

**Unser CRM-Modul, die modulare Software zur Kundenverwaltung für Vertrieb, Service und Marketing, verschafft Ihnen jederzeit den aktuellen Überblick über Ihren Kundenstamm, Interessenten und Zulieferer.**

Ausführliche Kunden- und Kontaktdaten, Kundenvorgänge, Prozessstatus, Mailings, Kampagnenverwaltung, Forecastauswertung und vieles mehr helfen Ihnen dabei, die entscheidenden Bereiche Ihres Unternehmens stets mit aktuellen Informationen zur Kundenbeziehung zu versorgen.

In Kombination mit der workflowgesteuerten Vorgangsbearbeitung, dem Berechtigungsrollen-Konzept, in welchem die Zugriffsrechte für die Kundendaten definiert werden sowie verständlichen Auswertungen zu den einzelnen Prozessen können Geschäftsvorgänge optimal organisiert und protokolliert werden. Über innovative, selbstdefinierbare Cockpitansichten zum Benutzer, zum Kunden oder zur Kundenorganisation wird zudem eine kompetente und effiziente Kundenbetreuung aktiv gefördert.

Dies alles führt zu einer Optimierung Ihrer internen Arbeitsvorgänge – und zur Zufriedenheit Ihrer Kunden!

Das CRM-Modul wurde auf Basis von Web-Technologien entwickelt und kann via Standardbrowser sowohl online als auch in Ihrem lokalen Netzwerk (Intranet) genutzt werden. Installationen am Arbeitsplatz sind dazu nicht erforderlich - die Software ist sofort einsatzbereit!

Die mobile Java-Software für Handy, PDA und Smartphone sowie eine browserbasierte Realisierung machen das System weltweit einsetzbar.

**Unser Tipp:  
Erst On Demand einführen, später Kaufoption nutzen!**



## Vertrieboptimierung

[www.kunde-online.de](http://www.kunde-online.de)

Die Kundenmanagement-Lösung  
für Vertrieb, Service und Marketing



[www.midcom.de](http://www.midcom.de)

software & beratung  
für kundenservice  
marketing & vertrieb

bahnhofstraße 2  
53340 meckenheim  
fon 0 22 25 / 99 99 99-0  
fax 0 22 25 / 99 99 99-8  
contact@midcom.de



[www.midcom.de](http://www.midcom.de)



## KUNDENMANAGEMENT

- Berechtigungsverwaltung mit Rollen
- Stammdatenpflege
- Kunden- und Kontaktmanagement
- Übersicht Zahlungseingänge
- Definition Vorgangskategorien
- Individuelle Kunden-Auswertungen
- Vertrags- und Dokumentenlisten

## VERTRIEBSUNTERSTÜTZUNG

- Call-Center- / Telefonie-Unterstützung
- Forecastbetrachtung zu Mitarbeiter, Team, Abteilung
- Umsatzauswertung pro Mitarbeiter und/oder Vertriebspartner
- Zielgruppendefinition
- Fragebogen für Besuchsberichte
- Auswertungen

## ONLINE MARKETING

- Kampagnenmanagement
- e-Mailings mit Feedback-Pixel
- Benutzerbezogene Anrede in Mailings
- Individuelle Kunden-Selektion
- Kundenbefragung per eMail
- Prozessunterstützung
- Prozesse als Vorgänge
- Vorgangssichten für Zentrale, Abteilung, Team
- Workflow Definition
- Workflow-Vorgänge mit Regelwerk
- Geschäftsvorgangsverwaltung

## MITARBEITERVERWALTUNG

- Mitarbeiterstammdaten
- Mitarbeiterstatusübersicht
- Urlaubsplanung
- Krankheitskalender

## AUSWERTUNGEN

- Umsatzauswertung pro Mitarbeiter und/oder Vertriebspartner
- Individuelle Vorgangs-Auswertungen
- Individuelle Kunden-Auswertungen

**Hauptmenü** **Toni Büttgen**

**Eigenschaften zum Benutzer**  
 Name: Büttgen  
 Vorname: Toni  
 Straße & Nr.: Bahnhofstr. 2  
 PLZ Ort: 53340 Meckenheim  
 Telefon: 02225 / 999 999-1  
 Telefax: 02225 / 999 999-8  
 Mobiltelefon: 0177 2395002  
 persönliches Zeichen: TB  
 e-Mail-Adresse: toni.buetting@midcom.de

**Kontakte**  
 13 Nachrichten  
 0 Rücksprachen  
 11 Termine

**Cockpit - Blöcke hinzufügen**  
 Objekt: Bestellungen  
 Anzahl: 1  
 Spalte: 1

**Cockpit - Blöcke bearbeiten**  
 Objekt: Angebote  
 Anzahl: --  
 Spalte: --

**eingeloggte Benutzer (>10)**  
 Budweth, Jochem 10.05.2010 09:09  
 Schwindt, Marcel 10.05.2010 09:05  
 Büttgen, Toni 10.05.2010 09:04  
 Schwindt, Marcel 10.05.2010 07:48  
 Lohr, Ralf 10.05.2010 07:05  
 Henschel, Thomas 10.05.2010 06:57  
 Hahn, Tobias 10.05.2010

**Angebote (>10)**  
 07.05.10 A080510-1 990,00 €  
 07.05.10 A070510-3 3960,00 €  
 03.05.10 A030510-4 4207,50 €  
 03.05.10 A030510-1 12715,00 €  
 03.05.10 A030510-1 1200,00 €  
 09.04.10 A090410-1 2227,50 €  
 01.04.10 A010410-1  
 31.03.10 A310310-1  
 22.03.10 A220310-2  
 19.03.10 A190310-1

