#8 erzeugt von Master, Max | Aktion

Gesendete Email

Sehr geehrter Herr Maxi Muster,

Ihre Anfrage (Anfrage 879) wurde erfolgreich abgeschlossen.

Um unseren Kunden einen optimalen Service zu bieten, überprüfen wir stets die Zufriedenheit unserer Kunden. Wir würden uns freuen, wenn Sie sich ein paar Minuten Zeit nehmen und unsere Umfrage beantworten: [Zur Umfrage.](#)

Vielen Dank!

Mit freundlichen Grüßen

Max Master  
Kundenservice

Abbildung 63: E-Mail mit Link zum Formular

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.

The screenshot shows a feedback form with the following elements:

- Question 1:** "Wie zufrieden waren Sie mit der Freundlichkeit unserer Mitarbeiter?" (How satisfied were you with the friendliness of our employees?). Radio buttons for 1 (Sehr zufrieden), 2 (Zufrieden), 3 (War ok), 4 (Ausbaufähig), 5 (Nicht so gut), and 6 (Schlecht). Option 1 is selected.
- Question 2:** "Wie zufrieden waren Sie mit der Kompetenz unserer Mitarbeiter?" (How satisfied were you with the competence of our employees?). Radio buttons for 1 (Sehr zufrieden), 2 (Zufrieden), 3 (War ok), 4 (Ausbaufähig), 5 (Nicht so gut), and 6 (Schlecht). Option 2 is selected.
- Question 3:** "Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsgeschwindigkeit des Vorfalls?" (How satisfied were you with the processing speed of the incident?). Radio buttons for 1 (Sehr zufrieden), 2 (Zufrieden), 3 (War ok), 4 (Ausbaufähig), 5 (Nicht so gut), and 6 (Schlecht). Option 1 is selected.
- Question 4:** "Würden Sie unsere Services einem/r Freund/in weiterempfehlen?" (Would you recommend our services to a friend?). Radio buttons for "Ja" (Yes) and "Eher nicht" (Probably not). Option "Ja" is selected.
- Text Input:** "Möchten Sie uns noch ein persönliches Feedback mitgeben?" (Would you like to give us any personal feedback?). A text box contains the text "Super Service".
- Submit Button:** "Feedback abschicken" (Submit feedback).

The confirmation message features the CM logo at the top left. The text reads:

Ihr Feedback wurde gespeichert.  
Vielen Dank dass Sie uns helfen unsere Dienstleistungen zu verbessern.

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

**Anfrage zu XYZ** 🔧 Kundenservice 📌 Erledigt 👤 ServiceAgent, Susanne 📅 21.05.19 18:51

879

✓ Neu, warte auf Annahme → ✓ In Bearbeitung → **Erledigt**

Anfragetyp **Kundenservice**    Kategorie **Miete**    Priorität **Normal**  
Quelle **Anruf**

Reaktion bis **22.05.2019 16:00**  
Lösung bis **24.05.2019 14:00**

----- **Kompensation** -----  
Kompensation **Geschenk (Genehmigungspflichtig)**    Kosten **100**  
Bemerkung/Grund **Genehmigt weil Premiumkunde**  
Genehmigt durch **Max Master**

----- **Abschlussinformationen** -----  
Abgeschlossen am **21.05.19**  
Kundenzufriedenheit **Keine Angabe**  
Umfrage verschicken? **Ja**

**DETAIL DATEN** ✎ Bearbeiten ^

**Fragebogen**     Betroffene Produkte    FAQ Suche

Versendet **21.05.19 19:54**    Link <https://crm.cm6demo.consol.de/cm-clie...>  
Empfangen **21.05.19 22:07**    Umfrage-ID **31742e12-e5fb-464c-b633-57885daa9147**

Antworten

Frage	Antwort
Freundlichkeit	1
Kompetenz	2
Geschwindigkeit	1
Weiterempfehlung	Ja
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**“ → „**Aufgabe**“ auswählen).

