

Das integrierte Vertriebsinformationssystem



Zwei Excel-Tabellen hier, drei Access-Datenbank-Einträge dort – Informationen zu Kunden und Interessenten sind oft doppelt und dreifach in unterschiedlichen Abteilungen und Formaten hinterlegt. Dabei ist es ganz einfach, sämtliche Informationen innerhalb des ERP-Systems abzulegen. Mit dem Modul VIS – dem Vertriebs Information System.

An wen richtet sich das Modul VIS ?

VIS ist die ideale Unterstützung für den Bereich Vertrieb, sowohl für den Vertriebsinnen- als auch Außendienst. Der Außendienstmitarbeiter kann mit seinem Notebook vor Ort beim Kunden entweder auf die in der Zentrale immer aktuellen, abgelegten Daten zugreifen oder er nutzt den lokalen Datenbestand seines Notebooks, welchen er aus der Zentrale überspielt bekommen hat. Der Datenaustausch erfolgt in beide Richtungen, vom Außendienstmitarbeiter zum zentralen Server und umgekehrt. Hierbei können alle benötigten Informationen aus Sage b7 in regelmäßigen Abständen vom zentralen Server zum Notebook übertragen werden. Selbstverständlich kann gesteuert werden, welche Felder beim Datenaustausch übergeben werden.

Informationen zum Kunden

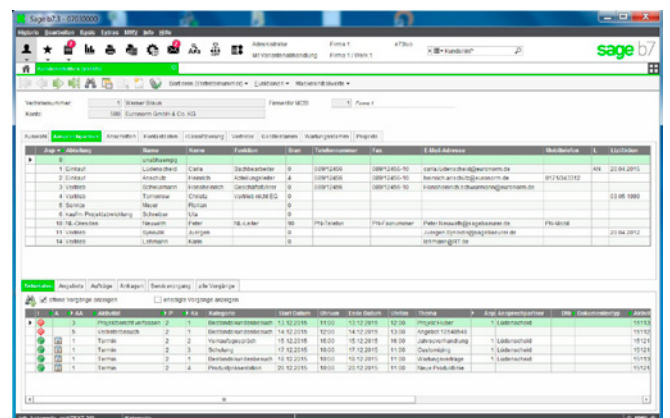
Die Stammdaten sind das Grundgerüst für jegliche Informationen, d. h. die vollständigen Adressen der Kunden und Interessenten sowie die Ansprechpartner mit ihren jeweiligen Funktion werden hinterlegt. Des Weiteren können auch Mitbewerber zum Kunden im VIS komplett mit Adresse und Ansprechpartner hinterlegt werden. Über ein Zusatzprogramm können auch weitere Informationen wie z. B. Umsatz des Mitbewerbers erfasst werden.

Aktivitäten mit dem Kunden / Interessenten

Zu diesem Bereich zählen alle Programme im VIS, die sich mit der täglichen Arbeit des Außendienstmitarbeiters befassen. Zentrales Programm für diesen Bereich ist die Terminverwaltung, von der aus alle weiteren Programme aufgerufen werden können.

Welche Daten werden im VIS-Modul gepflegt?

Zentrale Maske im VIS ist die Kunden-Informationsmaske – von hier aus sind alle wichtigen Informationen und Aktivitäten zum Kunden bzw. Interessenten erreichbar: Ansprechpartner beim Kunden, Angebote, Aufträge, Umsatz mit dem Kunden, Termine, Aktionen, Mitbewerber...



Kundeninfothek

Mailing-Aktionen verwalten

Das können Einzelaktionen sein, genauso gut können Marketing- oder Vertriebsaktionen aber auch zentral definiert sein. Diese Aktionen ordnet der Vertrieb dann dem gewünschten Ansprechpartner beim Kunden zu.

Kundenbesuche/Kundenberichte verwalten

Einen Besuch beim Kunden zu protokollieren, ist sinnvoll. Oft ergeben sich aus der Besprechung mit dem Kunden Aufgaben, die es anzupacken gilt. Damit diese Aufgaben nicht vergessen werden, sollten sie direkt beim Kunden kurz und bündig erfasst werden. Dies unterstützt das VIS-Besuchsprotokoll optimal: Was war das Ziel bzw. Ergebnis des Besuches? Handelte es sich um einen Routine- oder um einen Sonderbesuch? Dabei kann auch bereits der Termin für den nächsten Besuch erfasst werden. Dieser wird dann im Terminkalender eingetragen und auf evtl. Terminüberschneidungen geprüft.