**Rechnungen (>10)**  
 01.07.10 R070510-2 359,84 €  
 01.05.10 RA070510-1 638,76 €  
 31.05.10 R060510-1 742,50 €  
 31.05.10 RA030510-4 4207,50 €  
 30.06.10 RA230210-2 5445,00 €  
 30.04.10 R030510-3 34650,00 €

**Individuelle Cockpits**

**Umsatzplanung listen und suchen** **Toni Büttgen**

Mitarbeiter: -- Kalender-Jahr: -- Ausgabe-Art: Grafik

**Forecast-Auswertung 2010 für Büttgen, Toni, 0207-8011**

**Forecast MA. Team. Abteilung**

Monat	Umsatz (€)
Januar 2010	25.459
Februar 2010	23.966
März 2010	46.249
April 2010	64.685
Mai 2010	4.950
Juni 2010	0
Juli 2010	0
August 2010	0
September 2010	0
Oktober 2010	0
November 2010	0
Dezember 2010	0

SOLL-Vorgabe

**Postleitzahl**

Anzahl Partner

Einteilung nach Postleitzahl	Anzahl Partner
bs 10000,0	0
bs 20000,0	0
bs 30000,0	317
bs 40000,0	325
bs 50000,0	802
bs 60000,0	353
bs 70000,0	428
bs 80000,0	410
bs 90000,0	0
bs 99999,0	0

**Kontakte**

**Kunden-Auswertung**

**Call Center Outboard** **Toni Büttgen**

Suche nach Postleitzahl

von Datum: -- bis Datum: -- Suche: -- Vertriebsstatus: --

0510-18430 0 Tel. 0 Briefe 0 e-Mails 0 Besuche  
 Betreuer: Marcel Schwindt  
 Toni Büttgen (midBüttgen)  
 Jochem Budweth (midBudweth)  
 Christine Meyer (midMeyer)  
 Fragebogen: Angebotsabsage  
 Registrieren eMail versenden

8908-17174 4 Tel. 0 Briefe 0 e-Mails 0 Besuche  
 Betreuer: Toni Büttgen (midBüttgen)  
 Marcel Schwindt (midSchwindt)  
 Jochem Budweth  
 Fragebogen: Angebotsabsage  
 Registrieren eMail versenden

**Detailliertes Partnerprofil:**  
 Allgemein, Ansprechpartner, Umsatzziel, Postanschrift, Gründung, Kapital, Bankverbindung, Interessen, Vereinbarungen, Unerwünscht, Rabatte, Suchkriterien, Warnhinweis, Zielgruppe, Kundenabsichten, Kundenloyalität, Kundenzufriedenheit, Bearbeitungen, Überprüfungen

Organisation: --  
 Partner-Nr.: 0909-17174  
 Partner-Art\*: --  
 Interessent: --  
 Firmenname\*: --  
 Branche (VZ 2008): --  
 Name (Zusatz): --

**Kontakte und Vorgänge zum Partner**  
 Vorgänge auswählen: -- Vorgangstyp: Anfrage Kontakte auswählen: --

03.09.09 **Wichtig!** Lead: B20099904-04 Messe, Kongress Lead -- in Arbeit: 03.05.2010 Fr. Käber Service Telefon

**Call-Center Outboard**

**Vorgangsbereich** **Toni Büttgen**

Suche nach Vorgängen

Vorgang-Nr.: -- Datum ab: -- Partner: -- Adressat: -- Art: --

07.05.10 Normal Anfrage B20100507-01 Kontakt-Formular  
 Schwindt, Marcel, 0606-17093 in Arbeit (midSchwindt)

08.05.10 Normal Anfrage B20100508-01 Leadmachine  
 Schwindt, Marcel, 0606-17093 in Arbeit (midSchwindt)

04.05.10 **Wichtig!** Anfrage B20100505-01 Software BDE  
 Meyer, Christine, 0709-18938 in Arbeit (midMeyer)

04.05.10 Normal Anfrage B20100504-03 Informationen  
 Schwindt, Marcel, 0606-17093 in Arbeit

**Detailliertes Vorgangsbild:**  
 Vorgangsdaten: B20100505-01  
 Startdatum des Vorgangs: 06.05.2010 17:07  
 Abgeschlossenheit des Vorgangs: --  
 Aktuelle Durchlaufzeit (in h): --  
 Titel: CRM - Lead gekauft  
 Vorgangstyp: Anfrage  
 Priorisierung: Normal  
 Eigentümer: Schwindt, Marcel (midSchwindt)

angelegt von: Schwindt, Marcel, 0606-17093 (midSchwindt)  
 erledigt von: --  
 Wiederanfrage am: --  
 Kontext: Leadmachine  
 Eingangsmedium: Internet

**Voraussetzungen und Partnerübersicht:**  
 Kontakte auswählen: -- Übersicht zum Partner: --  
 06.05.2010 in Arbeit CRM-NT Telefon  
 06.05.2010 in Arbeit CRM - Lead gekauft Telefon Firma

**Workflow-Vorgänge**

**Partner**

Name: Alpha GmbH

Vorname: --

Anspruchname: Franz Schrauber

Straße: Industriestr.

Hausnummer: 1-11

Postleitzahl: 53340

Ort: Meckenheim

Telefon: 02225 99 99 98

Zurück

**Partner-Kontakt**

Datum: 14.05.2010

Uhrzeit: 12:50

Person: Kusch, Michael (SKUSCH)

Thema: Vorgang B20100514-01 angelegt

Notiz: --

Kontaktart: --  
 Telefon: --

Zurück