myfactory .CRM

Version 3.3

Funktionsbeschreibung

myfactory BUSINESS WORLD

Inhalt

myfactory.BusinessWorld und myfactory.com 3

Individuelle oder standardisierte Unternehmenslösung für die Zukunft 3
myfactory.BusinessWorld: Individuell für Ihr Unternehmen nach Maß gefertigt 3
myfactory.com: Nutzen Sie den Megatrend der Zukunft On Demand 3

myfactory.CRM 5

Kontaktmanager 5
Adressenstamm 10
Interessentenstamm 14
Kennzeichen 15
Kontakte 16
Auftragschancen 17
Vertriebsprojekte 18
Vertriebspartner 19
Partnerlösungen 21
Besuche 22
Verkaufsgebiete 23
Touren 23

myfactory.CRM Marketing 24

Klassifizierungen 24
Zielgruppen 25
Serien-E-Mails 27
Serienbriefe 28
Newsletter 29
Umfragen 30
Veranstaltungen 31

myfactory.CRM Service und Support 32

Supportfälle 32
Service-Manager 33
Auftragsübersicht 34
Automatisches Einlesen von Support-E-Mails 36
Geräteübersicht 37

Wissensdatenbank..... 38

myfactory.BusinessWorld und myfactory.com

Individuelle oder standardisierte Unternehmenslösung für die Zukunft

Die myfactory.BusinessWorld ist eine vollständig webbasierte und hoch integrierte Unternehmenssoftware zur komplett vernetzten Abbildung sämtlicher interner und externer Geschäftsprozesse mittelständischer Unternehmen.

Der zentrale Vorteil der Software liegt in ihrer hohen Integration. Sämtliche kaufmännischen und produktionstechnischen Anwendungen sind ohne jeden Informationsbruch miteinander vernetzt und durch das zentrale Element des Business-Managers mit den Funktionen und Aufgaben des Büroalltags aus den Bereichen Kommunikation, Koordination und Organisation nahtlos verbunden. Somit stehen erstmalig wirklich alle Funktionen nach einer einzigen Anmeldung in einer einzigen Anwendung zur Verfügung. Das ist Integration und Vernetzung der nächsten Generation, welche die Vorzüge der myfactory wie Standortunabhängigkeit, Internationalität und mobile Einsatzfähigkeit noch verstärken.

Die Software myfactory.BusinessWorld steht als klassische Projektsoftware maßgeschneidert für hoch spezialisierte individuelle Anforderungen von Unternehmen zur Verfügung. Als On Demand-Version myfactory.com kann sie als Software as a Service über das Internet von Unternehmen genutzt werden, deren Prozesse sich mit Standardfunktionalitäten abbilden lassen.

myfactory.BusinessWorld: Individuell für Ihr Unternehmen nach Maß gefertigt

Die myfactory.BusinessWorld ist eine perfekt auf die individuellen Anforderungen und Prozesse Ihres Unternehmens abgestimmte Lösung. Sie bietet neben umfangreichen Funktionalitäten für jeden einzelnen Ihrer Geschäftsabläufe bei Bedarf ein ganzes Netz von Zusatzmodulen sowie praxiserprobten Branchen- und Partner-Lösungen. Fremdsysteme können problemlos integriert werden.

Jedes Produkt umfasst einen eigenständigen Funktionsbereich und ist unabhängig nutzbar, gleichzeitig sind immer alle Business-Prozesse installiert und bei Bedarf sofort abrufbar.

Als universelle Basis für eine vollständige und absolut individuelle Unternehmenslösung ist die myfactory.BusinessWorld in technologischer Hinsicht einzigartig - und unter dem Kostenaspekt einmalig: Sie zahlen nur für das, was Ihr Unternehmen wirklich braucht. Und: myfactory bleibt updatesicher!

Für die Planung und Implementierung Ihrer maßgeschneiderten Unternehmenslösung auf Basis der myfactory.BusinessWorld stehen national wie international mehr als 120 kompetente myfactory-Partner zur Verfügung.

myfactory.com: Nutzen Sie den Megatrend der Zukunft On Demand

Als On Demand-Version myfactory.com steht unsere Software als Service über das Internet (www.myfactory.com) solchen Unternehmen zur Verfügung, deren Prozesse sich mit den Standardfunktionalitäten der myfactory abbilden lassen.

Auch hier erhalten Sie eine vollständige Unternehmensteuerung, die alle relevanten Bereiche eines Unternehmens, wie Vertrieb, Marketing, Service, Verkauf, Einkauf, Produktion, Lager etc. abdeckt. Es handelt sich um die europaweit erste vollständige Unternehmenslösung, die als Software as a Service (SaaS) als Mietlösung über das Internet zur Verfügung steht.

Zur Realisierung des Angebotes myfactory.com hat die myfactory eine Kooperationsvereinbarung mit IBM geschlossen. Der gesamte Betrieb und die Datensicherung finden in einem hochverfügbaren und extrem sicheren IBM Rechenzentrum statt. Für Sie als Anwender von myfactory.com bedeutet dies, dass keinerlei Installation mehr auf den Rechnern Ihrer Mitarbeiter erforderlich ist. Registrierte Nutzer können mit einem Internet Browser ohne jegliche technische Hürde von jedem Ort zu jeder Zeit mit dem System arbeiten. Unternehmen können so komplett auf ein eigenes Netzwerk verzichten, sind dadurch flexibler und die Kosten können deutlich gesenkt werden.

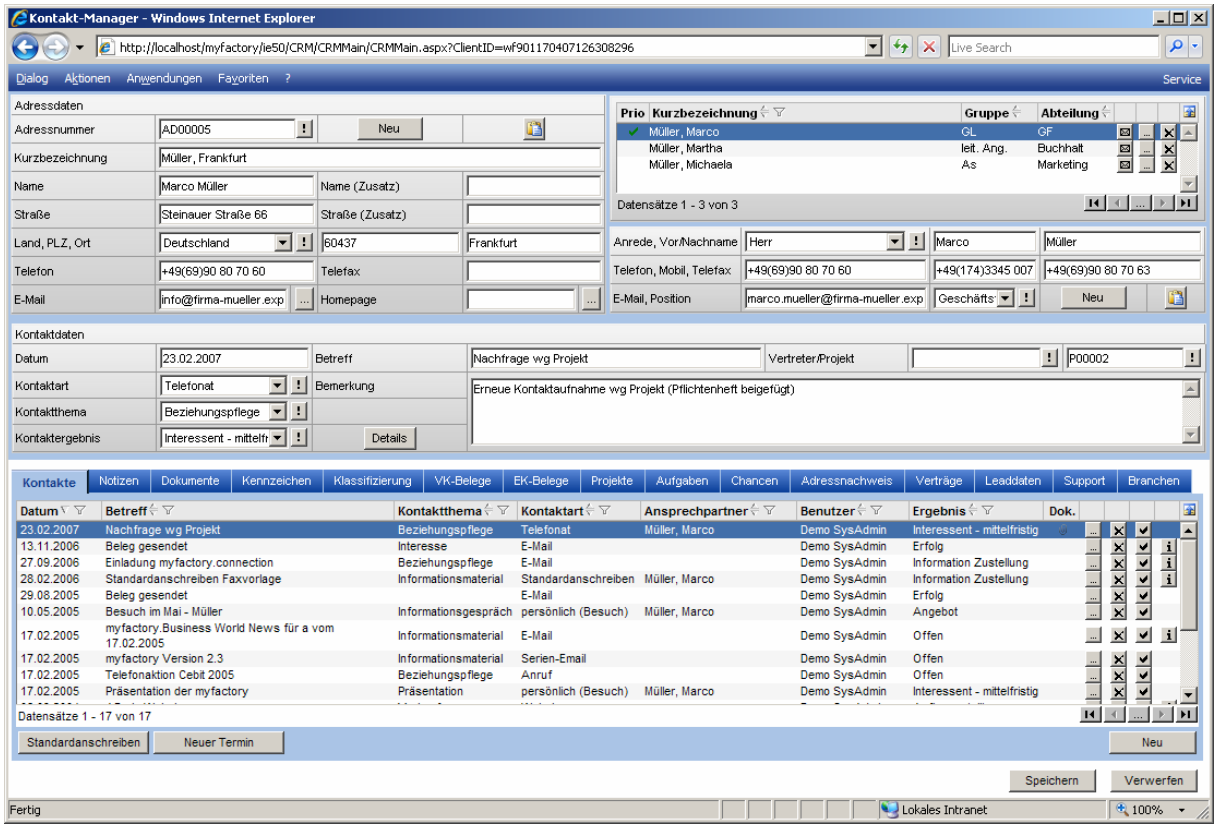
myfactory.CRM

Individuelle Kundenbetreuung und prompte Reaktionszeiten sind für mittelständische Unternehmen, insbesondere für den Außendienst, entscheidende Wettbewerbsfaktoren. Myfactory.CRM (Customer Relationship Management) bietet eine innovative, umfassende Lösung für das Management von Vertrieb, Marketing und Service.

Das Produkt myfactory.CRM stellt alle vertriebsrelevanten Daten bereit – Adressen inkl. sämtlicher Kontaktpersonen, die Profile der Interessenten und Mitbewerber sowie Beziehungen und Segmentierungen. Es ermöglicht das Filtern nach beliebigen Abfragekriterien, eine lückenlose Kommunikationshistorie, Besuchsberichte und natürlich die gesamte Korrespondenz. Der größte Vorteil zeigt sich im Außendienst darin, dass jederzeit auf alle Unternehmensinformationen zugegriffen werden kann, ohne dass Software auf einem PC installiert werden muss.

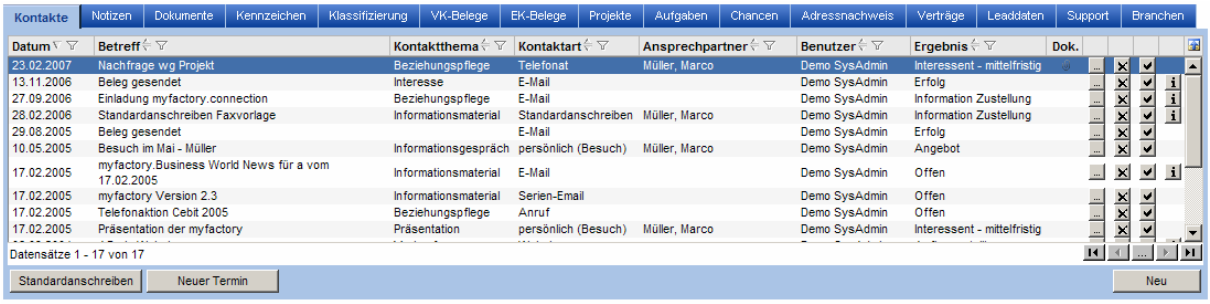
Kontaktmanager

Der Kontaktmanager bietet alle Informationen zu einer Adresse auf einen Blick; unabhängig davon, ob es sich um einen Interessenten, Kunden oder Lieferanten handelt. Nach Eingabe von z.B. Adressnummer, Kurzbezeichnung oder Postleitzahl werden neben den Adressinformationen oben rechts die Ansprechpartner angezeigt. Der mittlere Bereich bietet die Gelegenheit, gleich einen neuen Kontakt zu der Adresse zu erfassen, z.B. wenn diese Maske in der Telefonzentrale verwendet wird. Weitere Informationen finden sich in den Registern im unteren Bereich.

