

Kundeninformationssystem

Alles über Ihre Kontakte!

Kundeninformationen sind die Basis der CRM-Funktion.



KIS

Überblick

-  Umfassende Sammlung von Kundeninformationen (elektronisches Dokumentenarchiv)
-  Beliebige viele Ansprechpartner innerhalb einer Firma
-  MS-Word als Textverarbeitung mit leicht zu erstellenden Standardvorlagen
-  Direktes Versenden von Mail, Fax und Brief
-  Freie Vergabe von Suchbegriffen. Datenexport nach MS-Excel
-  Report-Center, Kunden- und Auftragsauswertungen
-  Telefonieren aus der Anwendung (TAPI-Schnittstelle)

Mit RSK-KIS werden die Kontaktdaten von Interessenten, Kunden oder Lieferanten umfassend beschrieben. Die Kundeninformationen reichern sich durch die tägliche Arbeit stetig an und sind die Basis für die aktive Kommunikation, die Pflege der Kundenbeziehungen, für den Vertrieb, die Preispolitik und die Auftragsbearbeitung. Jedes Kundengespräch beginnt mit dem Abruf dieser Informationen.

Zu einer Firmenadresse können beliebig viele Ansprechpartner verwaltet werden. Vielfältige Zusatzinformationen zu Firma oder Ansprechpartner sind an zentraler Stelle abrufbar. Dazu gehören Zahlungs- und Vertriebskonditionen, geplante Umsatzziele oder frei definierbare Suchbegriffe.

Eingehende und ausgehende Dokumente können leicht im elektronischen Archiv abgelegt werden. Bei Rückfragen zu Angeboten oder Aufträgen ist ein direkter Einsprung in die Projekte des Kunden möglich.

Beziehungen zwischen den Firmen in der Form: „Firma A ist Rechnungs- oder Lieferempfänger für Firma B“, „Firma C bekommt bei Aufträgen von Firma D Provision“ werden auf einfache Weise definiert und für das Formularwesen und die Kalkulation automatisch berücksichtigt.

Beliebig viele Selektionskriterien unterstützen bei Marketingaktionen. Die Aufgabe, alle Kunden ab einer bestimmten Umsatzgröße für eine Kampagne zu selektieren, ist mit wenigen Handgriffen erledigt.

Integration ist Programm!

Strategie ist, Lösungen von anderen Spezialisten per Schnittstelle anzubinden

Selbst gestaltbare Word-Vorlagen, die an die Datenbank gekoppelt sind, können Aufgaben des Schriftverkehrs mühelos erledigt werden. Das direkte Versenden von E-Mail und Brief ist per Knopfdruck möglich.

Die Outlook-Integration verbindet RSK-KIS mit MS-Outlook und die Kontakte können exportiert werden.

Die integrierte Google-Routenplanung kann man sich vor einem Kundenbesuch noch einmal über die aktuelle Verkehrslage informieren.

Dank TAPI-Schnittstelle kann aus der Anwendung heraus telefoniert werden. Bei eingehenden Rufen wird der Kunde erkannt – das Programm zeigt den Anrufer und seine Projekte.

Statistiken bringen den Überblick

Auswertungen und Analysen (siehe Abb.1 und Abb. 2) aus verschiedenen Bereichen des ERP-Systems können im Report-Center zu Cockpits zusammengefasst werden.

Die Kunden-Umsatzstatistik zeigt die nachkalkulierten Aufträge mit deren absoluten und prozentualen Ergebnissen.

Die Umsatzplanung mit Soll-/Ist-Auswertungen (siehe Abb. 1) und Vorjahresvergleich zeigt schon im Laufe des Jahres, ob der Kunde mit seinen Aufträgen die Planung bestätigt - es bleibt noch Zeit zum Gegensteuern.

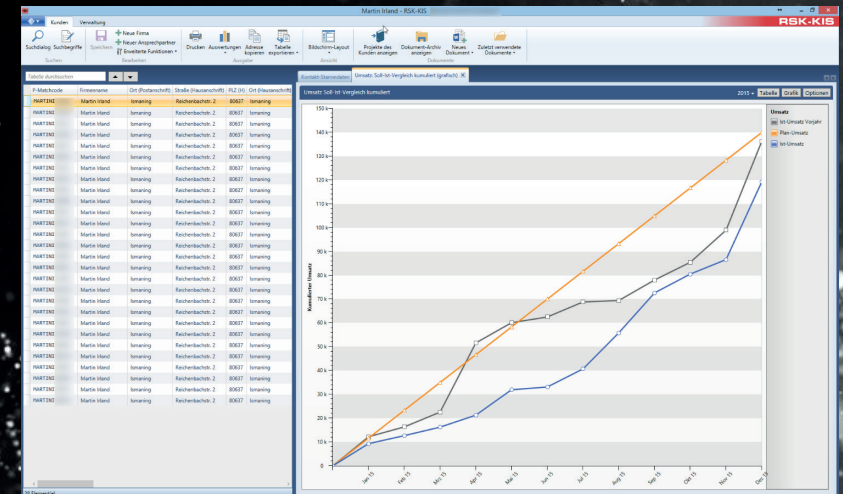


Abb. 1 KIS-Oberfläche „Umsatz-Soll-Ist-Vergleich“

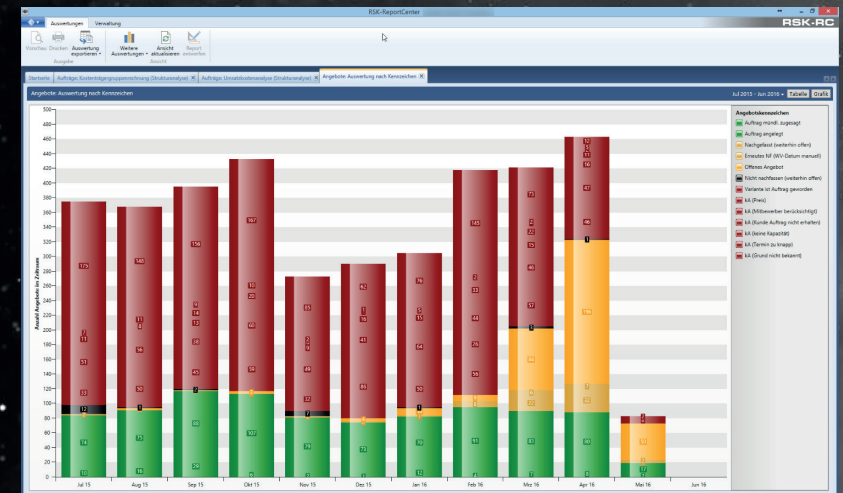


Abb. 2 KIS-Oberfläche Auswertungen der Angebote