

## Kundenpflege – kein Kunde wird vergessen!

Sie haben einen großen Kundenstamm, mit vielen zugehörigen Ansprechpartnern? Die Kunden sind klassifiziert und haben je nach Klassifizierung eine unterschiedliche Kontaktfrequenz für Akquise Gespräche?

Dann benötigen sie sicher eine Übersicht aller aktuell anstehenden Akquise Terminen!

Natürlich haben sie alle Kundenkontakte in cobra hinterlegt. Und können beim einzelnen Kunden sehen, wann das letzte Akquise-Telefonat stattgefunden hat.

Auch eine Gesamtübersicht der jeweils letzten Akquise Termine ist in cobra kein Problem.

Hier wird eine Möglichkeit gezeigt um, unter Berücksichtigung der individuelle Kontaktfrequenz, den nächst fällige Termin zu ermittelt.

Da zu vielen Kunden ohnehin regelmäßiger Kontakt besteht, genügt es eine Liste der „überfälligen“ Termine zu haben.

Kontaktgeschichte Adressverknüpfungen Akquisetermine								
Aktualisieren								
<b>Liste aller Kunden, bei denen der letzte Kundenkontakt nicht innerhalb der vereinbarten Kontaktfrequenz liegt. Berücksichtigt werden nur A, B und C-Kunden. Kunden ohne Akquise-Kontakt erscheinen ebenfalls.</b>								
Firma	PLZ	Ort	Kundenn...	Betreuer	Kundenart	letzter Kontakt	Kontaktfr...	überfällig seit
Weilrode Getränke OHG	14823	Lehnsdorf	10310	Sabine Mayer	A - Kunde	16.10.2013	2 Monate	16.12.2013
Kirchenauer & Wiegmann KG	6044	Udligenswil	10404	Paula Lopez	A - Kunde	15.10.2013	2 Monate	15.12.2013
Stadtbibliothek Bielefeld	80797	München	10446	Sabine Künzle	A - Kunde		2 Monate	
Bünthe's Fernsprecheinrichtungen	07356	Kühler Mor...	10697	Alexander Sum	A - Kunde	07.10.2013	2 Monate	07.12.2013
Sartoris's Gaststätte	16278	Görlsdorf	10734	Sabine Künzle	A - Kunde	23.10.2013	2 Monate	23.12.2013
Düngemittel Nold	17321	Schmagerow	10104	Alexander Sum	B - Kunde	16.10.2013	3 Monate	16.01.2014
Export-Akademie Baden-Würt...	64739	Höchst	10109	Thomas Meyer	B - Kunde	15.10.2013	3 Monate	15.01.2014
Woltow Verpackungen AG	99510	Niederreißeln	10472	Sabine Künzle	C - Kunde	24.09.2009	6 Monate	24.03.2010
Doose & Gloger & Co. KG	66851	Queidersb...	10541	Paula Lopez	C - Kunde		6 Monate	
Arzneimittel Russmann	14778	Wust	10916	Sabine Künzle	C - Kunde	19.07.2013	6 Monate	19.01.2014
Heinz & Neuhaus KG	04460	Kleinschkor...	11045	Alexander Sum	C - Kunde	15.07.2013	6 Monate	15.01.2014

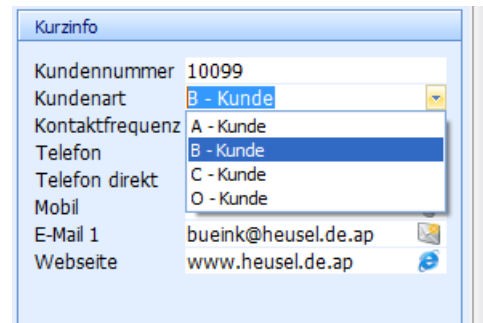
Hier kann dann jeder Vertriebsmitarbeiter seine anstehenden Kundentermine ablesen und evtl. vergessene Kunden wiederfinden.