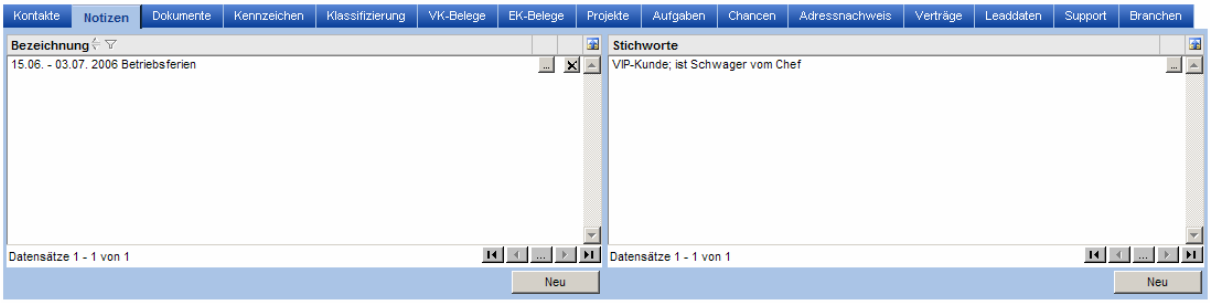


Das Register „Kontakt“ ermöglicht den Zugriff auf alle Kontakte, die von hier aus auch zu einer Aufgabe verarbeitet werden können. Ist der Kontakt über ein eingehendes E-Mail entstanden, kann dieses von hier aufgerufen werden.

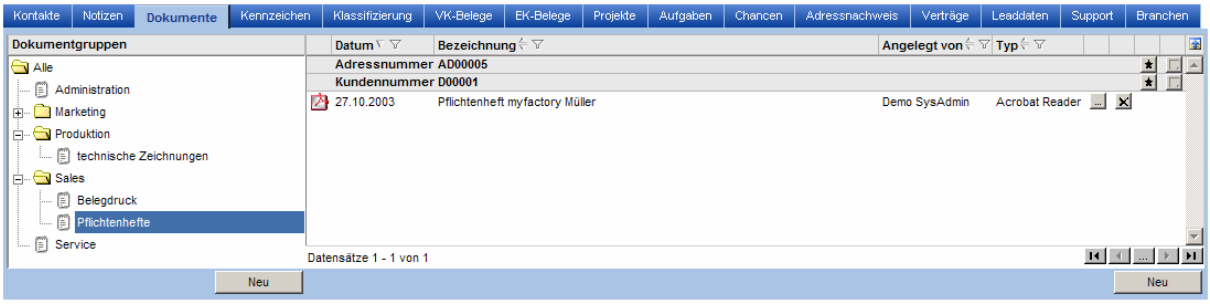
Standardanschreiben sind Word-Vorlagen für eine standardisierte Korrespondenz mit Geschäftspartnern. Auch diese können von hier direkt zu der aktuell gewählten Adresse erzeugt werden.



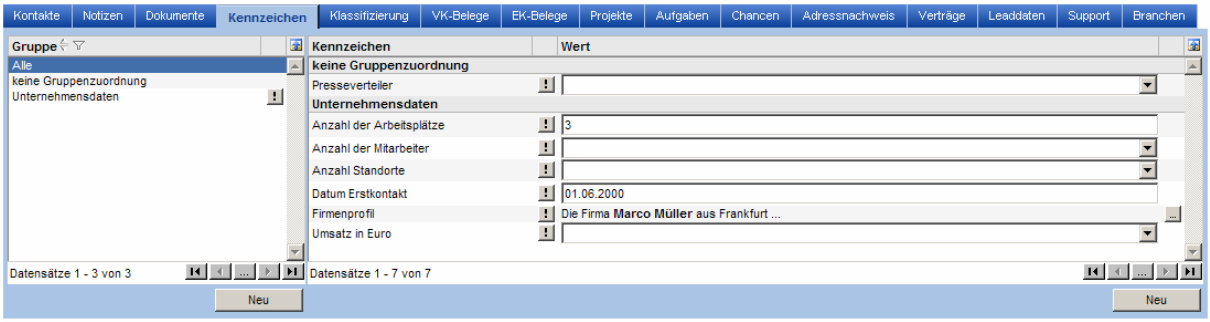
Im Register „Notizen / Stichworte“ können Notizen hinzugefügt und Stichworte ergänzt werden.



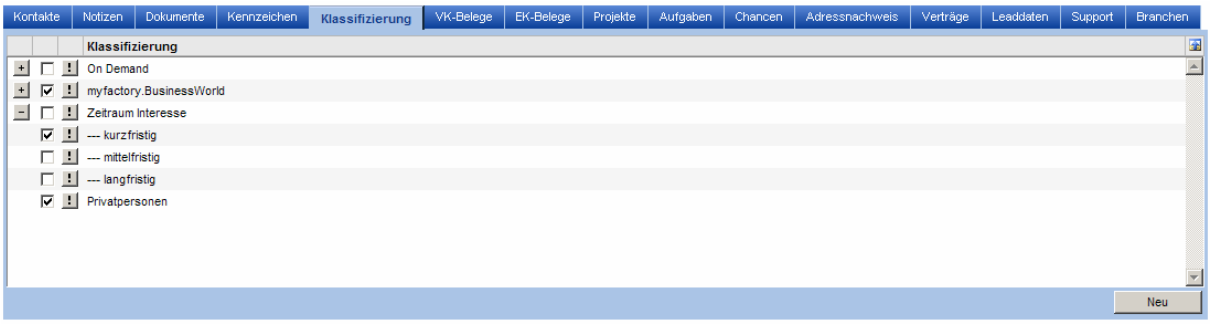
Das Register „Dokumente“ ermöglicht den Zugriff auf beliebige Dateien wie z.B. Vertragstexte oder Pflichtenhefte, die der Adresse zugeordnet wurden.



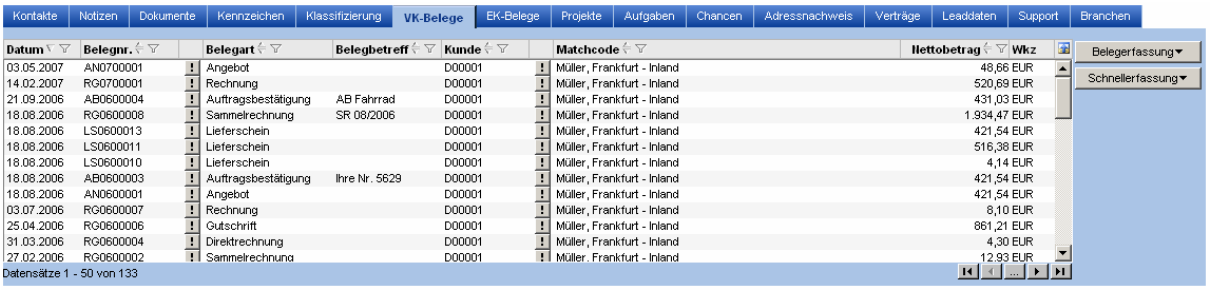
Im Register „Kennzeichen“ werden die benutzerdefinierten Zusatzfelder zu Adressen, Kunden oder Lieferanten angezeigt.



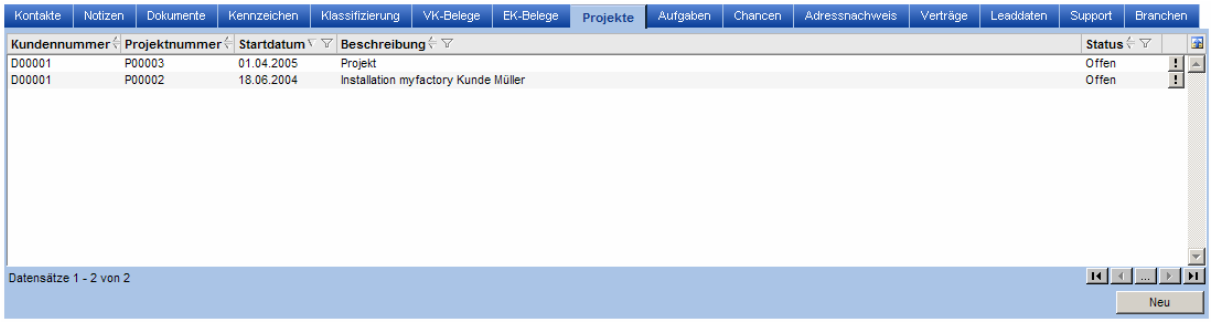
Ist auch das Zusatzmodul „Marketing“ im Einsatz, wird das Register „Klassifizierung“ angezeigt und die Adresse kann hier vorher definierten Marketing-Klassifizierungen zugeordnet werden.



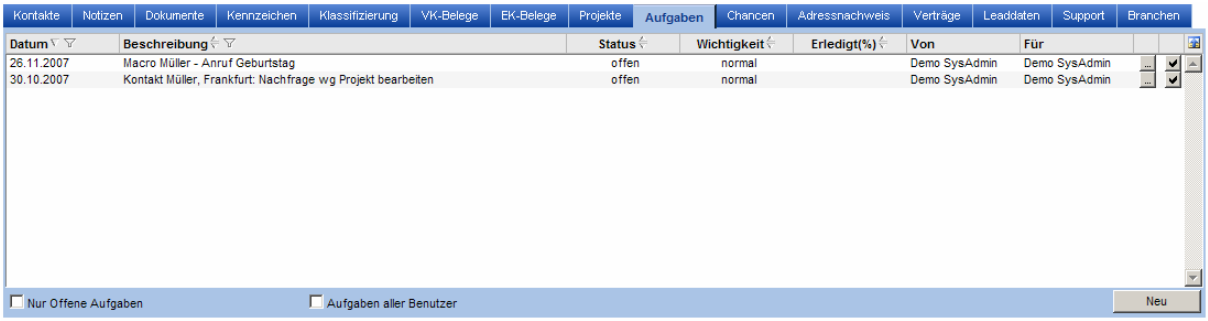
Der gleichzeitige Einsatz von myfactory.ERP ermöglicht zudem im Register „VK-„ bzw. „EK-Belege“ Zugriff auf alle dem Kunden oder Lieferanten zugeordneten Belegen. Von hier aus kann direkt in die Beleg- oder die Belegschnellerfassung gewechselt werden.