**Aufgabe erstellen...**  
Bitte geben Sie hier die nötigen Felder an

Betreff:

Kategorie:

Priorität:

Datum bis/am:   :

Verantwortlicher:

Kommentar:

Abbildung 66: Aufgabenvorgang

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

<b>Feld</b>	<b>Bezeichnung</b>
<i>Titel</i>	Überschrift/Kurzbeschreibung der Aufgabe
<i>Kategorie</i>	Auswahlfeld mit Möglichkeiten zur Kategorisierung: z.B. Termin, Allgemein, Kundenbesuch, etc.
<i>Datum bis</i>	Datumsfeld, bis wann die Aufgabe zu erledigen ist
<i>Priorität</i>	Auswahlfeld mit Möglichkeiten zur Priorisierung: z.B. Gering, Normal, Hoch
<i>Verantwortlicher, bzw. Bearbeiter</i>	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).

**Aufgabe** Duplizieren Drucken

**Aufgabe: Unterlagen schicken**

796 ⚙ Aufgabe 📍 Erledigt 👤 Sales, Stefan 📅 14.05.19 15:58

Kategorie Allgemein  
Datum bis/am 16.05.19 15:57  
Priorität Normal

**KUNDEN (1)**

**Moritz Mustermann** Kunde

Anrede Herr	Vorname Moritz	Nachname Mustermann
Email presales@consol.de	Position GL	
Abteilung Geschäftsführung	Betreuer Sales, Stefan	Kundenstatus Bestandskunde
Kundentyp Privatkunde		
Straße St.-Cajetan-Str.	Hausnr 41	
PLZ 81669	Ort München	
Land Deutschland	Bundesland Bayern	

**PROTOKOLL**

Zeige: **Nur Kommunikation** Sortierung: Neueste Einträge zuerst

**Vor 1 Minute**

**#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.

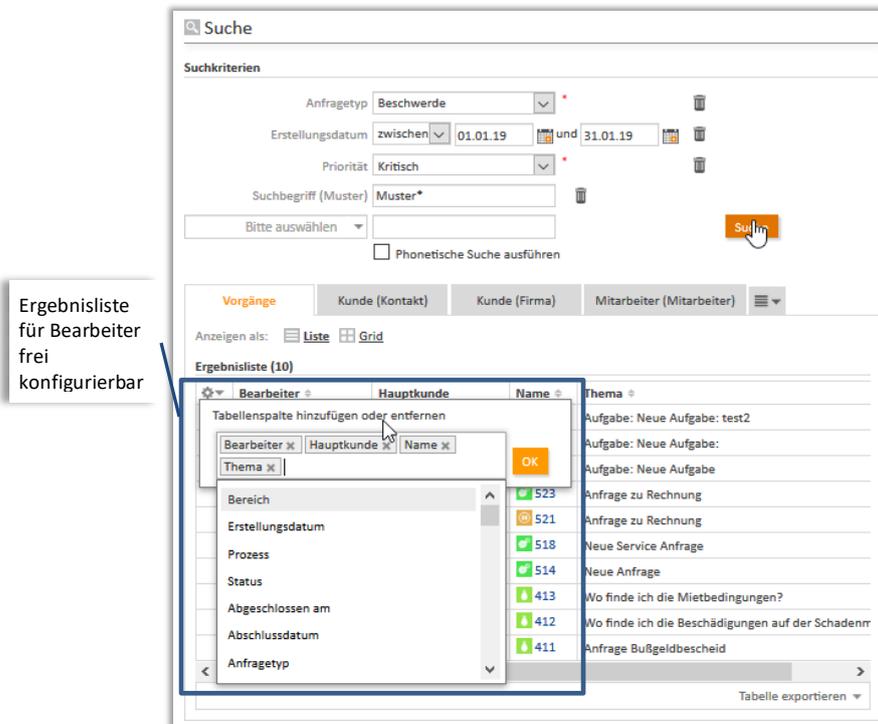


Abbildung 68: Globale Quick & Easy Suchfunktion

- **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.



Ergebnisliste für Bearbeiter frei konfigurierbar

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).

