



Add-on „AD-Manager“ für Sage CRM

Der Vertrieb ist die wichtigste Schnittstelle zum Kunden. Wir haben ein Add-on für Sage CRM entwickelt, welches Ihnen das Controlling der Vertriebsaktivitäten in Ihrem Unternehmen erleichtert.

Das Add-on AD-Manager ist in zwei Benutzerebenen geteilt:

- für Vertriebsmanagers (administrativer Bereich)
- für Vertriebsmitarbeiters (Übersichtsbereich)

Die Benutzerebenen haben unterschiedliche Nutzerrechte. Der Vertriebsmanager kann Direktiven (festgelegte Verhaltensregel) für alle Vertriebsmitarbeiter bestimmen und einsehen. Der Vertriebsmitarbeiter kann diese nur auf sein Kundengebiet angewandt einsehen.

1. Nutzung des AD-Managers im administrativen Bereich

Um den AD-Manager als Vertriebsmanager nutzen zu können, muss der Benutzer Zugriff auf den administrativen Bereich haben. Im Standard ist das der Informationsmanager. Auf Wunsch kann eine Anpassung der Zugriffsrechte vorgenommen werden.

Im Bereich Administration unter Datenverwaltung gelangt man über den Button „AD-Manager“ in den administrativen Bereich.

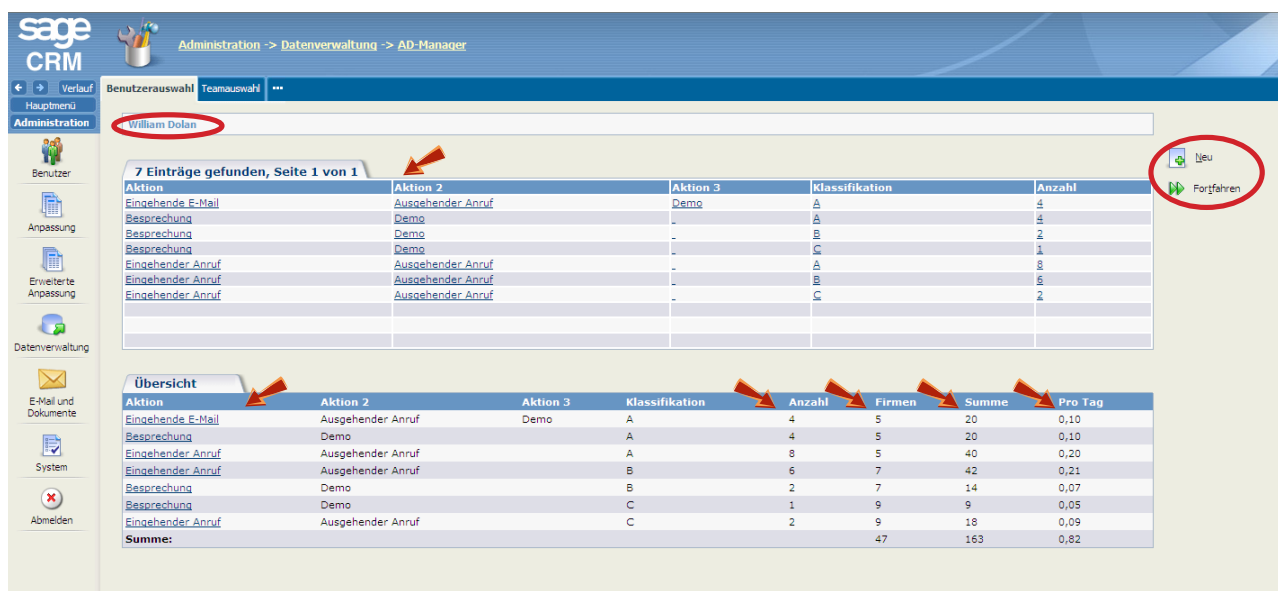
The screenshot shows the Sage CRM Administration interface. The left sidebar contains a menu with the following items: Benutzer, Anpassung, Erweiterte Anpassung, Datenverwaltung, E-Mail und Dokumente, System, and Abmelden. The 'Administration' menu item is highlighted in blue. The main content area is titled 'Datenverwaltung' and contains the following options: 'Datenimport', 'Übereinstimmungsregeln', 'Währung', 'Forecast', 'AD-Manager', 'Produkt', 'Bereinigung von Firmennamen', 'Währungskonfiguration', and 'Beziehungstypen verwalten'. The 'AD-Manager' option is circled in red. Red arrows point to the 'Administration' menu item and the 'Datenverwaltung' menu item in the sidebar.