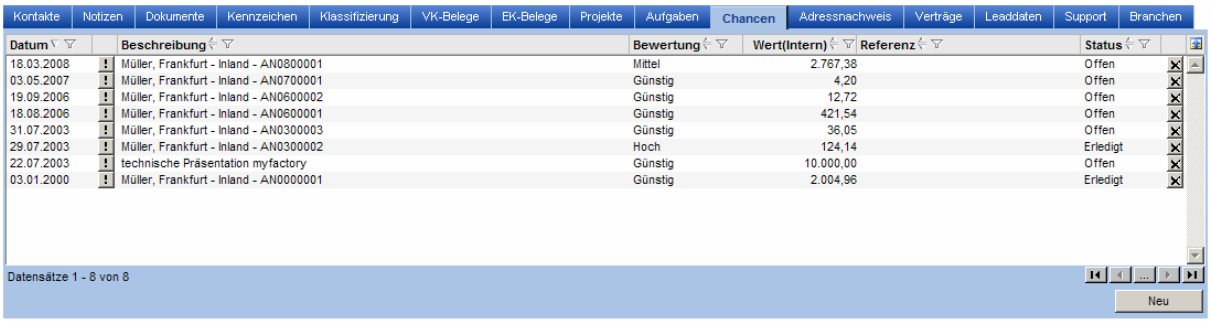
Im Register „Projekte“ erscheinen – bei gleichzeitigem Einsatz vom Projekt-Management– die der Adresse zugeordneten Projekte und deren Status.



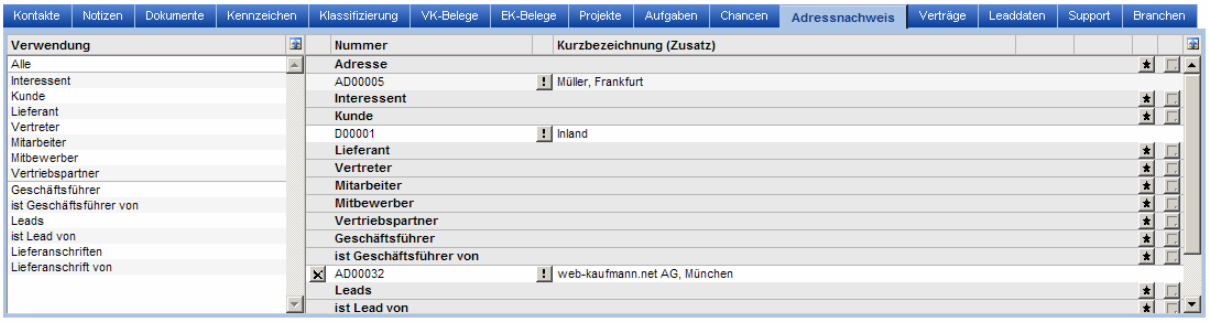
Im Register „Aufgaben“ sehen Sie alle einer Adresse zugeordneten Aufgaben.



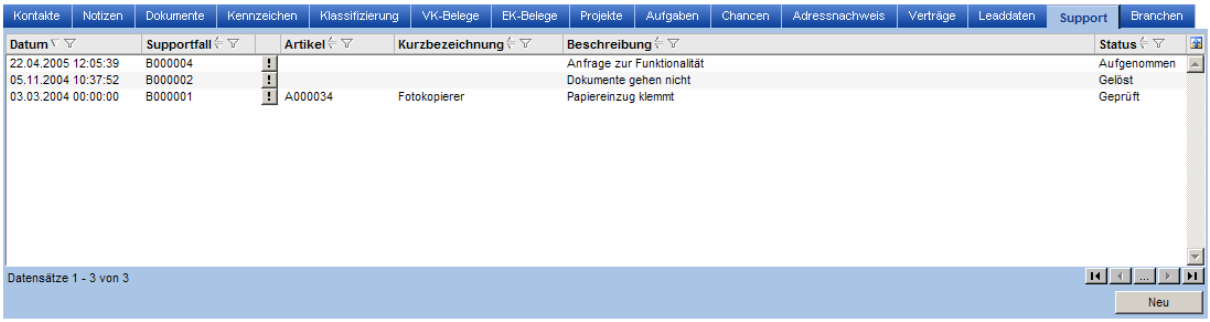
Im Register „Chancen “ werden alle zugehörigen Auftragschancen zu einer Adresse angezeigt, die in der Regel aus den geschriebenen Angeboten resultieren. Darüber hinaus gibt es aber auch die Möglichkeit Auftragschancen manuell anzulegen, die nicht zwingend einen Bezug zu einem Angebot haben müssen. Diese werden ebenfalls hier in der Liste aufgeführt.



Das Register „Adressnachweis“ zeigt die Verwendung der aktuell gewählten Adresse. So kann z.B. eine Adresse gleichzeitig zu einem Kunden und zu einem Lieferanten gehören.

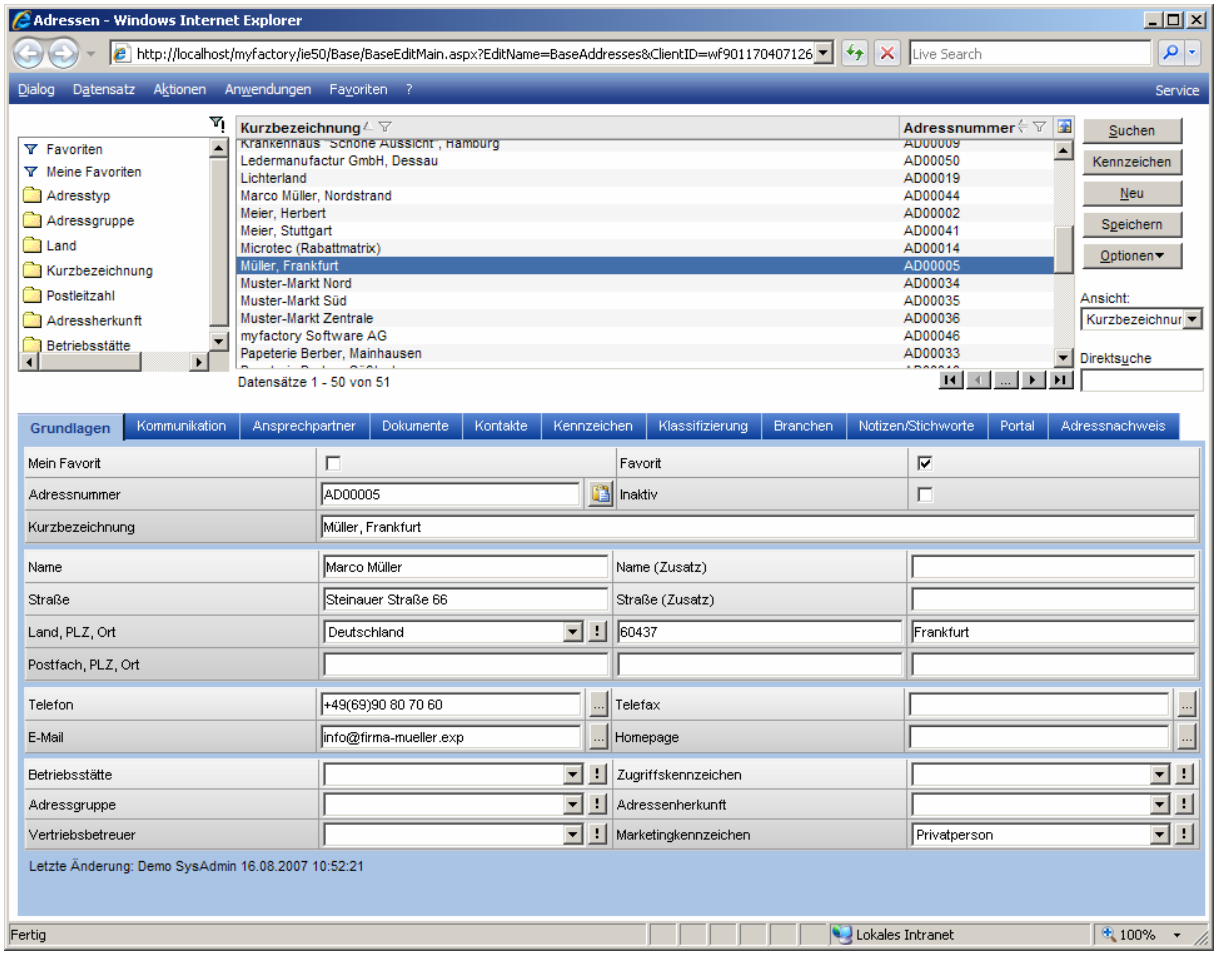


Beim Einsatz des Zusatzmoduls „Service & Support“ bietet das Register „Supportfälle“ einen Überblick über alle erfassten Supportfälle zu der aktuell gewählten Adresse.

