

Kundenmanagement für Industrie- und Handelsvertreter

Outsourcing Vertrieb

Mit Industrie- und Handelsvertretern zusammen arbeiten Unternehmen, die neue Märkte erschließen, Informationen über Marktentwicklung und Konkurrenz nutzen und fixe Vertriebskosten sparen wollen. Industrie- und Handelsvertreter bieten Dienstleistungen im Vertrieb und setzen das Marketing des Unternehmens beim Abnehmer um. Sie machen erklärungsbedürftige Produkte verständlich und pflegen eine kontinuierliche Verbindung zu ihren Kunden.

Anforderung

Eine spezielle Gruppe von cobra-Kunden mit speziellen Anforderungen und Arbeitsabläufen sind die Industrie- und Handelsvertreter.

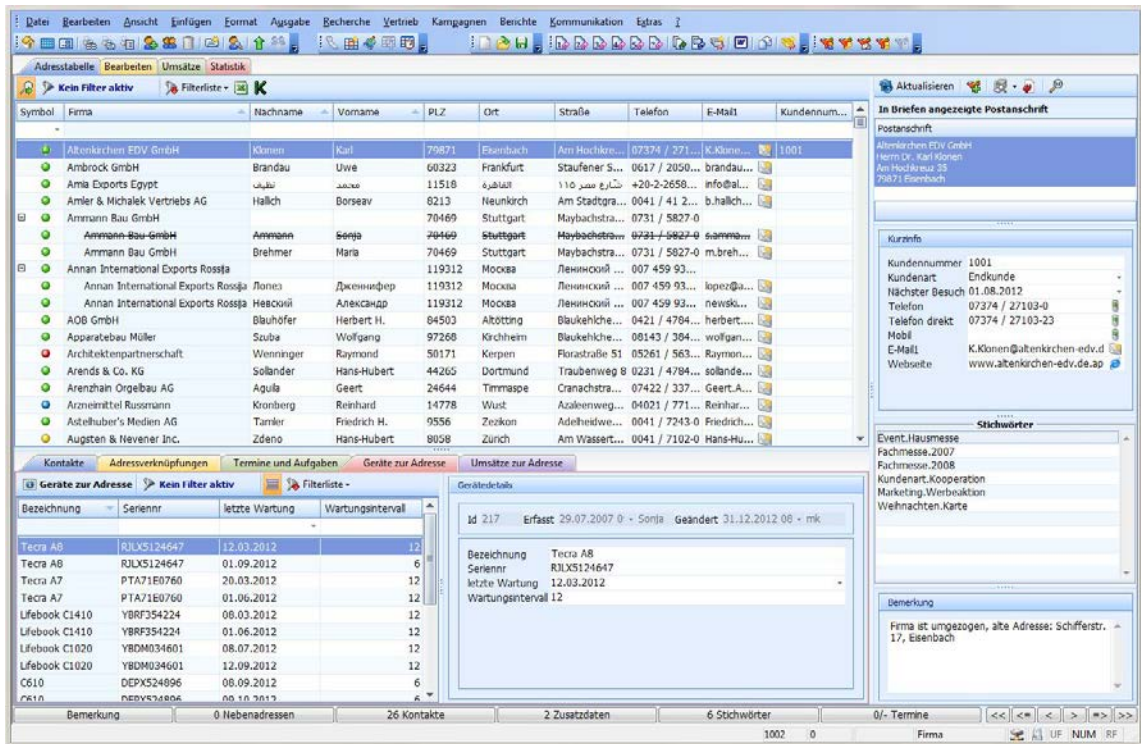
Einige der dort benötigten Funktionalitäten sind z.B.