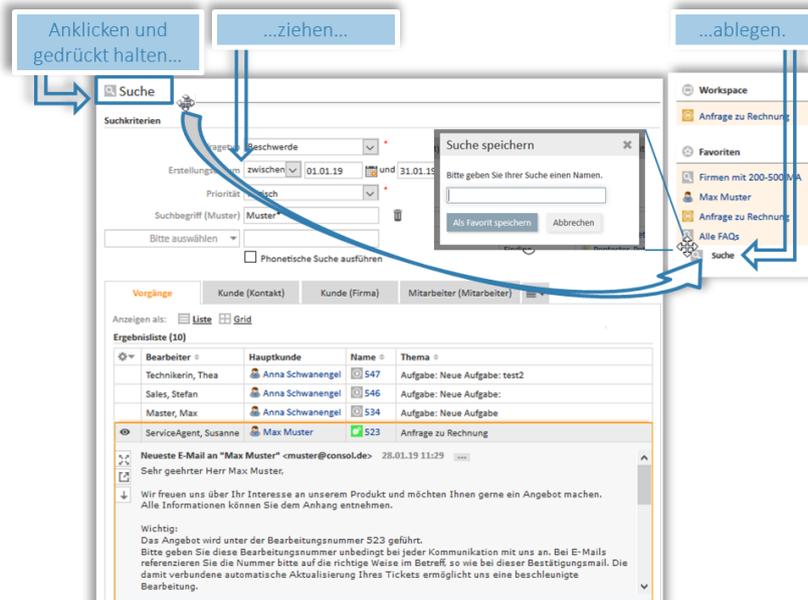


Abbildung 70: Speichern von Filtern per Drag-and-Drop

## 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 beteiligt 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.

Abbildung 71: Zuweisung von Benutzernamen, 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).

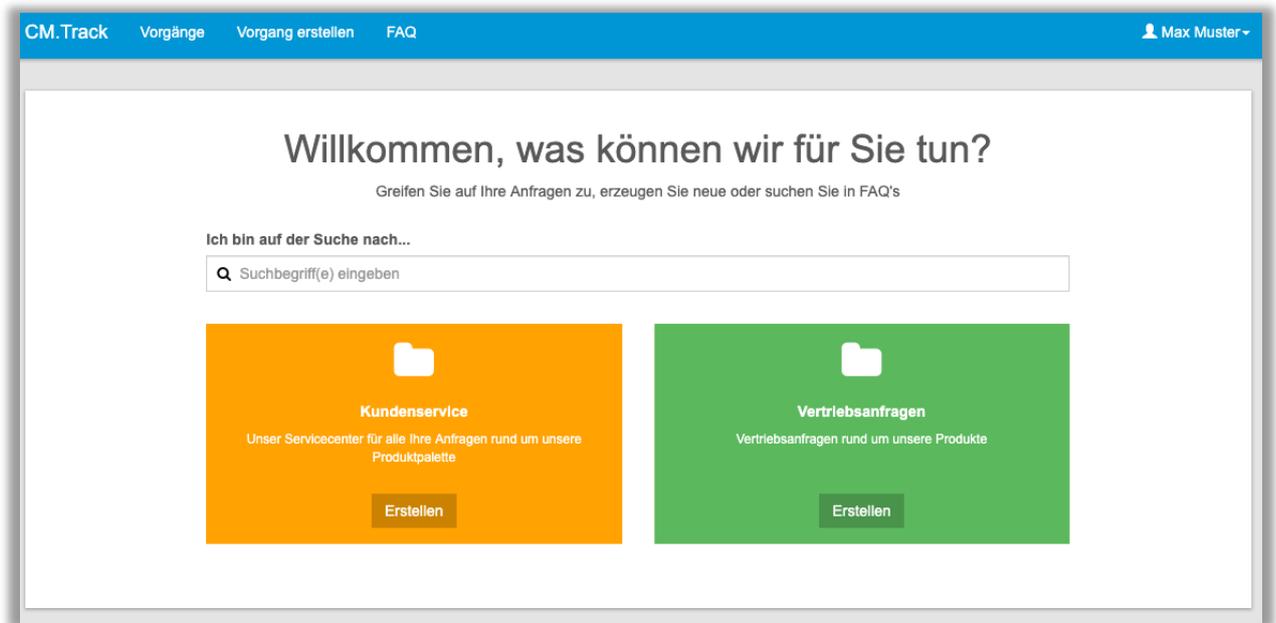


Abbildung 72: Startseite Portal CM/Track

The screenshot shows the 'Vorgang erstellen' (Create Process) form in the CM Track portal. The form is titled 'Vorgang erstellen' and is part of the 'Vorgänge' (Processes) section. The user 'Stafan Sales' is logged in. The form includes the following fields and sections:

