

CRM mit vtiger und den Datenstrategen: Der Kunden-Rundumblick

Jeder Kundenkontakt liefert wertvolle Informationen. Wer seine Kunden kennt, kann individuell reagieren, besseren Service leisten und damit auch mehr verkaufen. Ein CRM (Customer Relationship Management)-System ermöglicht die zentrale Erfassung, Abbildung und Auswertung von Kundenbeziehungen und steuert Kommunikationsprozesse zwischen ihren Mitarbeitern und Kunden.

Module nach Bedarf kombinieren

Durch den modularen Aufbau kann vtiger CRM bequem auch in bestehende Systeme integriert werden. Die vtiger-Module sind für den individuellen Bedarf frei konfigurierbar.

Hier eine Auswahl der wichtigsten:

Vertrieb/ Marketing	Support	Produktverwaltung	Aktivitäten	Management
<ul style="list-style-type: none"> • Angebote • Leads • Kampagnen • Kontakte • Verkaufspotentiale • Projekte • Mailings 	<ul style="list-style-type: none"> • Helpdesk • Trouble Ticket • Wissensbasis 	<ul style="list-style-type: none"> • Aufträge EK • Aufträge VK • Preislisten • Produkte • Rechnungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgabenplanung • Historie • Kalender • Terminplanung 	<ul style="list-style-type: none"> • Administration • Berechtigungen • Berichtswesen • Cockpit • Eigene Ansichten

Marketing direkt aus dem System

Von der Kontaktabnahnung bis zur Auftragserteilung bilden die Features Marketing und Vertrieb den gesamten Verkaufsablaufs zwischen Kunden und Unternehmen ab.

Direkt aus dem System werden Interessenten als Leads generiert, Verkaufspotentiale erschlossen und Projekte geplant. Dazu können mit dem vtiger CRM zentral Angebote, Bestellungen und Rechnungen verfasst, verwaltet und verfolgt werden. Integrierte Funktionen wie Kalender, Aufgaben und Notizen unterstützen diese Features.

Module für die Produktverwaltung unterstützen die Vorbereitungen in der Angebotsphase.

Über sie werden unter anderem Preislisten gepflegt sowie Rechnungen erstellt und nachgehalten. vtiger CRM bietet auch die Möglichkeit zur Kontrolle von Lagerbeständen.

Abb.: Neues Lead erzeugen

Telefon und E-Mail integrieren

Durch die Anbindung an weitere Kommunikationskanäle wie Telefonanlagen, E-Mailprogramme und Office-anwendungen lassen sich alle Kundenkontakte zentral steuern und einsehen. Über frei verfügbare Plug-Ins arbeitet vtiger bequem und sicher mit MS Outlook®, MS Office®, Mozilla Firefox® und Thunderbird® zusammen.

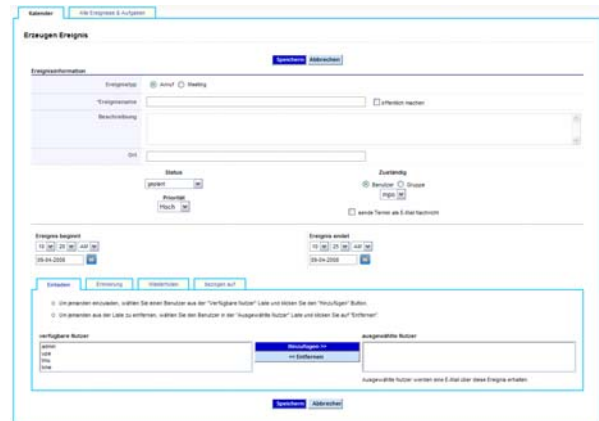


Abb.: Erstellung eines Anrufes/ Meetings

Einfache Ergebniskontrolle

Auswertung > Berichte

#	Berichtsname	Beschreibung	Werkzeuge
Organisations- und Personenberichte			
1	Personen nach Organisationen	Personen bezogen auf Organisationen	☑
2	Personen ohne Organisationen	Personen ohne Bezug auf Organisationen	☑
3	Personen nach Potenzialen	Personen bezogen auf Potentiale	☑
4	Abwicklungsstatus		☑
Lead-Berichte			
1	Lead nach Quellen	Lead nach Quellen	☑
2	Lead-Statusbericht	Lead-Statusbericht	☑
Potentialberichte			
1	Potentialpipelines	Potentialpipelines	☑
2	Geschlossene Potentiale	Abgeschlossene Geschäfte	☑
Aktivitätenberichte			
1	Aktivitäten des letzten Monats	Aktivitäten des letzten Monats	☑
2	Aktivitäten aus diesem Monat	Aktivitäten aus diesem Monat	☑

Abb.: Übersicht der Auswertungsberichte

Den Erfolg Ihrer Marketingmaßnahmen und Vertriebsaktivitäten spiegelt das vtiger CRM über ein differenziertes Datenmanagement wieder. Jedes Element des Systems kann für Auswertungen ausgewählt werden. Auf Feldebene lassen sich Zugangsberechtigungen setzen, um Einsicht und Zugriff auf sensible Daten zusteuern. Der Export im CSV-Format erlaubt eine Weiterverarbeitung der Daten, zum Beispiel mit MS Excel®.

Konkret auf Ihren Bedarf zugeschnitten sorgen die Datenstrategen für eine optimale Integration des vtiger CRM in Ihr Unternehmen. Der Einsatz eines solchen Management-Tools ist umso sinnvoller, je besser es auf Ihre Gegebenheiten abgestimmt ist und je konsequenter es von allen involvierten Mitarbeitern eingesetzt wird.

Coeln Concept bietet Ihnen:

- Ist- Analyse der Prozesse und Datenströme, die Kundenbeziehungen in Ihrem Haus betreffen
- Installation der **vtiger** Software
- Konfiguration und Anpassung nach den bei der Ist-Analyse dokumentierten Gegebenheiten
- Schulung aller Anwender in Ihrem Haus
- telefonischen Support für alle Anwender für die Einführungsphase (1 Monat)

Über Coeln Concept

Coeln Concept als Full Service Internetagentur bietet die Erfahrung von über 300 Internetauftritten. Mit professioneller Projektleitung, Designern und Programmierern realisieren wir Ihre Projekte im Bereich Internet und Programmierung.

Ihr Ansprechpartner:

Herr Dr. Thomas Müller
Tel.: 0 22 33/37 88 - 0
Fax: 0 22 33/37 88 - 200
E-Mail: tmu@coelnconcept.de