- Protokollierung von Kundenbesuchen mit anschließender Erzeugung von Berichten in Briefform oder als Email.
- Übersichtliches Kundendatenblatt auf Knopfdruck, mit allen notwendigen Daten wie letzte Kontakte, letzter Umsatz,...
- Übersichtliche Darstellung aller Kundenbesuche, auch kundenübergreifend, nicht nur für einzelne Kunden. Damit können Aktivitäten nach bestimmten Regionen, Häufigkeit,... dargestellt werden.
- Kalender der Wiedervorlagetermine
- Umkreissuche zur Planung von Kundenbesuchen
- Erfassung und Auswertung der Umsatzzahlen. Nicht aus kaufmännischer Sicht, zur Generierung von Rechnungen, sondern zur Klassifizierung von Kunden nach Artikeln, Gesamtumsatz, Umsatzhäufigkeit und evtl. zur Angebotsüberwachung.
- Übersicht über Wartungsaufträge wenn die vertriebenen Geräte mit einer routinemäßigen Prüfung oder Austausch von Verschleißteilen verbunden sind.

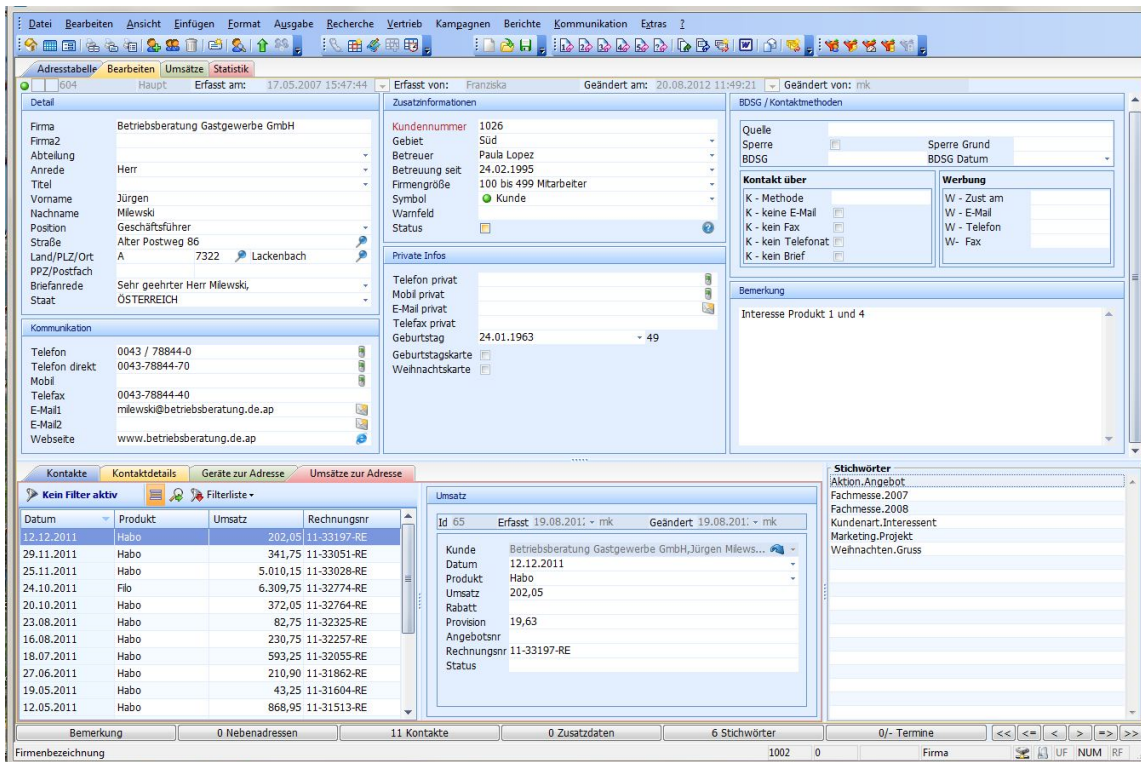
Hier exemplarisch einige unserer umgesetzten Funktionalitäten:

- Kundenbesuche
- Berichte
- Kundenblatt
- Berichte in verschiedener Art und Tiefe
- Darstellung der Umsätze
- Wartungsverträge
- Terminauswertungen