Auf der Startseite des AD-Managers ist eine Tabelle zu sehen, in der alle CRM-Nutzer aufgelistet werden. Die Liste kann mittels der Filterfunktion selektiert werden. Direktiven für Teams können Sie über Registerkarten „Teamauswahl“ verwalten.



Durch Klicken auf den Namen gelangt man zur Personenseite des ausgewählten Benutzers. Die Direktiven sind in Listenform abgebildet.



Im oberen Bereich sieht man die angelegten Direktiven. Wenn man auf eine bestehende Direktive klicken, öffnet sich die Detailansicht. Hier kann die Direktive bearbeitet oder gelöscht (Button „Löschen“) werden. Mit den Button „Neu“ werden weitere Direktiven angelegt. Über „Fortfahren“ gelangen Sie zur Listenansicht der CRM-Nutzer zurück.

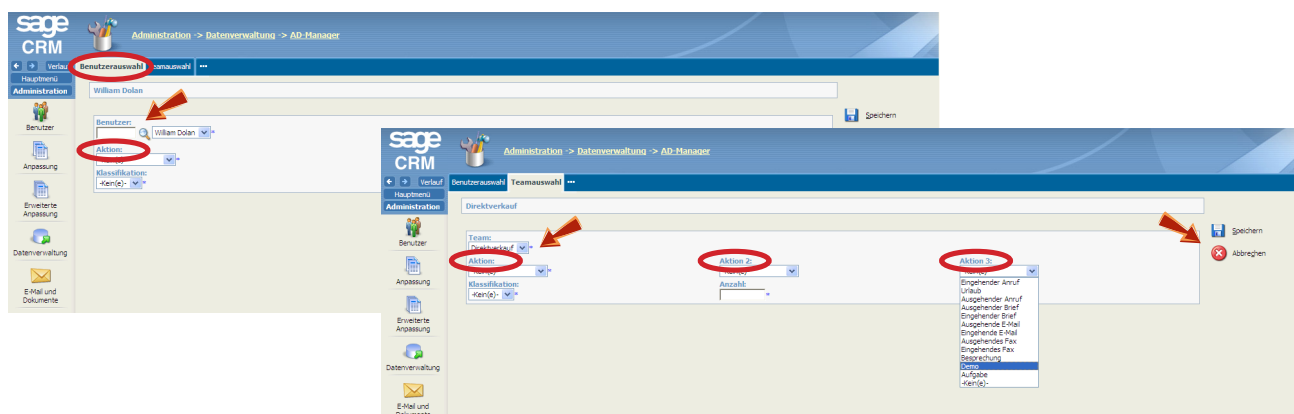
Im unteren Reiter „Übersicht“ sieht man die Auswirkungen der Direktiven auf das Kundengebiet des ausgewählten Nutzers. Es handelt sich dabei um eine quantitative Sicht, die die festgelegten Direktiven mit der gewählten Aktionshäufigkeit und der Anzahl der Firmen (in der jeweiligen Klassifikation) summiert und auf die Tagesaktivität umrechnet.

Wichtig für die Anwendung ist ein sorgfältig gepflegtes CRM-System. Die Verknüpfung der Direktive mit dem Kundendatensatz ist nur möglich, wenn der ausgewählte Nutzer als Account-Manager bei der Firma definiert ist. Gleiches gilt für die Klassifikation der Firma.



Anlegen von Direktiven

Für einzelne Mitarbeiter oder ein gesamtes Team kann eine beliebige Anzahl von Direktiven erstellt werden. Eine Direktive kann maximal aus 3 Aktionen (Ausgehender Anruf, Ausgehende E-Mail, Demo, etc.) bestehen. Eine Aktion muss definiert werden, die weiteren sind optional und dienen zur Erweiterung der Direktive. Des Weiteren muss die Klassifikation der Firma und die Häufigkeit, wie oft die Aktion innerhalb eines Jahres ausgeführt werden muss, ausgewählt werden (Pflichtfelder).