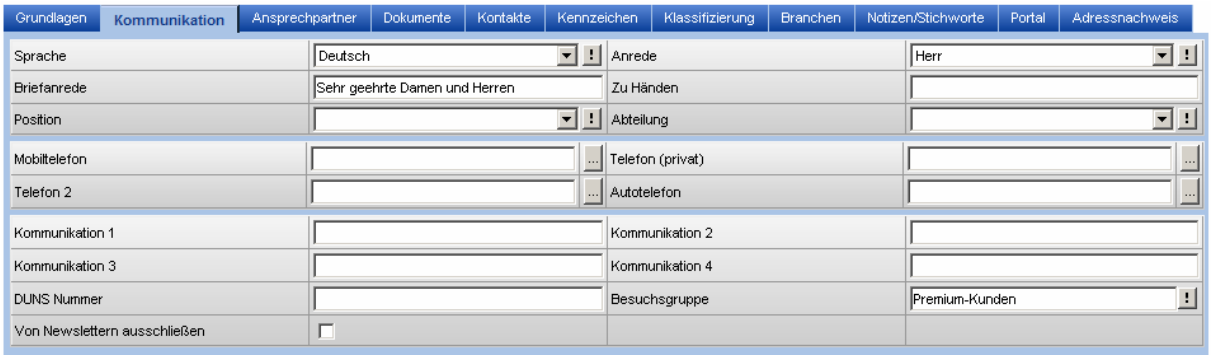


Adressenstamm

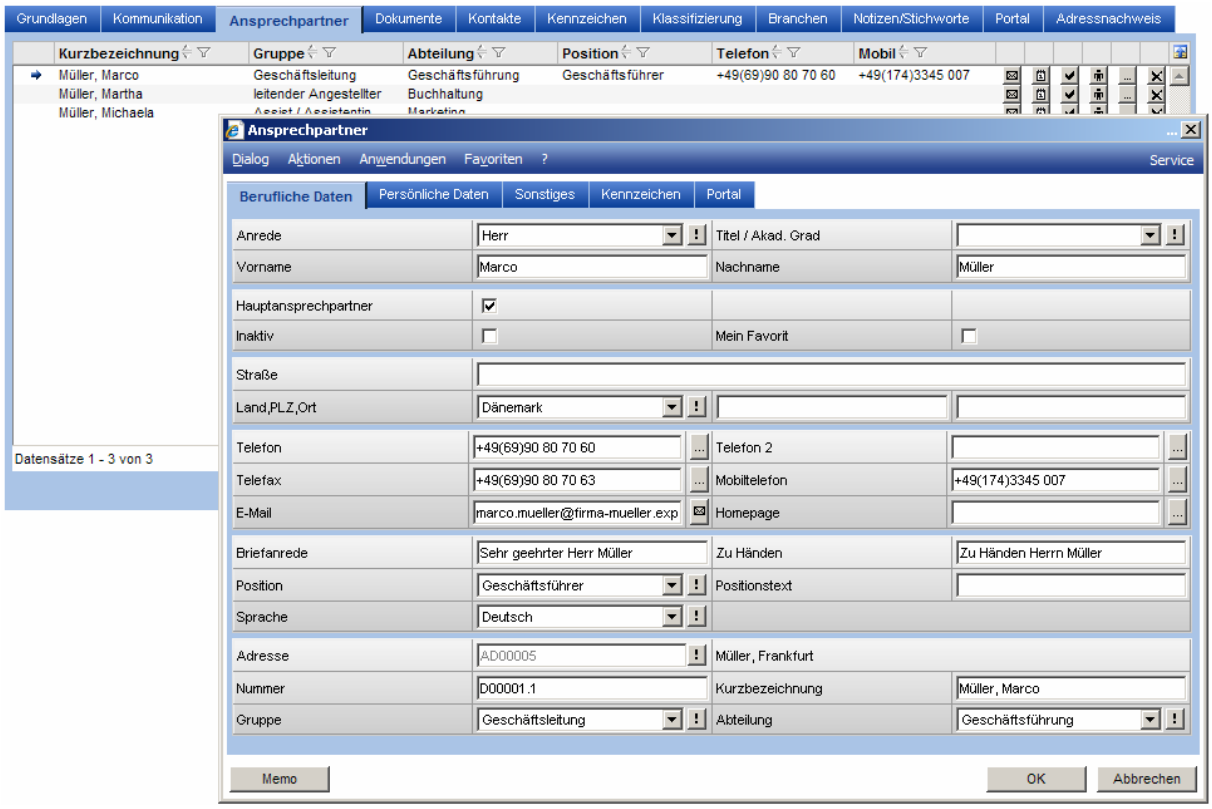
Der Adressenstamm bietet Zugriff auf alle Adressen. Über den <…>-Button hinter der E-Mail Adresse kann direkt aus dem Adressenstamm heraus eine E-Mail an die hinterlegte Adresse gesendet werden. Weiterhin kann die Adresse auch zur weiteren Verarbeitung in die Zwischenablage kopiert werden.



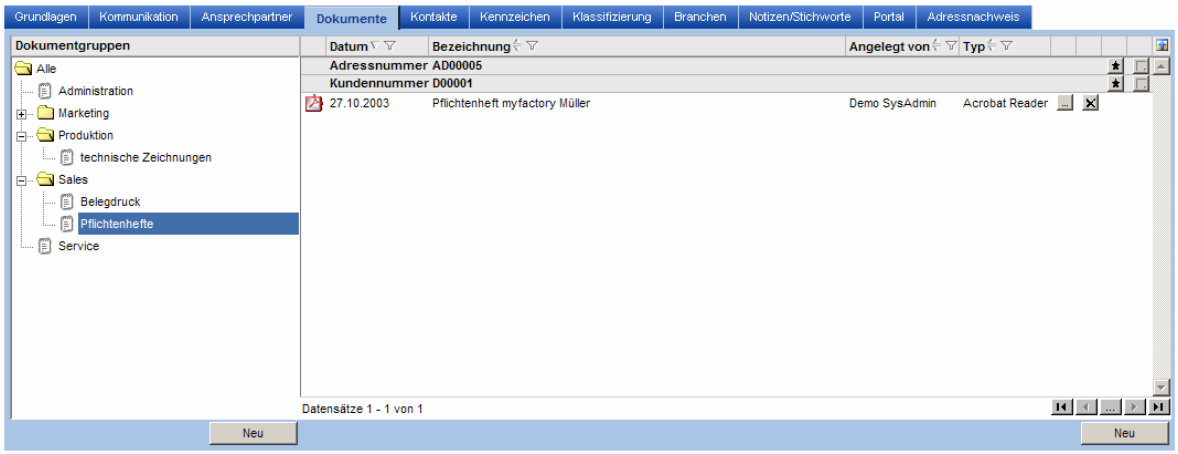
Weitere Kommunikationsinformationen bietet das gleichnamige Register. Ist auch das Zusatzmodul „Marketing“ im Einsatz, besteht die Möglichkeit, die Adresse vom Newsletterversand auszuschließen.



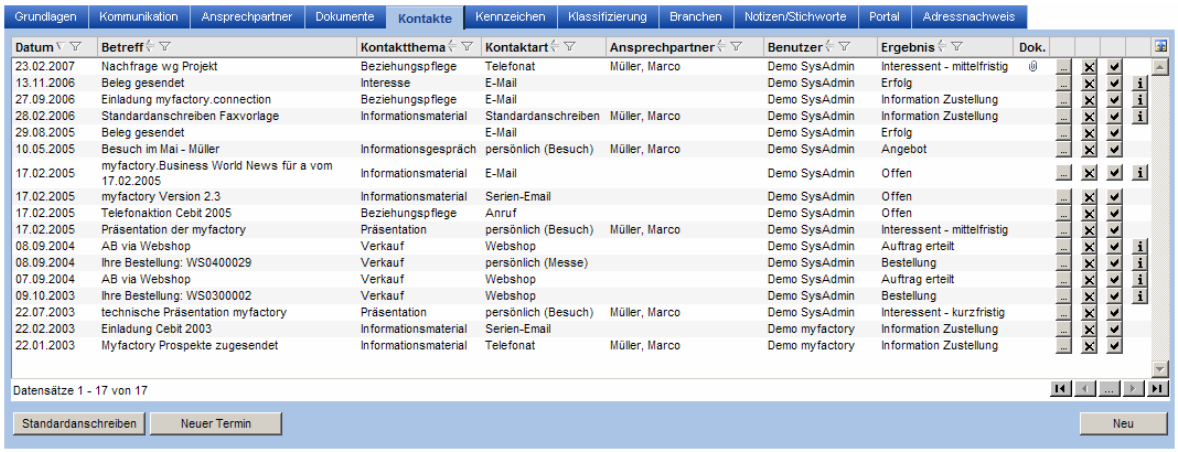
Im Register „Ansprechpartner“ werden alle zu einer Adresse vorhandenen Kontaktpersonen erfasst. Über die „…“-Schaltfläche können Kommunikationsinformationen und persönliche Informationen hinterlegt werden.



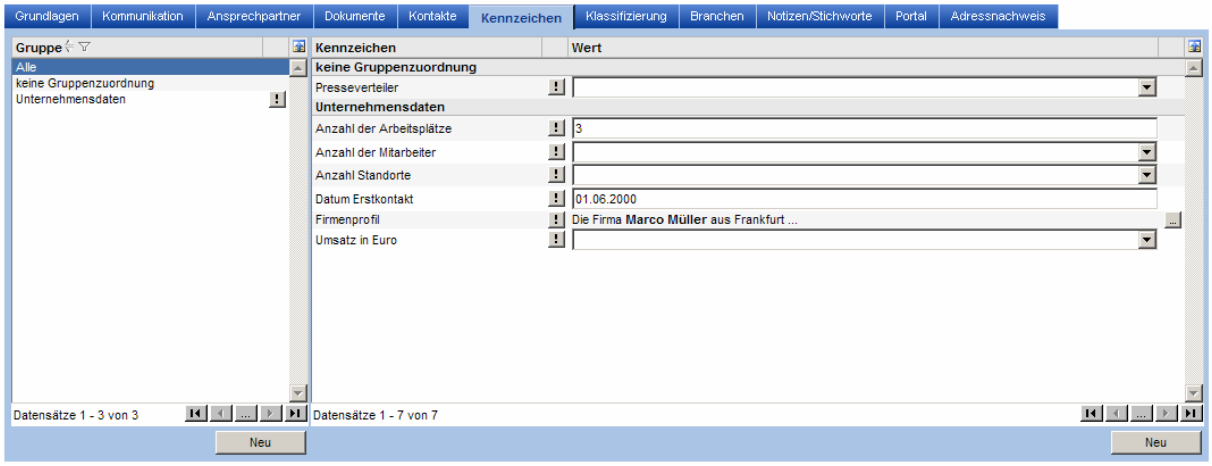
Im Register „Dokumente“ werden alle zu einer Adresse abgelegten Dokumente wie Pflichtenhefte oder Verträge angezeigt.



Auch aus dem Adressenstamm heraus können alle zu einer Adresse hinterlegten „Kontakte“ eingesehen werden.

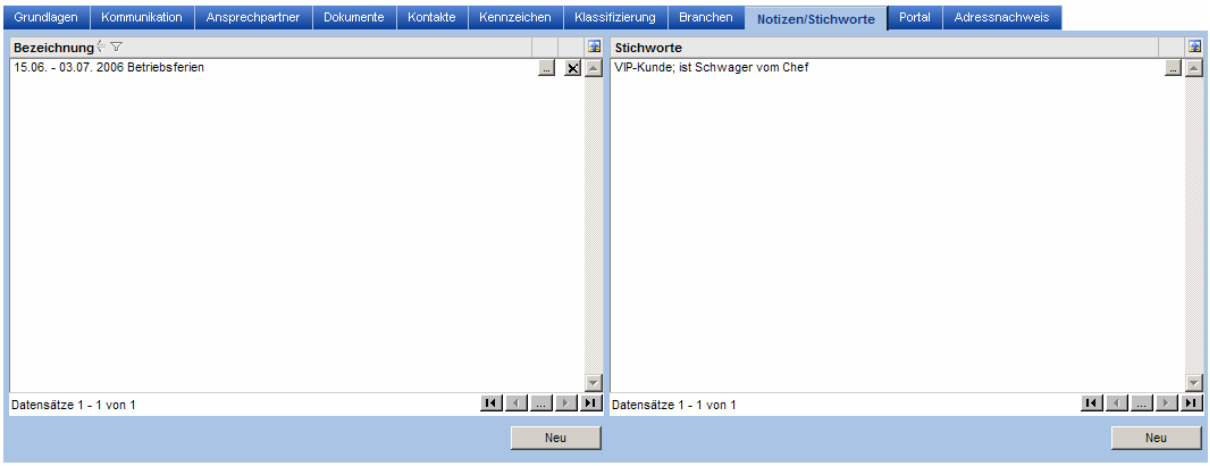


Benutzerdefinierte Felder zur Adresse werden im Register „Kennzeichen“ angezeigt.