Übersicht



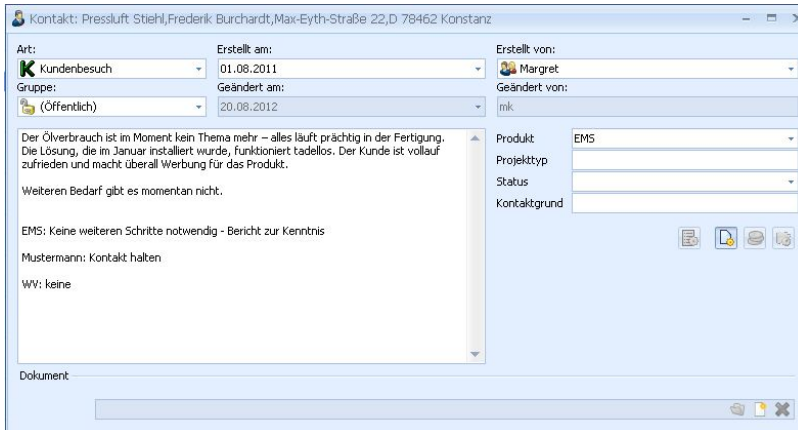
Detailansicht



Kundenbesuche

Kundenbesuche werden in cobra als Kontakte erfasst. Zur späteren Auswertung erhalten sie eine spezielle Kontaktart **Kundenbesuch**.

Der Kontakt wird nach dem Kundenbesuch nachgetragen. Das Kontaktdatum wird auf das Datum des Besuchs gesetzt. In das Bemerkungsfeld werden die Informationen geschrieben, die später im Bericht erscheinen sollen.



The screenshot shows a contact record in a CRM system. The contact name is 'Kontakt: Pressluft Stiehl, Frederik Burchardt, Max-Eyth-Straße 22, D 78462 Konstanz'. The 'Art' (type) is 'Kundenbesuch' and the 'Gruppe' (group) is '(Öffentlich)'. The 'Erstellt am' (created on) date is '01.08.2011' and 'Geändert am' (changed on) is '20.08.2012'. The 'Erstellt von' (created by) is 'Margret' and 'Geändert von' (changed by) is 'mik'. The 'Produkt' (product) is 'EMS'. The 'Projekttyp' (project type) is empty. The 'Status' (status) is empty. The 'Kontaktgrund' (contact reason) is empty. The main text area contains the following information: 'Der Ölverbrauch ist im Moment kein Thema mehr – alles läuft prächtig in der Fertigung. Die Lösung, die im Januar installiert wurde, funktioniert tadellos. Der Kunde ist vollauf zufrieden und macht überall Werbung für das Produkt. Weiteren Bedarf gibt es momentan nicht. EMS: Keine weiteren Schritte notwendig - Bericht zur Kenntnis. Mustermann: Kontakt halten. WV: keine'. There are also some icons at the bottom right of the text area.

Berichte

Aus diesem Kontakt wird sofort nach Erstellung ein Bericht verfasst.



The screenshot shows a printed report for the contact 'Pressluft Stiehl'. The report is dated 'Stuttgart, 06. August 2012'. The contact information is: 'Hans Mustermann Industrievertretung, Hauptstr. 20, 7123 Stuttgart, Tel. 0711 12345'. The company information is: 'EMS GmbH, Stuttgart Str. 20, 71032 Böblingen'. The report content is: 'Bericht: Pressluft Stiehl, Max-Eyth-Straße 22, 78462 Konstanz. Tel.: +49 811 44192003-0, Fax.: +49 811 44192003-22, Mail.: burchardt@pressluft.de.ap, Home.: www.pressluft.de.ap. Besuchstermin am: 01.08.2012, Gesprächspartner: Herr Frederik Burkhardt. Der Ölverbrauch ist im Moment kein Thema mehr – alles läuft prächtig in der Fertigung. Die Lösung, die im Januar installiert wurde, funktioniert tadellos. Der Kunde ist vollauf zufrieden und macht überall Werbung für das Produkt. Weiteren Bedarf gibt es momentan nicht. EMS: Keine weiteren Schritte notwendig - Bericht zur Kenntnis. Mustermann: Kontakt halten. WV: keine. Hans Mustermann Industrievertretung'.