Anwendung der Direktiven auf das Kundengebiet

Wenn man im Reiter Übersicht auf eine Direktive klicken, gelangt man zu einer neuen Sicht. Hier wird die gesetzte Direktive auf den betroffenen Kundendatensatz angewandt. Die „Analyse“ zeigt die letzte und die Fälligkeit der nächsten Aktion an.



Die Spalte „Fälligkeit“ gibt den Zeitpunkt an, bis wann die in der Direktive festgelegte Aktion erfolgen muss. Es gibt verschiedene Fälligkeitsphasen:

- Sind Aktionen geplant, bleibt das Feld Fälligkeit leer.
- Sind keine Aktionen geplant, erscheint in roter Farbe der Hinweis „Dringend“.
- Ist eine geplante Aktion überfällig, erscheint in roter Farbe die Angabe „Vor x Tagen“.
- Ist die letzte Aktion abgeschlossen und noch kein neuer Termin in der Kommunikation der Firma bestimmt, erscheint die Angabe „In x Tagen“.

So sieht man auf einem Blick, ob der Vertriebsmitarbeiter die Direktiven befolgt und wie der aktuelle Stand in der Kundenkommunikation ist. Durch Klicken auf den Firmennamen, gelangt man direkt in die Kommunikation der ausgewählten Firma.



2. Nutzung des AD-Managers im Übersichtsbereich

Der Vertriebsmitarbeiter kann keine Direktiven anlegen oder bearbeiten. Er sieht nur die Anwendung der Direktiven auf sein Kundengebiet. Zum AD-Manager gelangt der Vertriebsmitarbeiter über den Reiter „AD-Manager“ im Bereich „Mein CRM“.

The screenshot shows the Sage CRM interface. The top navigation bar includes 'AD-Manager' which is circled in red. Below the navigation bar, there is a calendar view for April 2010. The main content area is titled 'Übersicht' and contains a table with the following data:

Aktion 2	Aktion 3	Klassifikation	Anzahl	Firmen	Summe	Pro Tag
Eingehender Anruf	Ausgehender Anruf	A	4	5	20	0,10
Besprechung	Demo	A	4	5	20	0,10
Eingehender Anruf	Ausgehender Anruf	A	8	8	40	0,20
Eingehender Anruf	Ausgehender Anruf	A	4	5	20	0,10
Eingehender Anruf	Ausgehender Anruf	A	6	5	30	0,15
Eingehender Anruf	Ausgehender Anruf	B	4	7	28	0,14
Besprechung	Demo	B	6	7	42	0,21
Eingehender Anruf	Ausgehender Anruf	B	2	7	14	0,07
Summe:						

Below the table, there is a section for '5 Firmen' with the following data:

Firmen	Letzte Kommunikation	Erläuterung	Intensiv
1. Rick-Occupatied	Keine Kommunikation	Dringend	45
2. Chio Ltd	Vor 40 Tagen	Vor 3 Tagen	45
3. Gulliver Management	Vor 8 Tagen	In 37 Tagen	45
4. Delta Ltd (Ireland)	Vor 4 Tagen	In 41 Tagen	45
5. Delta Lyvoh (Ireland)	In 12 Tagen		45

Als Startseite des AD-Managers sieht der Vertriebsmitarbeiter die Übersicht der gesetzten Direktiven und deren Auswirkung auf sein Kundengebiet (gleiche Darstellung, wie beim Vertriebsmanager). Durch Klicken auf eine Direktive kommt er ebenfalls auf die Analyseseite. Nun sieht er, welche Kunden am dringenden bearbeitet werden müssen. Klickt er auf das entsprechende Unternehmen, gelangt er sofort in den Kommunikationsbereich der Firma und kann sich neue Termine und Aufgaben legen.



**Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:
schwarz auf weiß e.K.**

Am Brauhaus 12 • 01099 Dresden
 Telefon 0351 8 98 58-0 • Fax 0351 8 98 58-10
 crm@schwarz-auf-weiss.de • www.schwarz-auf-weiss.de