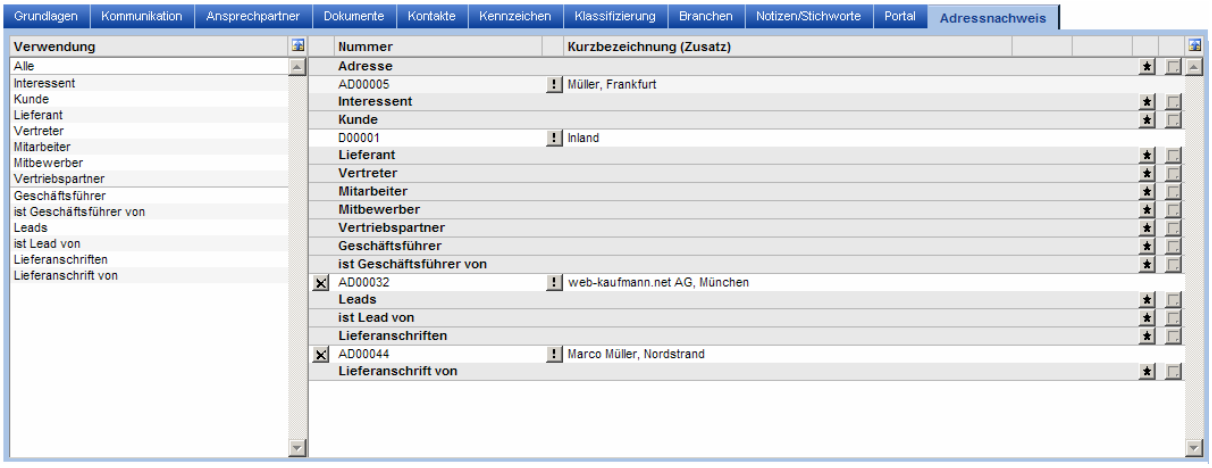


Ist zudem das Zusatzmodul „Marketing“ im Einsatz, wird das Register „Klassifizierung“ angezeigt und die Adresse kann hier weiteren Marketingklassifizierungen zugeordnet werden.

Ebenso wie die Kontakte stehen auch die hinterlegten „Notizen“ und „Stichworte“ zur Verfügung.

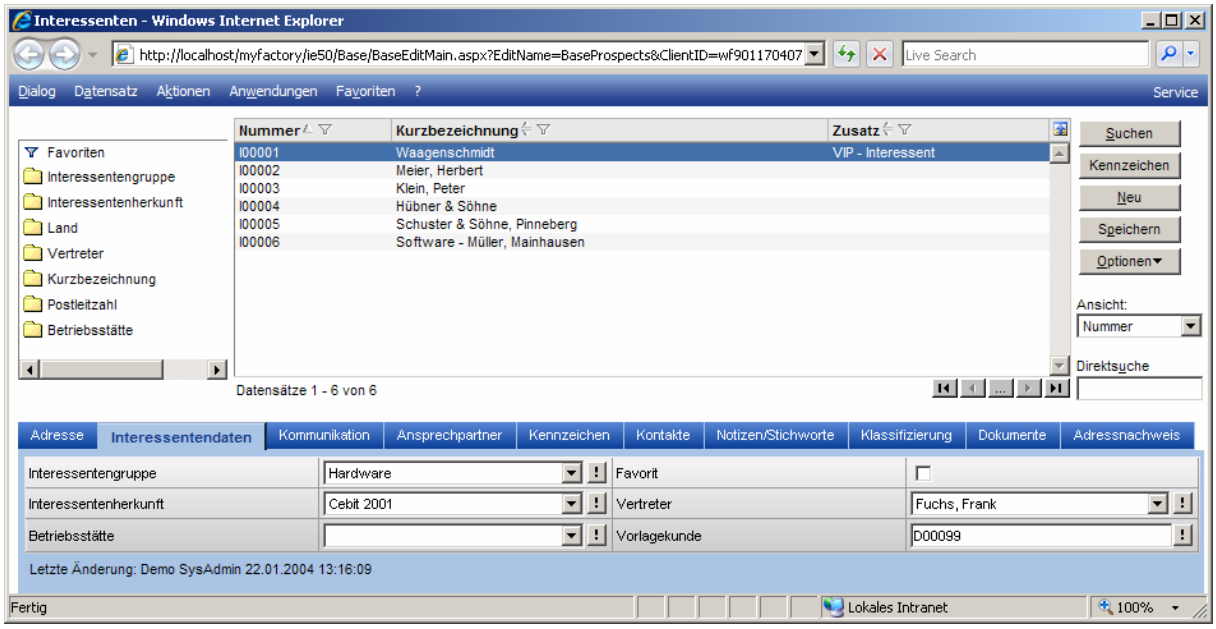


Im Register „Adressnachweis“ wird angezeigt, ob die Adresse für Kunden, Interessenten etc. verwendet wird.



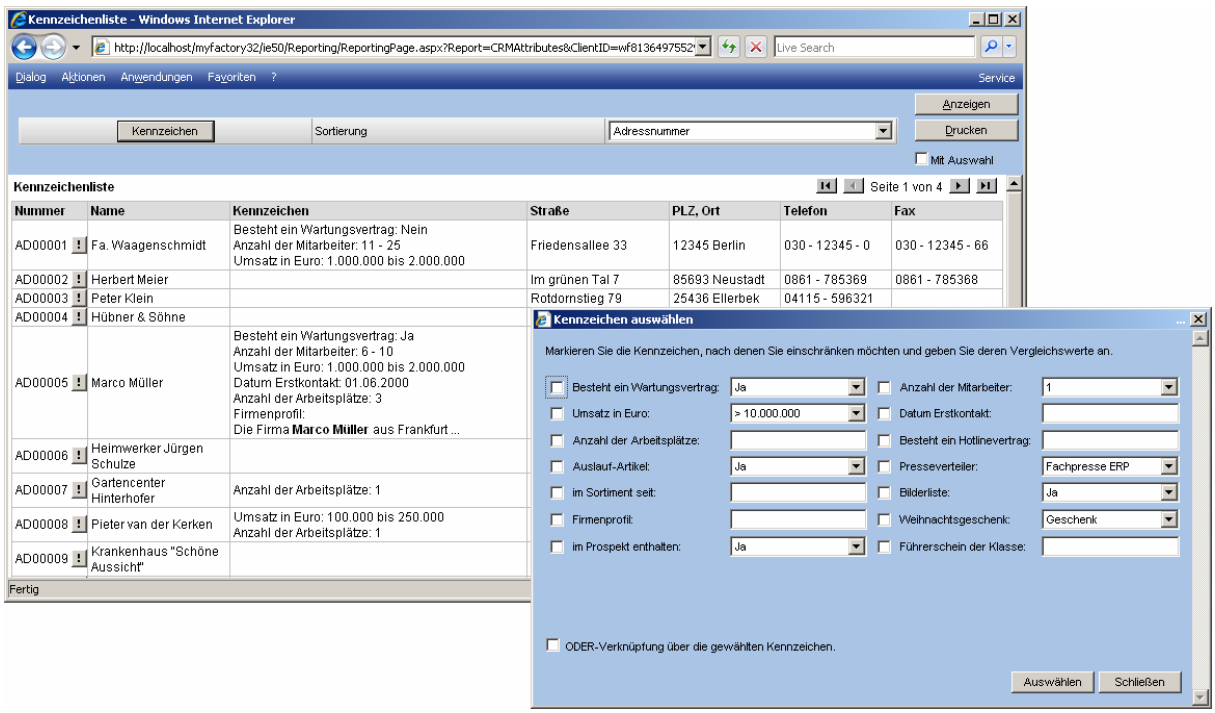
Interessentenstamm

Der Interessentenstamm ist wie der Adressenstamm aufgebaut. Zusätzliche Informationen stehen im Register „Interessentendaten“. Dort kann u.a. ein Vertreter oder die Interessentenherkunft hinterlegt werden.



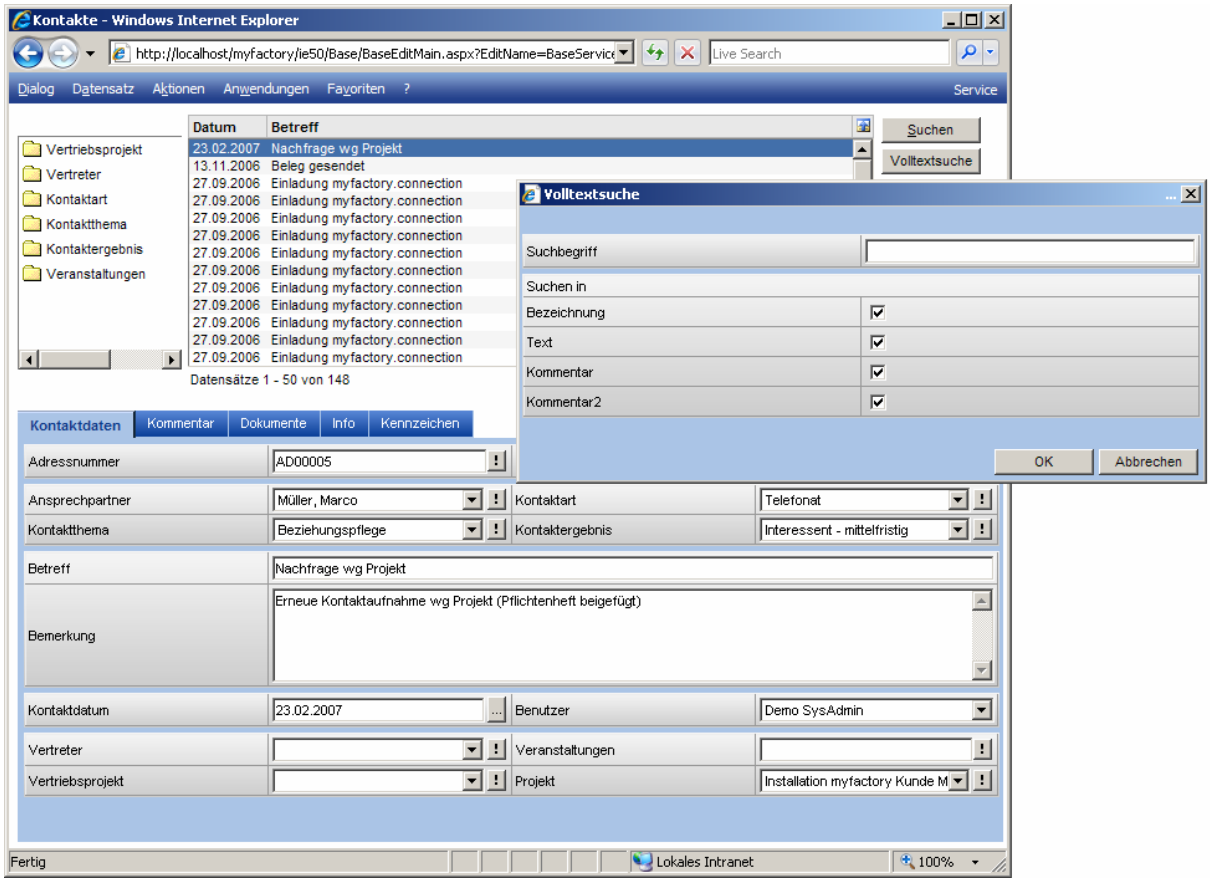
Kennzeichen

Kennzeichen sind benutzerdefinierte Felder, die z.B. Adressen, Kunden, Belegen, Belegpositionen, Dokumenten, Projekten, Beurteilungen oder Artikeln zugeordnet werden können. Diese Felder können Feldtypen wie Zahl, Text, Auswahlliste oder ein „Ja / Nein“ – Feld haben. Wird das gleiche Feld sowohl Kunden als auch Verkaufsbelegen zugeordnet, so erfolgt automatisch eine Übernahme des beim Kunden hinterlegten Feldwerts in den Verkaufsbeleg. Eine Auswertung kann über die Kennzeichenliste erfolgen. Darüber hinaus sind die Kennzeichen in den Suchdialogen integriert. Somit wird eine bessere Suche gewährleistet.