Im Idealfall enthält die Liste nur sehr wenige Adressen, bzw. wird dazu genutzt die Kunden sofort nach Ablauf der Frist wieder zu kontaktieren.

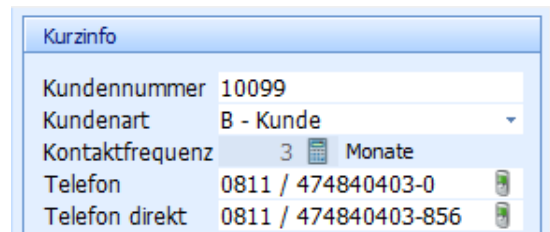
Möglich ist das Ganze wenn diese standardmäßig vorhandenen Funktionalitäten durch eine individuelle Statistik ergänzt werden.

In der Datenbank gibt es das Feld Kundenart.  
Mit diesen beispielhaften Bezeichnungen.

Laut Betriebsvereinbarung ist z.B. festgelegt, dass A-Kunden nach 2 Monaten, B-Kunden nach 3 Monate und C-Kunden nach 6 Monaten wieder angesprochen werden sollen. Bei O-Kunden ist kein weiterer Kontakt gewünscht.



Die Kontaktfrequenz muss nicht zusätzlich, manuell eingetragen werden, sondern kann über ein Rechenfeld aus dem Feldinhalt der Kundenart automatisch ermittelt werden.



Bei den Kontakten gibt es eine Kontaktart Telefonakquise, die alle Kontakte erhalten, die im Bereich Akquise bzw. Kundenbetreuung einzuordnen sind.

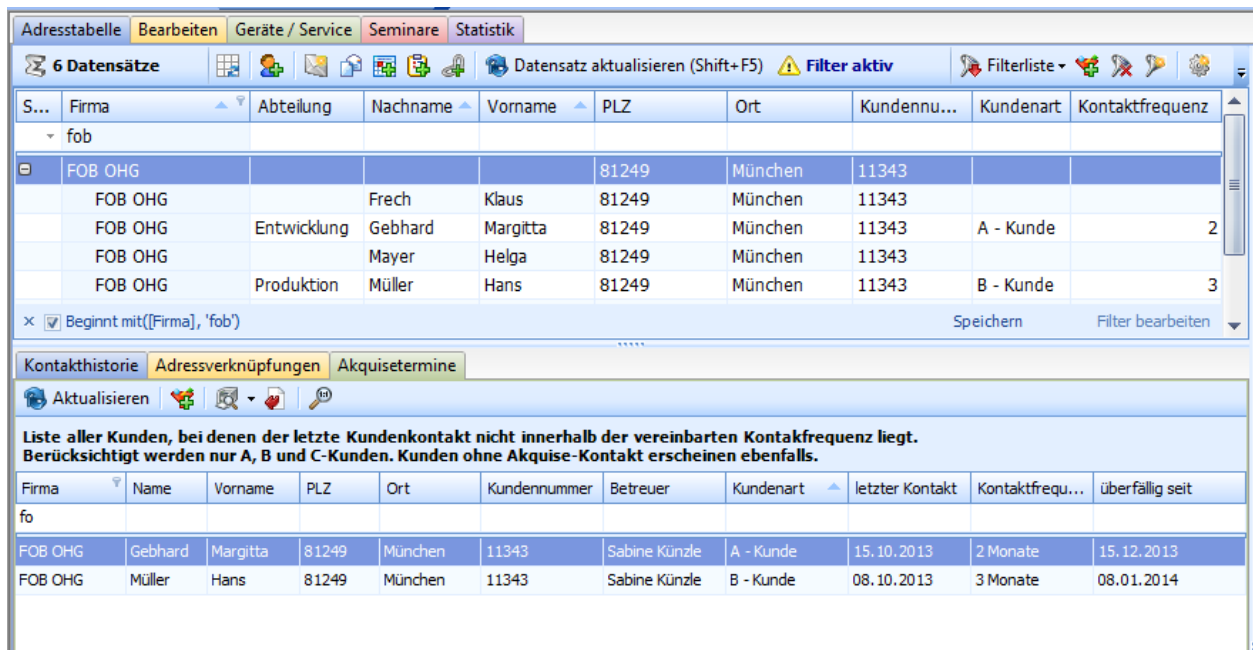
Kontakthistorie				
Dok...	Art	DatumE...	PersonEr...	Bemerkung
	TA	18.12.2013	mk	Nachakquise
	EA	17.07.2010	Petra	Newsletter August
	EA	14.04.2010	Sabine	Einladung Fachmesse 2010
	EA	26.02.2010	Andreas	Newsletter März
	SB	08.01.2010	Andreas	Mailing