Das kleine Schmäckerl: auch die Spesen, die dem Außendienstmitarbeiter bei einem bestimmten Kundenbesuch entstanden, kann er im VIS hinterlegen. Wie hoch waren die Spesen der Außendienstmitarbeiter über einen bestimmten Zeitraum?

Auch das kann angezeigt werden! Daneben gibt es aber auch die Möglichkeit, detaillierte Berichte zu Kundenbesu-

chen zu hinterlegen. Der Bericht wird aus dem VIS in einem Textverwaltungsprogramm erfasst, die notwendigen Stammdaten des besuchten Kunden werden durch eine Dokumentenvorlage automatisch mit übergeben. Die Zuordnung zum Dokument wird in der Datenbank gespeichert und kann somit immer wieder aufgerufen werden.

Terminvorschläge und Wiedervorlage

Im VIS-Terminkalender kann nicht nur der Termin für den nächsten Besuch eingetragen werden, sondern auch das Datum, an dem der Außendienstmitarbeiter sich noch einmal mit dem Kunden, dem Ansprechpartner wegen des Angebots oder der Rechnung in Verbindung setzen soll. Der Kalender unterbreitet automatisch Terminvorschläge, d.h. er sucht sich all jene Tage heraus, die noch nicht belegt sind.

Welche Aktivitäten gibt es mit einem Kunden?

Unerlässlich für den Außendienstmitarbeiter ist es natürlich, auf einen Blick alle Aufträge, Angebote, Anfragen, Termine und Berichte zu einem Kunden oder auch einem bestimmten Ansprechpartner zu sehen. Sind nähere Informationen zu einem bestimmten Auftrag oder Angebot notwendig? Per Doppelklick gelangt man sofort in die Detailanzeige. An dieser Stelle zeigt sich der Nutzen eines in das ERP-System eingebetteten VI-Systems ganz deutlich: Ohne Schnittstellen haben Sie sofort Zugriff auf alle Angebote, Aufträge und Kundenumsätze.

The screenshot shows the Sage b7 software interface. The main window is titled 'Adressen-Assistent (yv435)'. It features a menu bar with options like 'Historie', 'Bearbeiten', 'Basis', 'Extras', 'MMV', 'Info', and 'Hilfe'. Below the menu bar, there are several icons and a search bar. The main area is divided into several sections. On the left, there are tabs for 'Auswahl', 'Adresse', 'Unternehmen', 'Ansprechpartner', and 'Zusatz'. The 'Unternehmen' tab is currently selected. Below the tabs, there are several input fields for company details, including 'Konto:', 'Vertreternummer:', 'ABC-Schlüssel:', 'Kundengruppe:', 'Branch:', 'Matchcode:', 'Kz. Aktiv:', 'Kn Vertreter:', 'Ausgabesprache:', 'Liefersperre:', 'Aktion:', and 'Status Aktion:'. Each field has a dropdown menu. Below these fields, there is a table with columns: 'Konto', 'Satz...', 'AspNr', 'Anrede', 'Name 1', 'Name 2', 'PLZ', 'Strasse', 'Ort', 'Telefon', and 'E-Ma'. The table contains 11 rows of data for various companies. At the bottom of the window, there is a status bar with the text 'card_untern(TABCARD)' and a zoom level of '100%'.

