

Astice - CRM

Kundenverwaltung und Verkäufersteuerung für den Handel

Astice - CRM ist die preiswerte Kundenverwaltung und Verkäufersteuerung für den Handel, konzipiert für den Einsatz in kleinen und mittelgrossen Betrieben und die perfekte Ergänzung zu einem bereits vorhandenen Rechnungswesen.

Kundenansprache und Kundenbindung haben zu Recht einen hohen Stellenwert in der modernen Unternehmensführung. Die Verwaltung von Kundenaktivitäten ist wichtig, da i.d.R. mit langfristigen Kundenbeziehungen ein unternehmerischer Erfolg einhergeht. Die Gewinnung von Neukunden ist bekannterweise erheblich teurer als die Bindung bestehender Kunden.

Astice – CRM unterstützt die Kommunikation im Kundenprozess und ermöglicht damit dem Anwender, Aufmerksamkeit auf Beziehungen mit einem hohen Kundenwert zu bündeln.

Astice - CRM wurde in Zusammenarbeit mit mittelständischen Betrieben entwickelt und ist damit eine Software, die den tatsächlichen Bedürfnissen der Praxis entspricht.

Die typischen Anforderungen an ein modernes CRM – Systems werden alle erfüllt. Für jeden Kunden/Interessenten werden detaillierte Adressinformationen ebenso gespeichert wie die komplette Dokumentation des Schriftverkehrs. Für Marketingaktionen steht damit ein qualitativ hochwertiges Datenmaterial zur Verfügung, das auch für das Erfolgsreporting der Verkäufer genutzt werden kann.

Selbstverständlich können mehrere Filialen oder Abteilungen verwaltet werden, die ihrerseits beliebig viele Verkäufer zugeordnet haben. Für jeden Kunden/Interessenten können neben der Adresse umfangreiche Merkmale für Auswertungen gespeichert werden.

Jeder Anwender kann die für ihn wichtigen Kenndaten im Programm hinterlegen und später wieder abfragen. Damit ist die Möglichkeit vorhanden, zielgruppengenau zu selektieren und z.B. Serienbriefe an alle Kunden mit bestimmten Interessen oder Vorlieben zu senden.

Die tägliche Verkaufsarbeit wird durch das integrierte Dokumentenmanagement unterstützt.

Briefe, Angebote, Telefaxe usw. werden direkt in der gewohnten Office-Umgebung erfasst und können jederzeit wieder abgerufen werden. Astice – CRM unterstützt dabei sowohl Microsoft-Office® wie auch OpenOffice.org

Bereits in der Basisversion wird das computergestützte Telefonieren (ausgehende Anrufe, eine funktionierende TAPI-Schnittstelle muss vorhanden sein) unterstützt.

Alle Informationen zum Kunden sind jederzeit an allen Arbeitsplätzen abrufbar. Der Kundenschutz gewährleistet, dass zwar Kontaktforderungen des Kunden im Verhinderungsfall auch durch einen Kollegen angenommen werden können, der Kunde aber trotzdem 'seinem' Verkäufer zugeordnet bleibt.

In den integrierten Kalender werden Wiedervorlagen automatisch übernommen. Weitere Termine (auch Serien z.B. für die Urlaubsplanung) können jederzeit eingetragen, verändert, verschoben und gelöscht werden.

Verkaufsleiter ebenso wie Verkäufer haben jederzeit volle Kontrolle über Anzahl und Art der Kundenkontakte.

Die Kundenverwaltung

Kernstück des Programms ist die Verwaltung der Kundendaten. Alle wichtigen Informationen zu einem Kunden oder Interessenten werden hier zentral gespeichert.

The screenshot shows the 'Kunden' (Customers) window in the Astice CRM software. The window title is 'Kunden' and it has a menu bar with 'Datei', 'Bearbeiten', 'Bewegen', 'Layout', 'Extra', and 'Hilfe'. Below the menu bar is a toolbar with various icons for navigation and actions. The main area is divided into several sections:

- 1 Allgemein:** Shows the customer name 'ACHTAPODOV-BERLIN' and the postal code '93050'. There are also fields for 'Angelegt' (02.03.2007) and 'Geändert' (04.03.2007).
- [Anschritt]:** Includes fields for 'Anrede' (Herr), 'Titel/Akad. Grad', 'Vorname(n)' (Georg), and 'Familienname' (Achtapodov).
- [Geschlecht]:** Radio buttons for 'Frau', 'Mann' (selected), and 'Unbekannt'.
- [Kommunikation]:** Fields for 'Telefon Arbeit' (01/7494371), 'Telefon Mobil' (0177/-284392), and 'Fax' (030/749437140).
- Strasse:** Fields for 'Strasse' (Geystraße), 'Haus-Nr.' (3), 'Stiede', 'Stock', and 'Tür'.
- PLZ:** Fields for 'PLZ' (11102), 'Ort' (Berlin), and 'BL/KTN/PRV'.
- Land:** A field for the country.
- E-Mail:** Field for 'E-Mail' (georg.achtapodov@newway.de).
- Briefansende:** Field for 'Briefansende' (Sehr geehrter Herr Achtapodov,).
- [Info]:** A text area containing the note 'Ist ursprünglich über VA gekommen!'.
- ID:** A field for the customer ID, with a status indicator '33%/ 3' and an 'Aufrufen' button.

Jeder Kunde kann über seinen Suchnamen oder die Kundennummer aufgerufen werden. Es steht auch eine Volltextsuche zur Verfügung, mit der anhand z.B. der Telefonnummer oder der Kombination von Ort und Strasse Adressen leicht und zuverlässig gefunden werden können.

Die Adressen werden in der 'normalisierten' Form erfasst. Diese gewährleistet für die Auswahl die besten Ergebnisse. Mit einem Mausklick kann die Textverarbeitung aufgerufen oder ein Telefonanruf an den Kunden gestartet werden.

Karteikarte Statistik

Auf der 2. Karteikarte "Statistik" werden Informationen hinterlegt, die einen Kunden statistisch beschreiben.

Die im Rahmen "Klassifizierung" angezeigten Auswahlmöglichkeiten, können, mit Ausnahme der "Nationalität", vom Anwender selbst im Programmbereich "Grundlagen" festgelegt werden. Damit ist eine Übernahme der bislang verwendeten Kenndaten möglich.

Bitte beachten Sie, dass all diese Werte keinesfalls angegeben werden müssen. Es ist jedoch für eine qualitativ hochwertige Selektion von Adressdaten sehr wertvoll, wenn Sie auf diese Informationen zurückgreifen können.

In dem Rahmen "Kontakt-Merkmale" können Sie einige bestimmte Kontaktarten zum Kunden ausschließen. Damit kann sichergestellt werden, dass bestimmte Kundenwünsche (Robinson-Liste!) berücksichtigt werden.

Karteikarte Kontakte

Hier werden alle Kundenkontakte in Form einer tabellarischen Liste dargestellt. Dabei stehen die jüngsten Kontakte, standardmässig, oben.

Mitarbeiter	Datum	Von	Bis	Grund	Erneut
KUHN-ZENTRALE	14.09.2004	17:00		Wann Besuchstermin	
KUHN-ZENTRALE	10.09.2004	14:16	14:24	Anruf wg. Aktion 37	14.09.2004

Druck | Export | (F6) Neuer Kontakt |

Die optische Gestaltung der Anzeige, kann auch hier an die Bedürfnisse und Vorstellungen des Anwenders angepasst werden. Über die Schaltfläche "Druck" können die angezeigten Daten ausgedruckt werden. Mit "Export" werden die Daten in eine HTML-Datei exportiert, die von vielen anderen Programm weiterverarbeitet werden kann. Wiedervorlagen werden automatisch in den Kalender übernommen.

Dokumentenmanagement

Jedem Kunden können beliebig viele Dokumente (Briefe, Kaufverträge usw.) zugeordnet werden. Alle Dokumente werden tabellarisch angezeigt und können jederzeit wieder aufgerufen werden,

Karteikarten Individuell und Klassifikation

Hier kann jeder Anwender die Kundendaten verwalten, die für den Betrieb wichtig sind. Hobbys und Interessen können ebenso zugeordnet werden wie eine Bestandsverwaltung für Verträge.

Systemvoraussetzungen

Astice – CRM läuft auf allen Computern mit einem aktuellen Microsoft Windows Betriebssystem. Empfohlen wird die Verwendung von Windows XP® oder Windows Vista®.

Astice SRL

Città Nuova 28
39049 Vipiteno (BZ)
Italia

www.astice-srl.com
info@astice-srl.com