- Thema:** A text input field with a red tag icon and the placeholder text 'Thema'.
- Kategorie:** A dropdown menu with the placeholder text 'Bitte wählen'.
- Datum bis/am:** A date selection field with a calendar icon and the placeholder text 'HH : MM'.
- Priorität:** A dropdown menu with the placeholder text 'Bitte wählen'.
- Kommentar:** A rich text editor with a toolbar containing icons for bold (B), italic (I), underline (U), strikethrough (ABC), list (bulleted), indent, text color (A), background color (T), and link (chain).
- Anhang:** A dashed box with the placeholder text 'Datei auswählen' (Select file).

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Vorgang erstellen' (Create Process) and 'Abbrechen' (Cancel).

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.

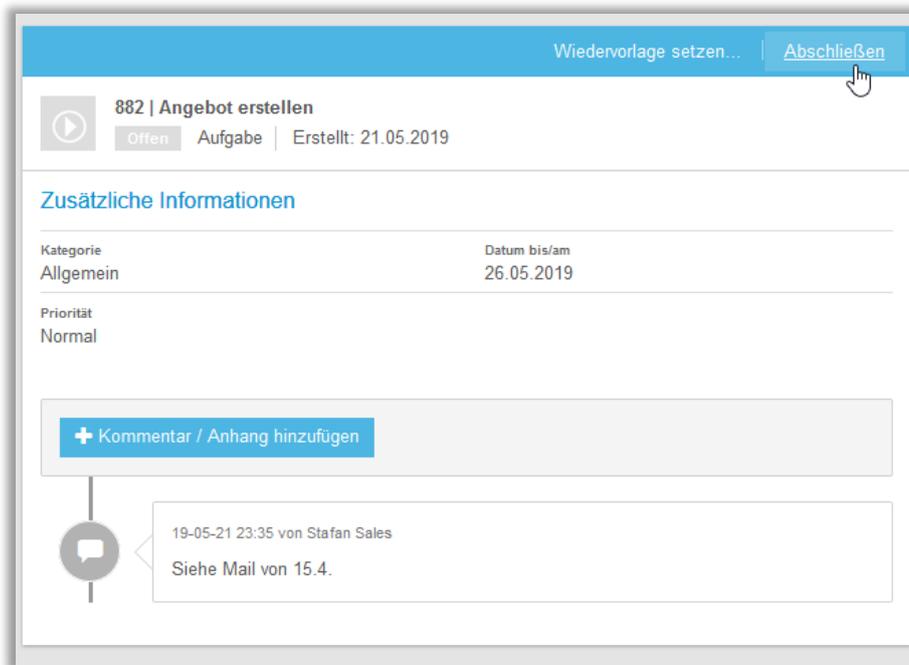


Abbildung 74: Vorgangsbearbeitung im Portal

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

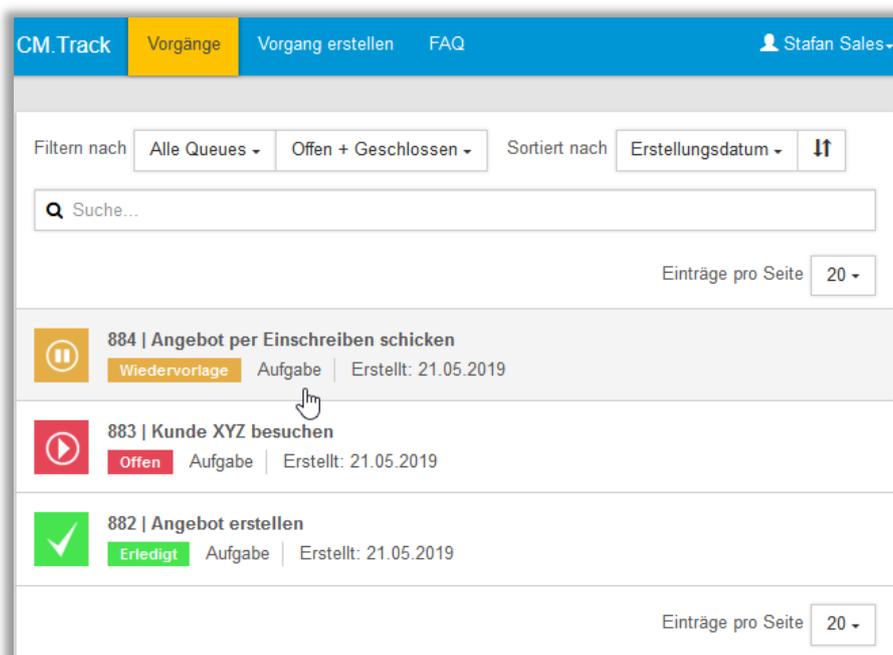


Abbildung 75: Vorgangsverfolgung im Portal

## 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 Integrationskript 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):

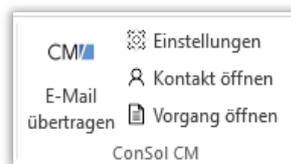


Abbildung 76: Outlook Add-In

- **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).

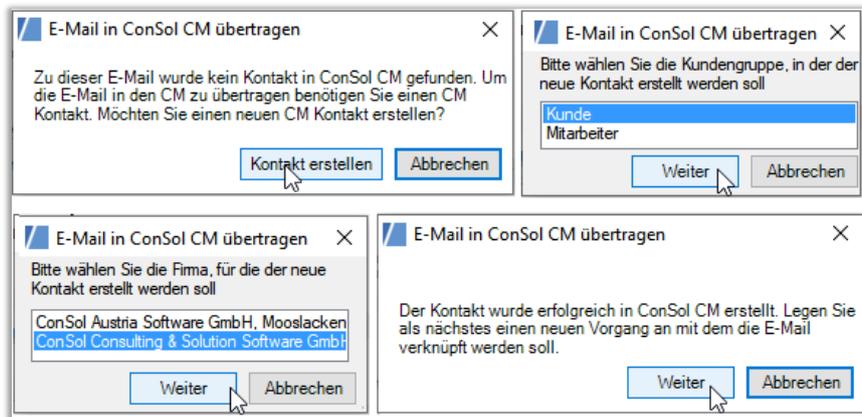


Abbildung 77: Kontakt über Outlook erstellen

- **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).