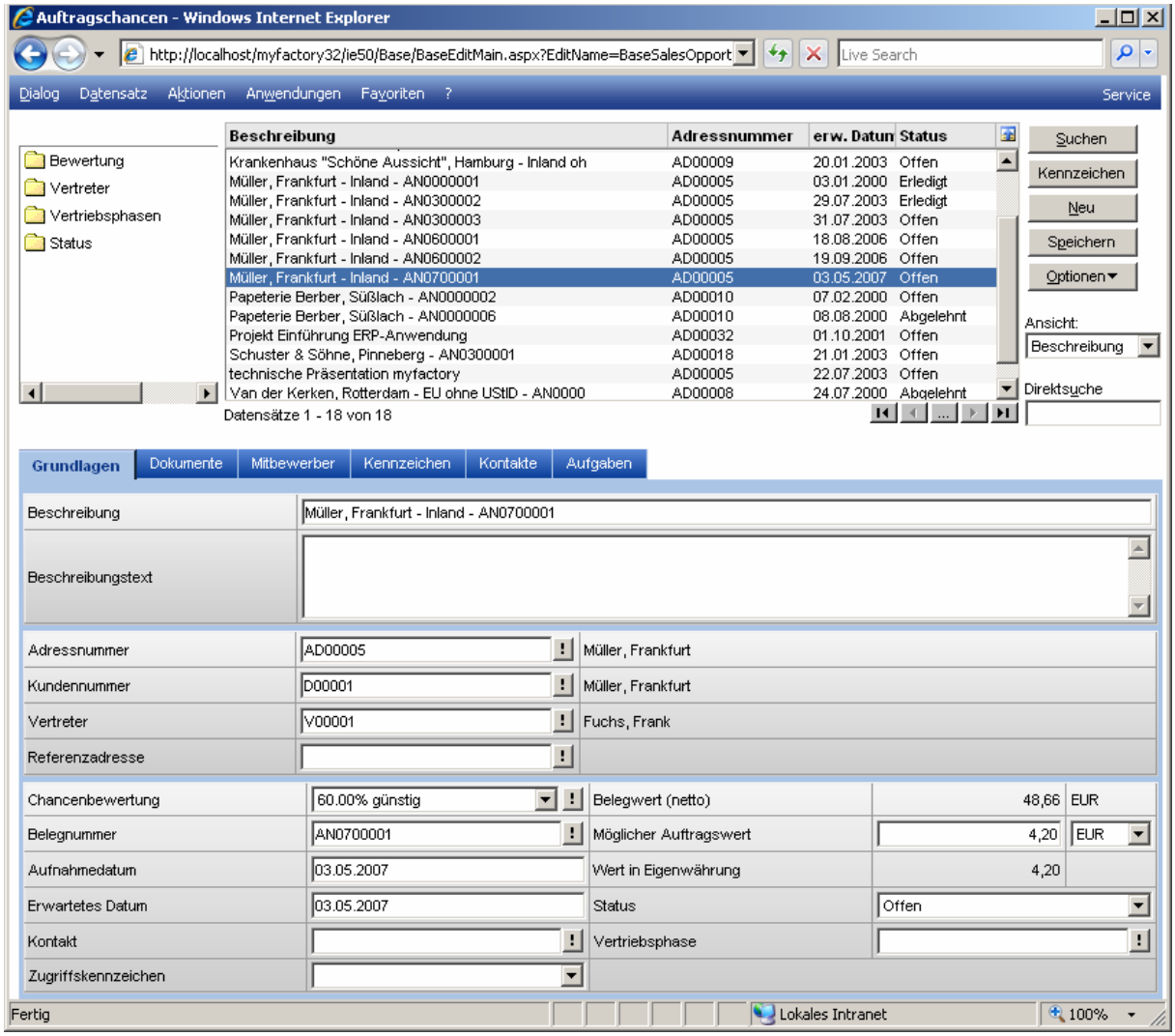
Kontakte

Die Kontaktverwaltung ermöglicht eine freie Definition von Kontaktthema, Kontaktart und Kontaktergebnis. Einen schnellen Zugriff auf bestimmte Kontakte ermöglicht die integrierte Volltextsuche.



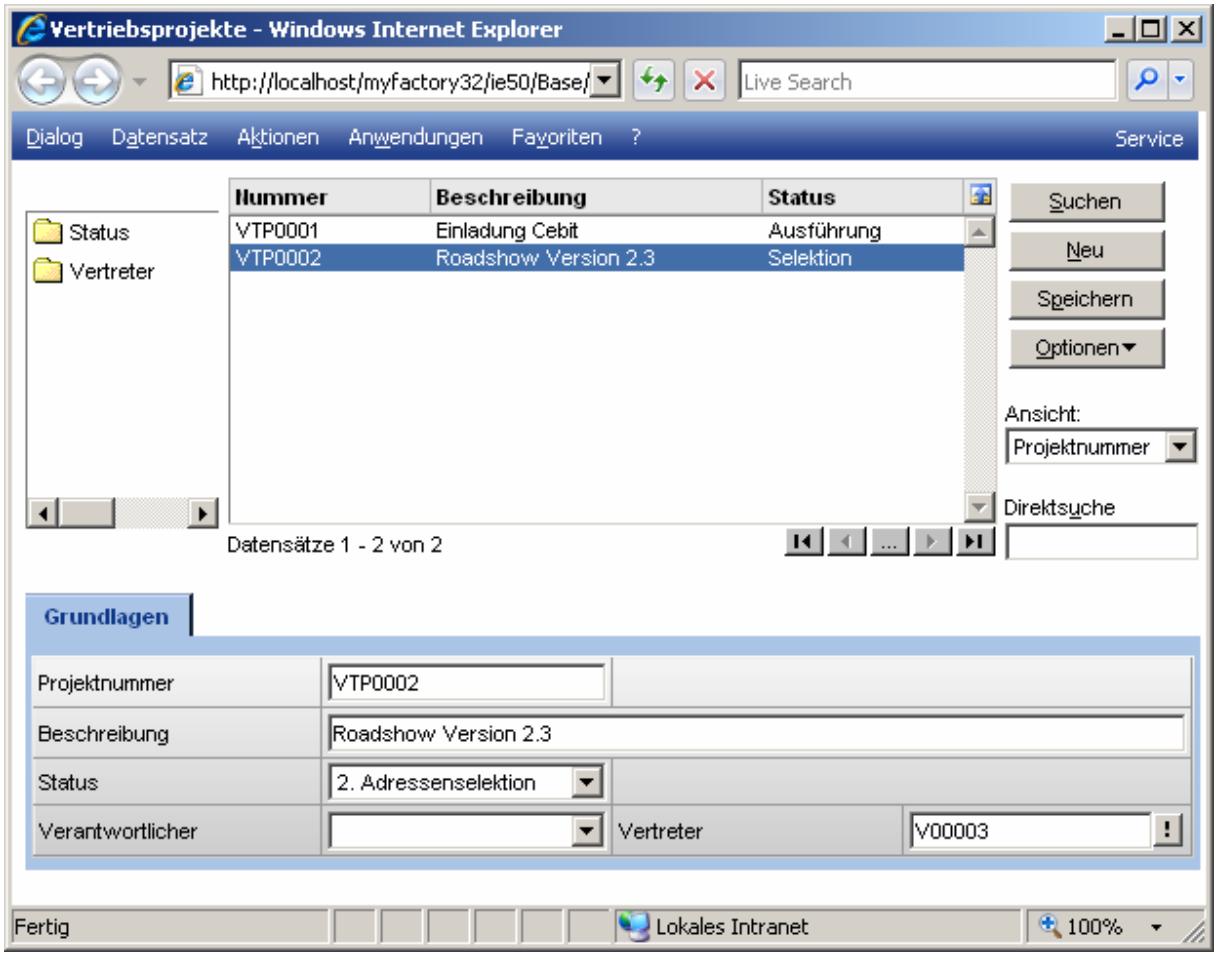
Auftragschancen

Wichtig für ein Unternehmen ist es, eine Vorhersage über zu erwartende Umsätze zu treffen. Dabei hilft die Auftragschancenverwaltung. Hier wird jede Auftragschance mit oder ohne Bezug zu einem Beleg erfasst und der mögliche Auftragswert hinterlegt. Die Chancenbewertung gibt an, wie hoch die Wahrscheinlichkeit ist, dass diese Chance zu einem Auftrag wird. Der Auftragswert multipliziert mit der Chancenbewertung ergibt dann den gewichteten Umsatz.



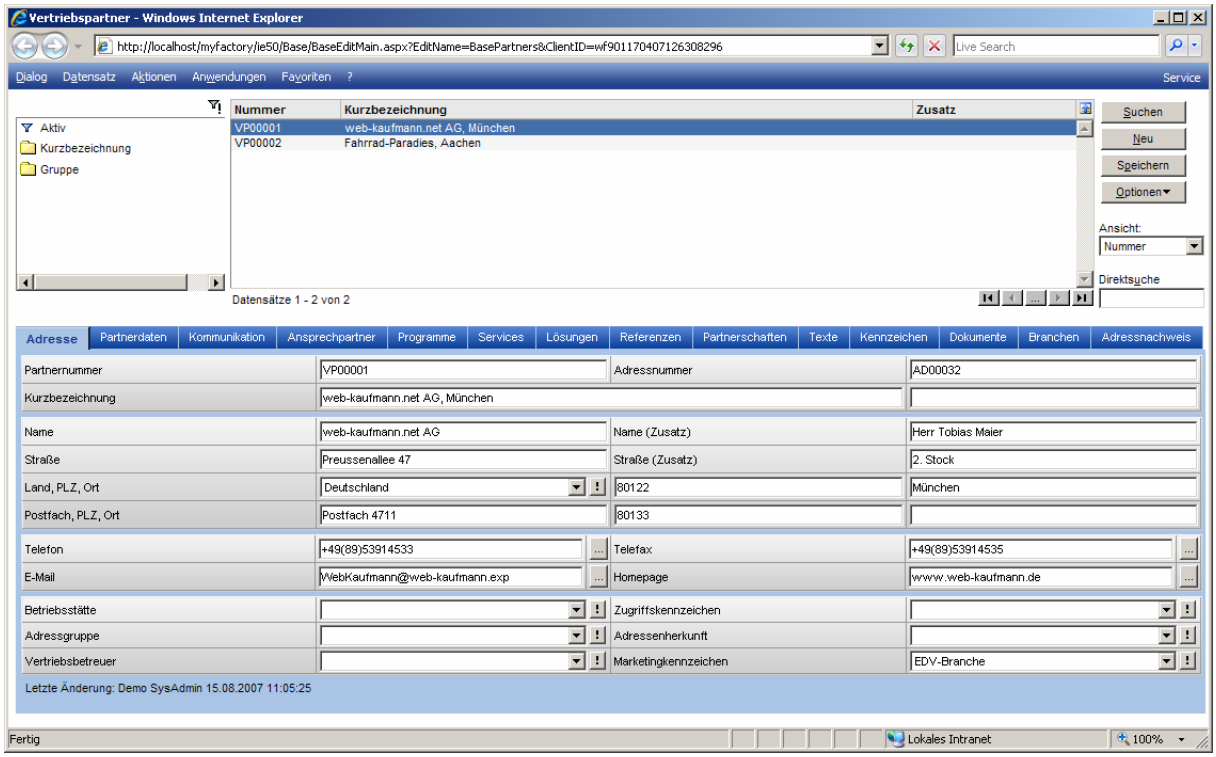
Vertriebsprojekte

Die Vertriebsprojektverwaltung schafft eine Übersicht über die aktuellen Vertriebsaktivitäten, wobei eine Klassifizierung nach frei definierbaren Statuswerten erfolgen kann.