Kundenblatt

Für den Gesprächstermin sind die wichtigsten und neuesten Informationen zu einem Kunden auch in Papierform möglich. Hier im Beispiel mit Hilfe eines Einzelbriefformats.

KUNDENBLATT		
Pressluft Stiehl Herr Frederik Burchardt Max-Eyth-Straße 22 78462 Konstanz		
Telefon	0811 / 44182003-0	
Direkt	0911/441815	
Email	burchardt@pressluft.de.ap	
Letzte Kontakte		
EA	15.12.2011	Weihnachtsgruß
TA	24.09.2011	Nachakquise zu Mailing
EA	03.09.2011	Mailing
K	01.08.2011	Der Ölverbrauch ist im Moment kein Thema mehr – alles läuft prächtig in der Fertigung. Die Lösung, die im Januar installiert wurde, funktioniert tadellos. Der Kunde ist vollauf zufrieden und macht überall Werbung für das Produkt. Weiteren Bedarf gibt es momentan nicht. EMS: Keine weiteren Schritte notwendig - Bericht zur Kenntnis Mustermann: Kontakt halten WV: keine
EA	17.07.2011	Newsletter August
EA	15.05.2011	Einladung Fachmesse 2007
EA	14.04.2011	Einladung Fachmesse 2008
EA	09.03.2011	Angebot erstellt und versandt
T	07.03.2011	Hat Interesse am Produkt, bittet um ein Angebot
EA	26.02.2011	Newsletter März
Umsatz		
05.12.2011	Filo	3.563,75
12.10.2011	Filo	3.563,75
06.09.2011	Filo	1.743,75
04.08.2011	Filo	1.743,75
19.04.2011	Filo	3.483,75
Stand: 20.08.2012		

Die folgenden Funktionalitäten basieren auf dem Statistikmodul, das nur in der cobra CRM Versionen verfügbar ist.

Nächste Kundenbesuche

Nächste Kundenbesuche						
Firma	Kundennr	Nachname	PLZ	Ort	letzter Besuch am	nächster Termin
Direktwerbung Novak	1004	Westerink	78554	Aldingen	09.03.2011	03.11.2012
Blank's Glas	1011	Wissing	74336	Brackenheim	09.03.2011	03.10.2012
Wüncke Limited	1003	Fichtmüller	79194	Gundelfingen	09.03.2011	01.10.2012
Betriebsberatung Gast...	1026	Milewski	7322	Lackenbach	02.05.2011	05.09.2012
Belsdorf Optiker AG	1027	Zahn	72762	Reutlingen	01.03.2011	05.09.2012
BSE - Büro für Schrift ...	1030	Ihmsen	72663	Großbettlingen	10.09.2011	08.08.2012
Altenkirchen EDV GmbH	1001	Klonen	79871	Eisenbach	28.02.2011	01.08.2012
Dillinger's Türen	1002	Splett	79263	Simonswald	09.03.2011	23.07.2012
Dillinger & Goers OHG	1031	Protze	72218	Wildberg	09.03.2011	07.06.2012

Häufigkeit der Kundenbesuche in wählbarem Zeitraum

Häufigkeit der Kundenbesuche						
Firma	Kundennr	Anzahl Kundenbesuche	Nachname	PLZ	Ort	
Altenkirchen EDV GmbH	1001	2	Klonen	79871	Eisenbach	
Belsdorf Optiker AG	1027	2	Zahn	72762	Reutlingen	
Betriebsberatung Gastgewerbe GmbH	1026	0	Milewski	7322	Lackenbach	
Blank's Glas	1011	1	Wissing	74336	Brackenheim	
BSE - Büro für Schrift und Entwurf	1030	0	Ihmsen	72663	Großbettlingen	
Dillinger & Goers OHG	1031	2	Protze	72218	Wildberg	
Dillinger's Türen	1002	2	Splett	79263	Simonswald	
Direktwerbung Novak	1004	1	Westerink	78554	Aldingen	
Falkenhain Direktwerbung & Co. KG	1029	1	Schmid	72663	Großbettlingen	