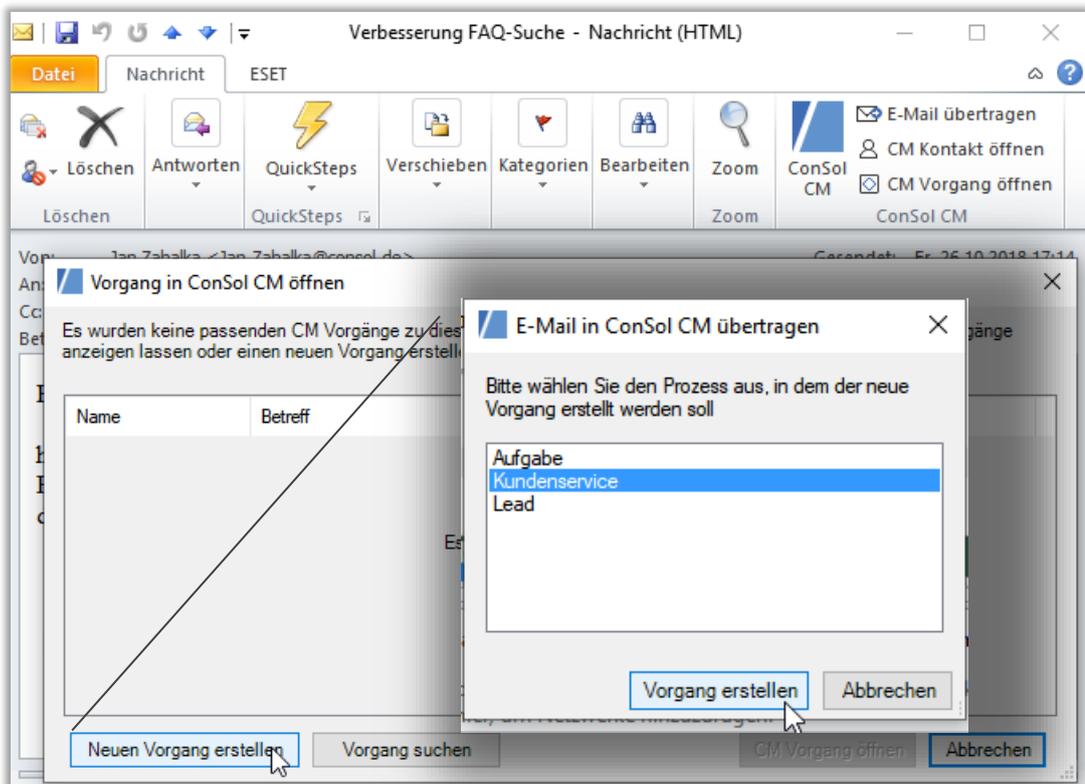


Abbildung 78: Vorgänge aus Outlook übertragen

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

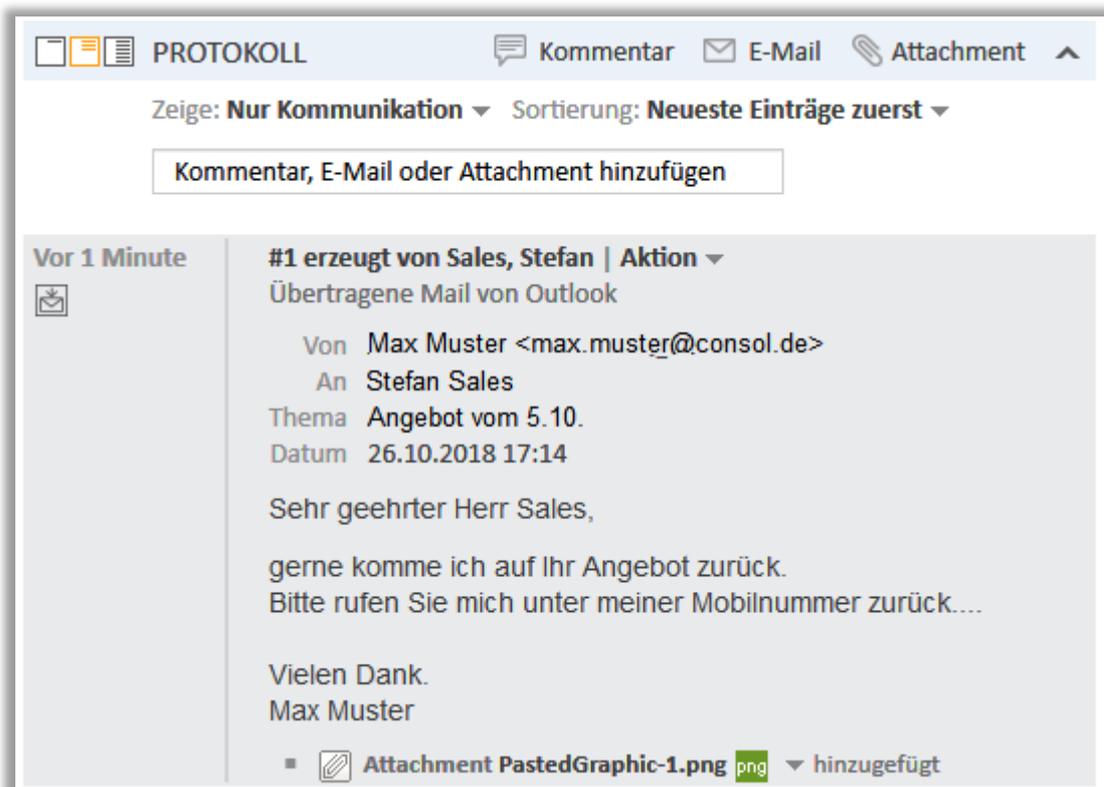


Abbildung 79: Übertragene E-Mail aus Outlook

## 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 Formularelemente, 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.

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