Konto	Satz...	AspNr	Anrede	Name 1	Name 2	PLZ	Strasse	Ort	Telefon	E-Ma
371	1	0	Firma	Werner Braun	Schnittstelle Syska	80286	Strasse	Oit		
400	1	0	Firma	Fred Loggermann GmbH	Maschinenbau	65432	Industrieweg 23	Wiesbaden		
400	4	0		Fred Loggermann GmbH	Maschinenbau	65432	Industrieweg 23	Wiesbaden		
500	1	0		Euronorm GmbH & Co. KG	Fabrik für Normteile	80336	Ulmenerweg 45	Muenchen		email
501	1	0		Hans Vetter KG test.x33333333333...	Robotertechnik 5	80336	Ulmenerweg 45	Muenchen		email
502	1	0		Otto Vetter Co. KG test	Spezialmaschinenbau 1	70178	Augustenstr. 100/2	Stuttgart	0711/45331	
503	1	0		Magirus GmbH & Co. KG	Großhandel	13629	Max-Blanc-Str. 12	Berlin	030/21131	steffe
504	1	0		Albicker Test MW	1234	25335	Hauptstrasse 12a	Neuendorf / Elmshorn		marti
505	1	0		Frei Co. KG test2	Abteilung Inlandshandel	04279	Karl-Liebknecht-Str. 20	Leipzig		
506	1	0		Mechanik GmbH		65003	Max-Planck-Str. 120	Wiesbaden		
507	1	0	Firma	Sage bäurer GmbH 1	Geschäftsbereich Mittelstand	78052	Auf der Steig 6	Villingen-Schwenningen	07721-9980	test@

Termine

Auch ein Außendienstmitarbeiter kann sich nicht verteilen, deshalb müssen die Termine mit und bei seinen Kunden und Interessenten sorgfältig koordiniert sein. Hier leistet der Terminkalender im VIS ganze Arbeit. Termine können kundenbezogen erfasst, geändert oder gelöscht werden. Dabei kann auch festgelegt werden, welche Dokumente für einen bestimmten Termin noch ausgearbeitet werden müssen und wie der Bearbeitungsstatus ist. Bereits existierende Termine sind farblich hervorgehoben; Terminkollisionen werden sofort angezeigt. Erinnerungsfunktionen sorgen dafür, dass auch kein Termin vergessen wird. Dies bedeutet aber nicht, dass nun zwei oder drei Kalender geführt werden müssen: Selbstverständlich ist eine Kopplung mit externen Terminkalendern möglich.

Anfragen

Anfragen gibt es jeden Tag und in jeder Form, der Ansatz ist dabei immer derselbe: ein Kunde interessiert sich für ein bestimmtes, neues Produkt. Die Anfrage des Kunden wird im VIS hinterlegt und kann von dort aus auch weiterverfolgt werden. Ist eine Anfrage beispielsweise aus einer Werbeaktion heraus entstanden, so trägt sie bei einer Auswertung zum Erfolg der Aktion bei. Natürlich kann in der Anfrage auch gepflegt werden, ob sie zum Angebot oder vielleicht sogar zum Auftrag geführt hat.

Serienbriefe

Am Ball bleiben – lautet heute die Devise. Und das bleibt man beim Kunden oder Interessenten nicht zuletzt durch permanentes Nachfassen, sei es telefonisch, per Email oder Brief. Soll ein ganzer Kreis an Kunden angeschrieben werden, so kann dieser über den Adress-Assistenten im VIS schnell und einfach herausgefiltert werden. Selektiert werden kann dabei nach verschiedenen Kriterien, z. B. Branche oder Kundengruppe. Jedem Ansprechpartner können unterschiedliche Kennzeichen zugeordnet werden, um gezielte Mailing-Aktionen aufzusetzen. Möchte man mit einem Mailing alle Geschäftsführer erreichen, so ist es ein Leichtes, in der Adress-Auswahl über Kennzeichen nur die in Frage kommenden Ansprechpartner der Unternehmen zu selektieren. Die im Adress-Assistenten selektierten Datensätze können an ein Textverarbeitungs- oder ein Tabellenkalkulationsprogramm übergeben werden, um daraus einen Serienbrief zu erstellen. Serienbriefe können aber auch über den Kundenstamm angestoßen werden. Ein effektives Controlling ist inklusive: Im Nachgang zum Mailing wird auf einen Blick ersichtlich, wie erfolgreich man beim einzelnen Kunden bzw. Interessenten war.

Wo Sie durch das VIS-Modul unterstützt werden:

Informationen zum Kunden/Interessenten o Anfrage

- Angebote
- Aufträge
- Servicevorgänge
- Umsatz

Pflege der Kundenstammdaten

- Adressen
- Ansprechpartner
- Mitbewerber

Mailing-Aktionen

- Aktionskennzeichen
- Serienbrief-Selektion
- Vorlagenverwaltung

Aktivitäten mit dem Kunden

- Besuchsprotokolle
- Besuchsberichte
- Spesenverwaltung

Terminkalender

- Wiedervorlage
- Terminvorschläge
- Erinnerungen