Hier kann natürlich sofort nach allen „vernachlässigten“ Kunden gefiltert werden

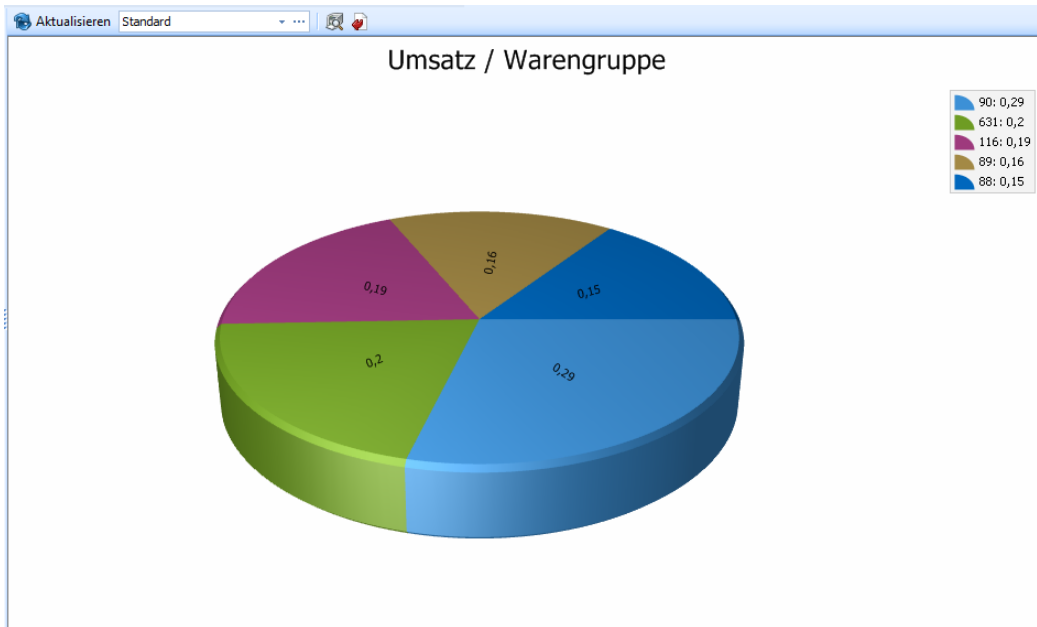
Häufigkeit der Kundenbesuche						
Firma	Kundennr	Anzahl Kundenbesu...	Nachname	PLZ	Ort	
		0				
Betriebsberatung Gastgewerbe GmbH	1026	0	Milewski	7322	Lackenbach	
BSE - Büro für Schrift und Entwurf	1030	0	Ihmsen	72663	Großbettlingen	
Harsleben Lotto Inc.	1014	0	Flack	71706	Markgröningen	
Verlag für Medien	1815	0	Kluge	78224	Singen	

Wird beim Kundenkontakt in einem der Kontakt-Freifelder noch eine Produktgruppe eingegeben, oder eine sonstige Klassifizierung, kann auch danach ausgewertet werden

Die Umsatzerfassung in cobra muss nicht manuell erfolgen. Es ist auch möglich, die monatlichen Abrechnungen der Auftraggeber in eine entsprechende Zusatztabelle zu importieren. Hier sind die Anforderungen individuell einzurichten. Je nach Umfang der erfassten Daten bieten sich z.B. diese Auswertungen.

Umsätze

Anteil der verschiedenen Artikelgruppen am Gesamtumsatz:



Umsatzabweichungen der verschiedenen Warengruppen zum Vorjahr

Aktualisieren Standard			
Umsatzstatistik			
Warengruppennr			
Umsatz aktuell	Umsatz alt	Abw Umsatz	Kundengru
+ Warengruppennr: 81			
142.916,20	130.474,25	12.441,95	
+ Warengruppennr: 82			
3.144,21	3.347,22	-203,01	
+ Warengruppennr: 85			
73.985,83	69.907,27	4.078,56	
+ Warengruppennr: 88			

Umsatzabweichung verschiedener kundengruppen um Vorjahr

Umsatzstatistik

Kundengruppe: Warengruppennr:

Umsatz aktuell	Umsatz alt	Abw Umsatz	Kundennr
Warengruppennr: 82			
221,49	246,58	-25,09	
Warengruppennr: 85			
2.485,24	2.336,73	148,51	
Warengruppennr: 88			
8.422,75	5.590,30	2.832,45	
Warengruppennr: 89			
5.896,30	5.192,90	703,40	
Warengruppennr: 90			
8.801,30	7.840,55	960,75	

Wartungsvertrag

Wird mit dem Verkauf von Geräten auch ein Wartungsvertrag abgeschlossen, mit dem in regelmäßigen Abständen eine Geräteprüfung oder ein Teileaustausch verbunden ist, können diese Aufgaben ebenfalls über cobra überwacht und geplant werden.

Dazu dient die Zusatztablette Geräte, bei der die zu wartenden Geräte zu den entsprechenden Kunden aufgenommen werden.

Kontakthistorie | Adressverknüpfungen | Termine und Aufgaben | **Geräte**

Geräte zur Adresse | Kein Filter aktiv | Filterliste

Bezeichnung	Seriennr	letzte Wartung	Wartungsintervall
Tecra A8	RJLX5124647	12.03.2012	12
Tecra A8	RJLX5124647	01.09.2012	6
Tecra A7	PTA71E0760	20.03.2012	12
Tecra A7	PTA71E0760	01.06.2012	12
Lifebook C1410	YBRF354224	08.03.2012	12
Lifebook C1410	YBRF354224	01.06.2012	12

Gerätedetails

Id 217 Erfasst 29.07.2007 - Sonja Geändert 31.12.2012 - mk

Bezeichnung Tecra A8
 Seriennr RJLX5124647
 letzte Wartung 12.03.2012
 Wartungsintervall 12

Termine

In einer Auswertungsstatistik können dann die Wartungstermine für den nächsten Monat oder das nächste Quartal geplant werden.

Statistik							
Aktualisieren Zeitraum: März 2013							
Wartungsplan - Bitte bei Zeitraum den gewünschten Wartungszeitraum für die Spalte nächste Wartung einstellen							
Firma	Name	Ort	Bezeichnung	Seriennr	letzte_Wartung	naechste_Wartung	Wartungsintervall
Arzneimittel Russmann	Kronberg	Wust	Tecra AS9	PT55SEI	30.03.2012	04.2012	12
Altenkirchen EDV GmbH	Klonen	Eisenbach	Tecra A7	PTA71E0760	20.03.2012	04.2012	12
Astellhuber's Medien AG	Tamler	Zezikon	Vostro 1310	GB43E60	15.03.2012	03.2012	12
Altenkirchen EDV GmbH	Klonen	Eisenbach	Tecra A8	RJLX5124647	12.03.2012	03.2012	12
Altenkirchen EDV GmbH	Klonen	Eisenbach	Lifebook C1410	YBRF354224	08.03.2012	03.2012	12
Arzneimittel Russmann	Kronberg	Wust	TravelMate C80	E4300iz	02.03.2012	03.2012	12
Baderitz Fahnen GmbH	Dekan	Landkirchen	Vostro S661	PT55E300	02.03.2012	03.2012	12

Über Uns

Die Firma Eric Beuchel e.K. wurde 1994 gegründet. Sitz des Unternehmens ist Mötzingen bei Nagold. Beratung, Projektmanagement und Softwareanpassung im Vertrieb sind unsere Stärken. Schaffen Sie Kundenorientierung und Effizienz im Büro! Sie erhalten Ihre maßgeschneiderte Software-Lösung zum Kunden-Beziehungs-Management/CRM und Dokumentenmanagement mit Service und Support: Software, die passt.

Gemeinsam mit unseren Netzwerk-Partnern können wir für kleine und mittlere Unternehmen ein breites Dienstleistungsspektrum anbieten. Zur schnellen Unterstützung und Kostenreduzierung für unsere Kunden bieten wir den Remote-Zugriff auf die Rechner per Teamviewer.

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!