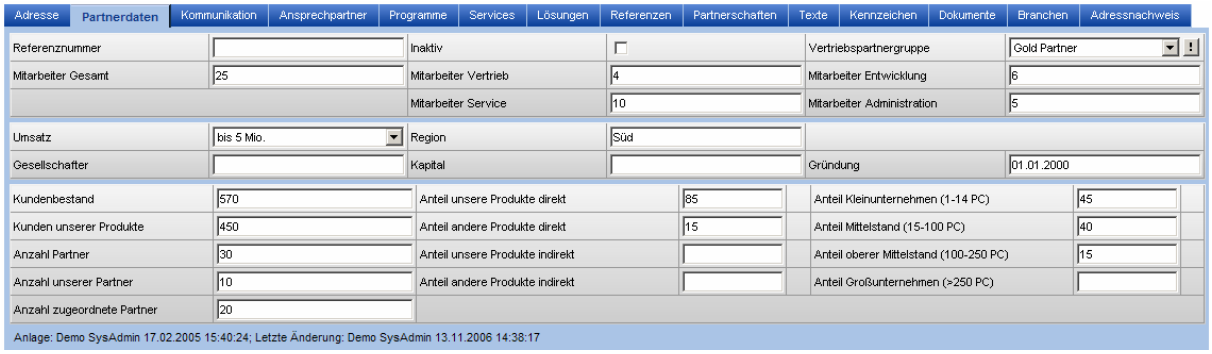


Vertriebspartner

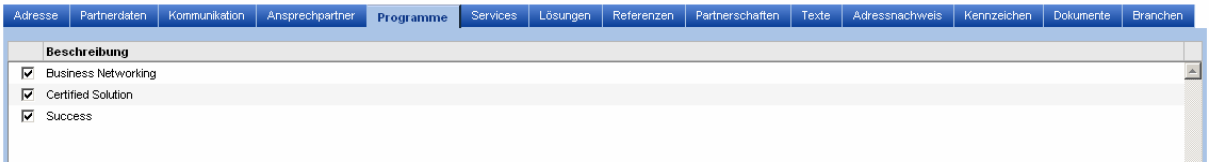
Vertriebspartner werden als adressbezogene Zusatzdaten verwaltet. Über einen Stammdatendialog können alle relevanten Daten gepflegt bzw. ausgelesen werden. Im Register „Adresse“ werden die Adressdaten zum Vertriebspartner gepflegt.



Unter „Partnerdaten“ werden Unternehmensdaten wie Anzahl der Mitarbeiter, Umsatzgröße oder Tätigkeitsregion sowie Vertriebsdaten wie Anzahl der Kunden und Partner oder Tätigkeitsschwerpunkte aufgeführt.



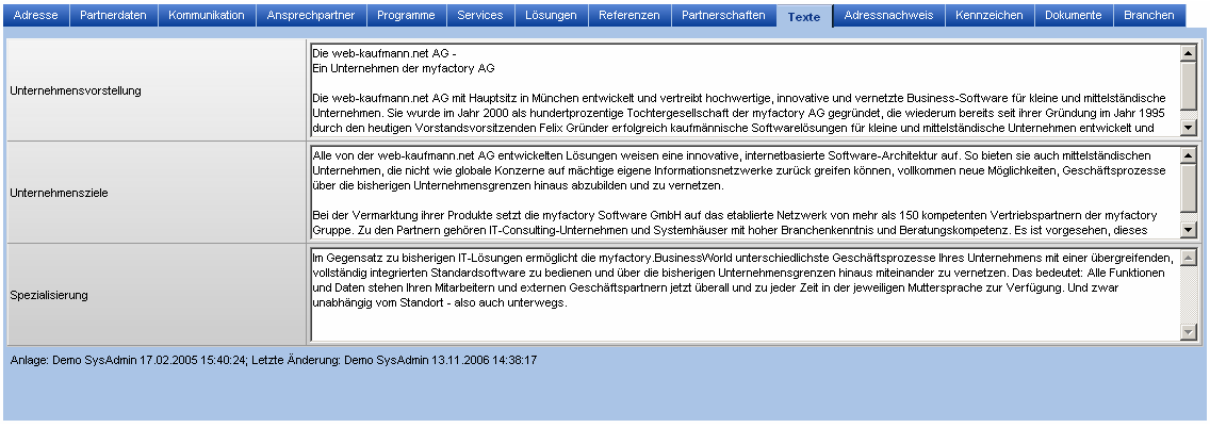
Im Bereich „Programme“ sind alle Partnerprogramme aufgeführt. Hier können diejenigen aktiviert werden, an denen der Partner teilnimmt.



Unter „Services“ werden alle Partnerleistungen angezeigt. Hier kann ausgewählt werden, welche Leistungen der Partner anbietet und wie seine Tätigkeitsschwerpunkte verteilt sind.

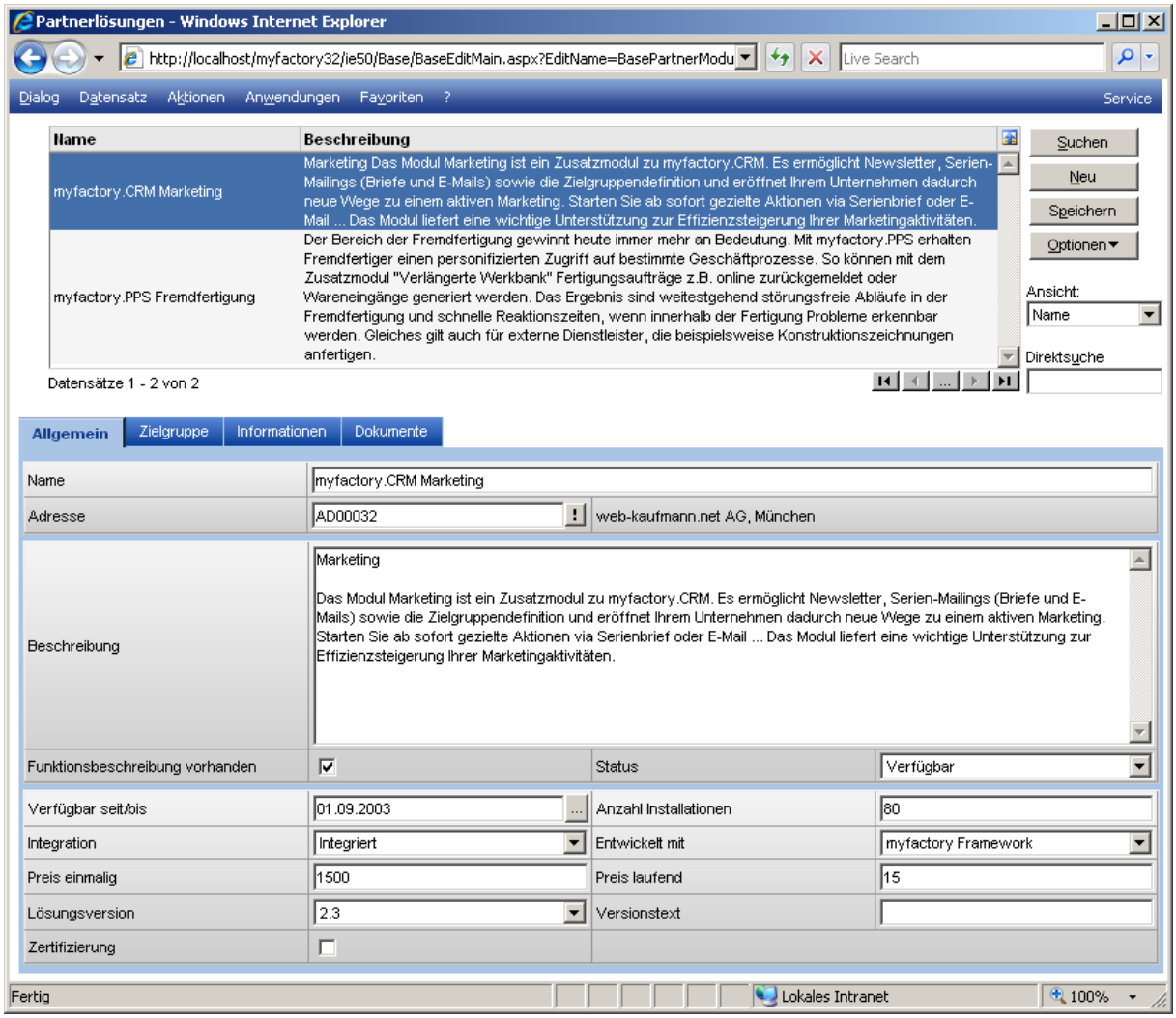
Unter „Lösungen“ sind die Partnerlösungen des Vertriebspartners aufgeführt. Hier kann auf Lösungen verzweigt werden, daneben ist auch die Neuanlage möglich.

Im Bereich „Texte“ können Informationstexte hinterlegt werden, die z.B. im Portal bei der Vorstellung der Vertriebspartner herangezogen werden können.