In cobra ist ein Kunde im Regelfall eine mehr oder weniger umfangreiche Adresshierarchie. Bei größeren Kunden, mit sehr vielen Ansprechpartnern, und evtl. verschiedenen Abteilungen, ist es unter Umständen wichtig, dass die Akquise Gespräche immer konkret mit einem bestimmten Ansprechpartner der jeweiligen Abteilung geführt werden. Evtl. ist sogar die Kundenart, und somit die Kontaktfrequenz, für die verschiedenen Abteilungen unterschiedlich. Im anderen Fall, ist es unbedeutend ob der Akquise Kontakt bei der Hauptadresse oder einem beliebigen Ansprechpartner hinterlegt wurde. Es wird die gesamte Adresshierarchie zu einem Kunden zusammengefasst.

Daraus ergeben sich 2 Varianten der Auswertung.

Das Bild oben zeigt die Variante bei der nur die Hauptadressen dargestellt werden. Alle Kontakte, die in zugehörigen Nebenadressen stattgefunden haben werden dabei berücksichtigt.

Im anderen Fall kann sich zum Beispiel dieses Bild ergeben:



The screenshot shows a CRM interface with a main table of contacts and a secondary table for contact history. The main table is filtered for contacts starting with 'fob'.

S...	Firma	Abteilung	Nachname	Vorname	PLZ	Ort	Kundennu...	Kundenart	Kontaktfrequenz
▼	fob								
☐	FOB OHG				81249	München	11343		
	FOB OHG		Frech	Klaus	81249	München	11343		
	FOB OHG	Entwicklung	Gebhard	Margitta	81249	München	11343	A - Kunde	2
	FOB OHG		Mayer	Helga	81249	München	11343		
	FOB OHG	Produktion	Müller	Hans	81249	München	11343	B - Kunde	3

Filter:  Beginnt mit([Firma], 'fob')

Buttons: Speichern, Filter bearbeiten

---

Secondary table: **Kontakthistorie**

Buttons: Aktualisieren, Adressverknüpfungen, Akquisetermine

**Liste aller Kunden, bei denen der letzte Kundenkontakt nicht innerhalb der vereinbarten Kontaktfrequenz liegt. Berücksichtigt werden nur A, B und C-Kunden. Kunden ohne Akquise-Kontakt erscheinen ebenfalls.**

Firma	Name	Vorname	PLZ	Ort	Kundennummer	Betreuer	Kundenart	letzter Kontakt	Kontaktfrequ...	überfällig seit
fo										
FOB OHG	Gebhard	Margitta	81249	München	11343	Sabine Künzle	A - Kunde	15.10.2013	2 Monate	15.12.2013
FOB OHG	Müller	Hans	81249	München	11343	Sabine Künzle	B - Kunde	08.10.2013	3 Monate	08.01.2014

Hier wird innerhalb eines Kunden genau unterschieden mit welcher Person die Akquise Gespräche durchgeführt wurden.

## 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 arbeiten wir gerne per Fernwartungszugriff auf ihrem Rechner.

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!