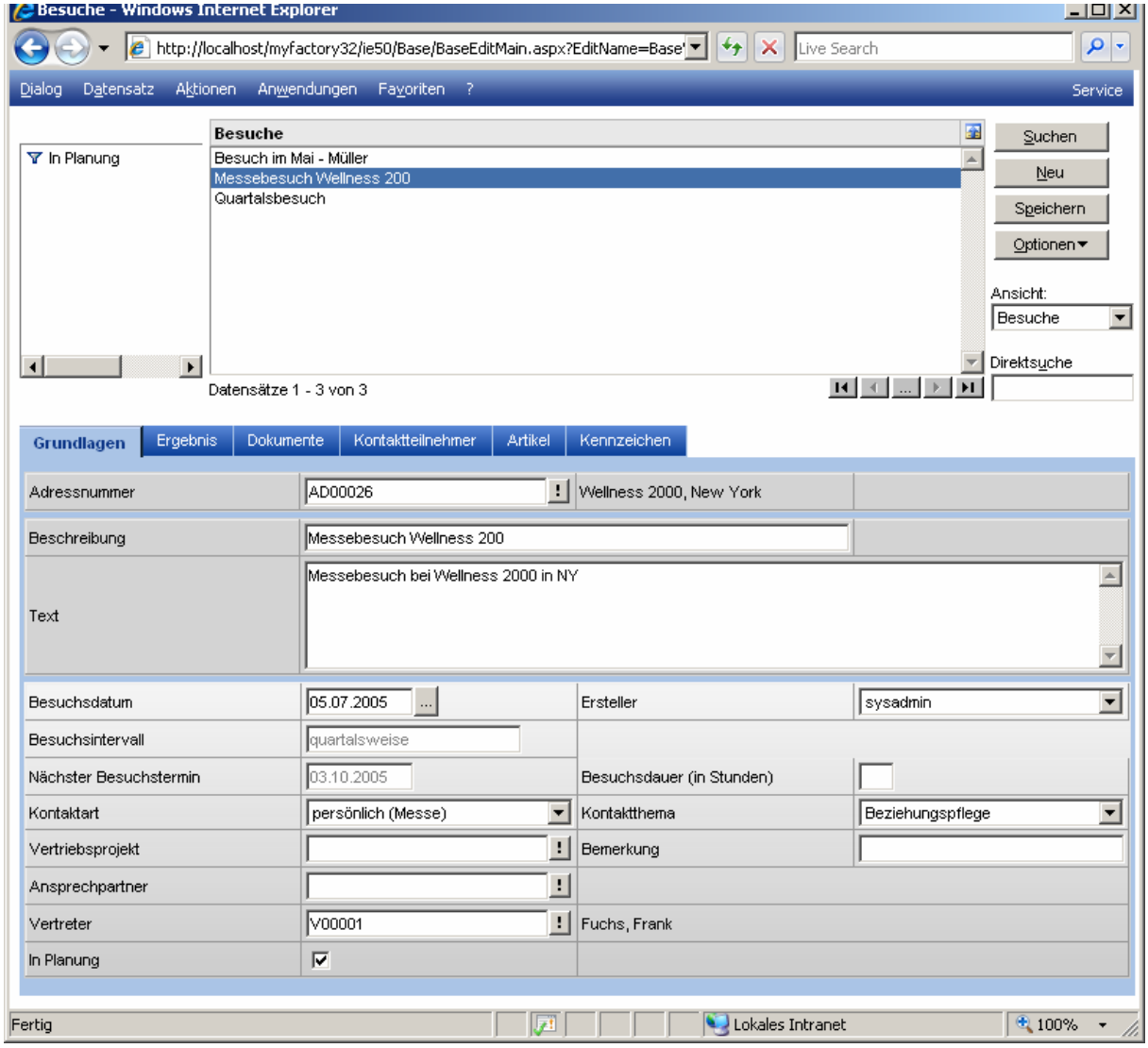
Partnerlösungen

Auch Partnerlösungen können erfasst werden. Auf der ersten Registerseite sind Grundinformationen zu den Lösungen hinterlegt. Auf der Seite „Zielgruppe“ lassen sich in Textform Zielgruppen und Systemvoraussetzungen für die Partnerlösung hinterlegen.



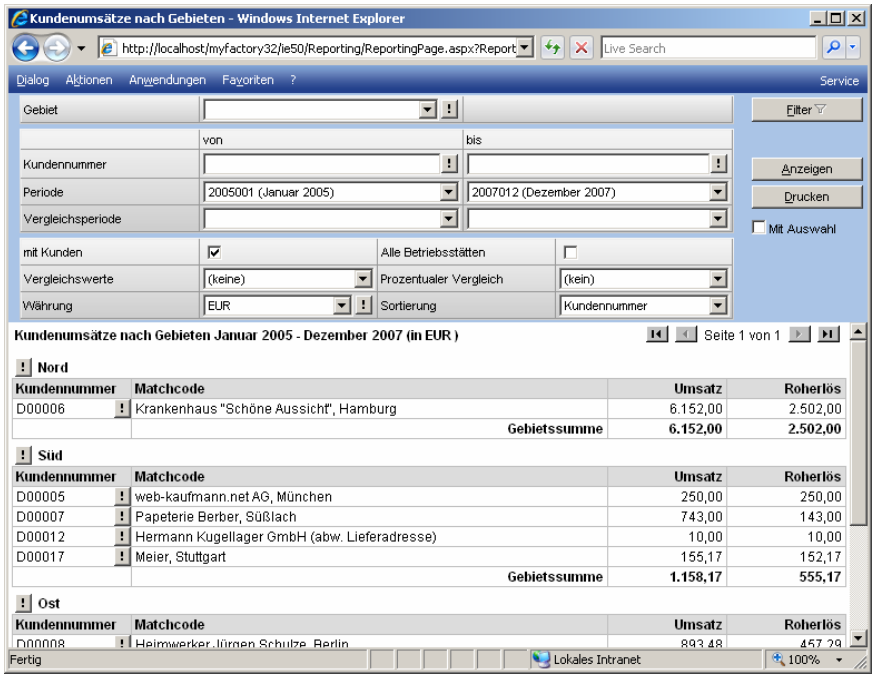
Besuche

Besuche sind erweiterte Kontakte. Hier kann zusätzlich hinterlegt werden, wer bei einem Besuch anwesend war und über welche Produkte gesprochen wurde. Über eine Definition von Besuchsintervallen wird der nächste Besuchstermin bei der Adresse automatisch vorgeschlagen.



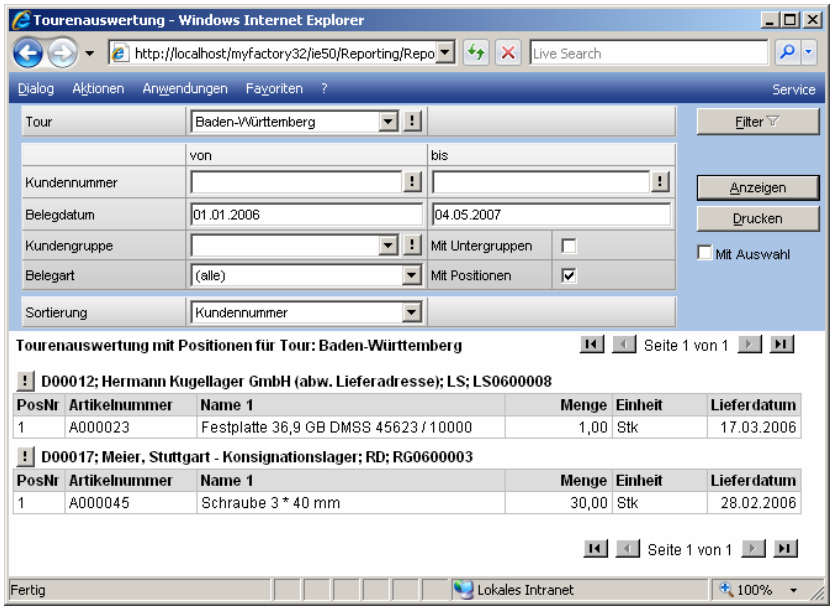
Verkaufsgebiete

Kunden können Verkaufsgebieten zugeordnet werden. Neben einer Verkaufsgebiets-/Kundenliste und einer Verkaufsgebietsauswertung gibt es auch eine Kundenumsatzliste nach Verkaufsgebieten.



Touren

Das CRM erlaubt eine Zuordnung von Touren zu einem Kunden. Neben einer Touren-Kundenliste kann über die Tourenauswertung eine Liste von Belegen der zu einer Tour zugehörigen Kunden ausgegeben werden.

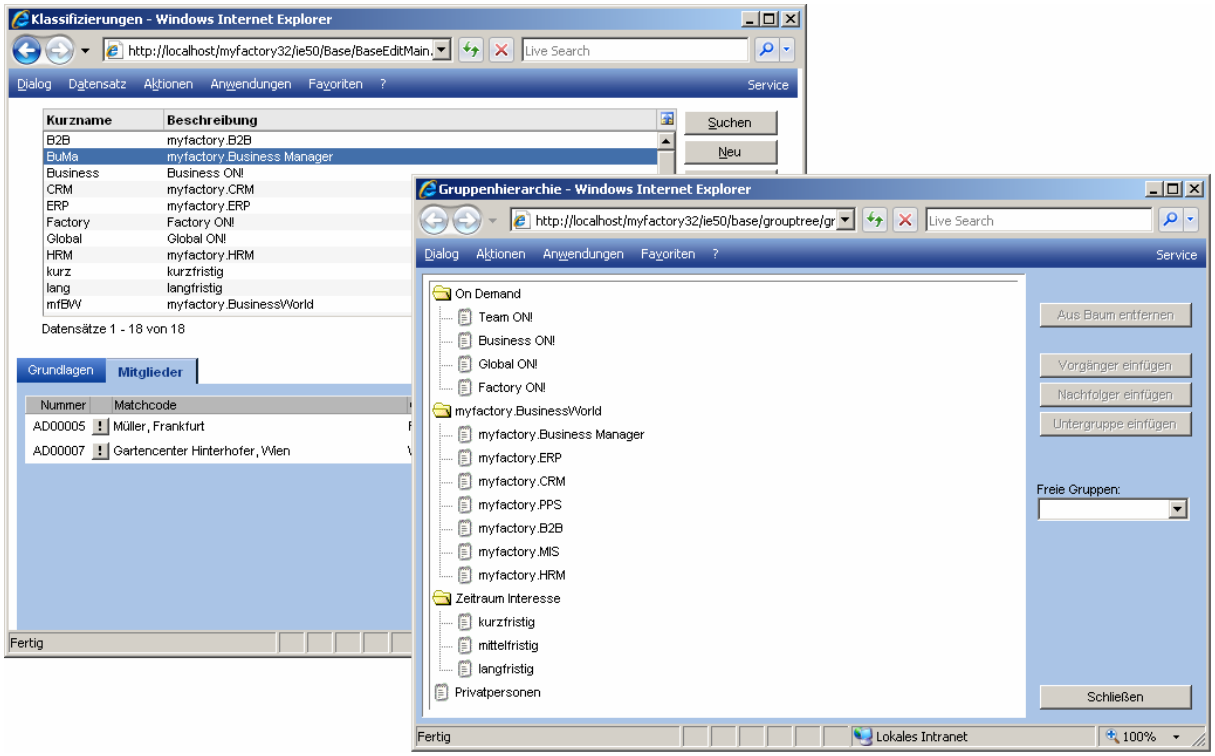


myfactory.CRM Marketing

Myfactory.CRM Marketing ist ein Zusatzmodul zu myfactory.CRM. Es eröffnet Ihrem Unternehmen neue Wege zu einem aktiven Marketing durch die Anlage von Zielgruppen und das zielgerichtete Versenden von Newslettern und Serien-Mailings (Briefe und E-Mails). Sie erhalten so eine wichtige Unterstützung zur Effizienzsteigerung Ihrer Marketingaktivitäten.

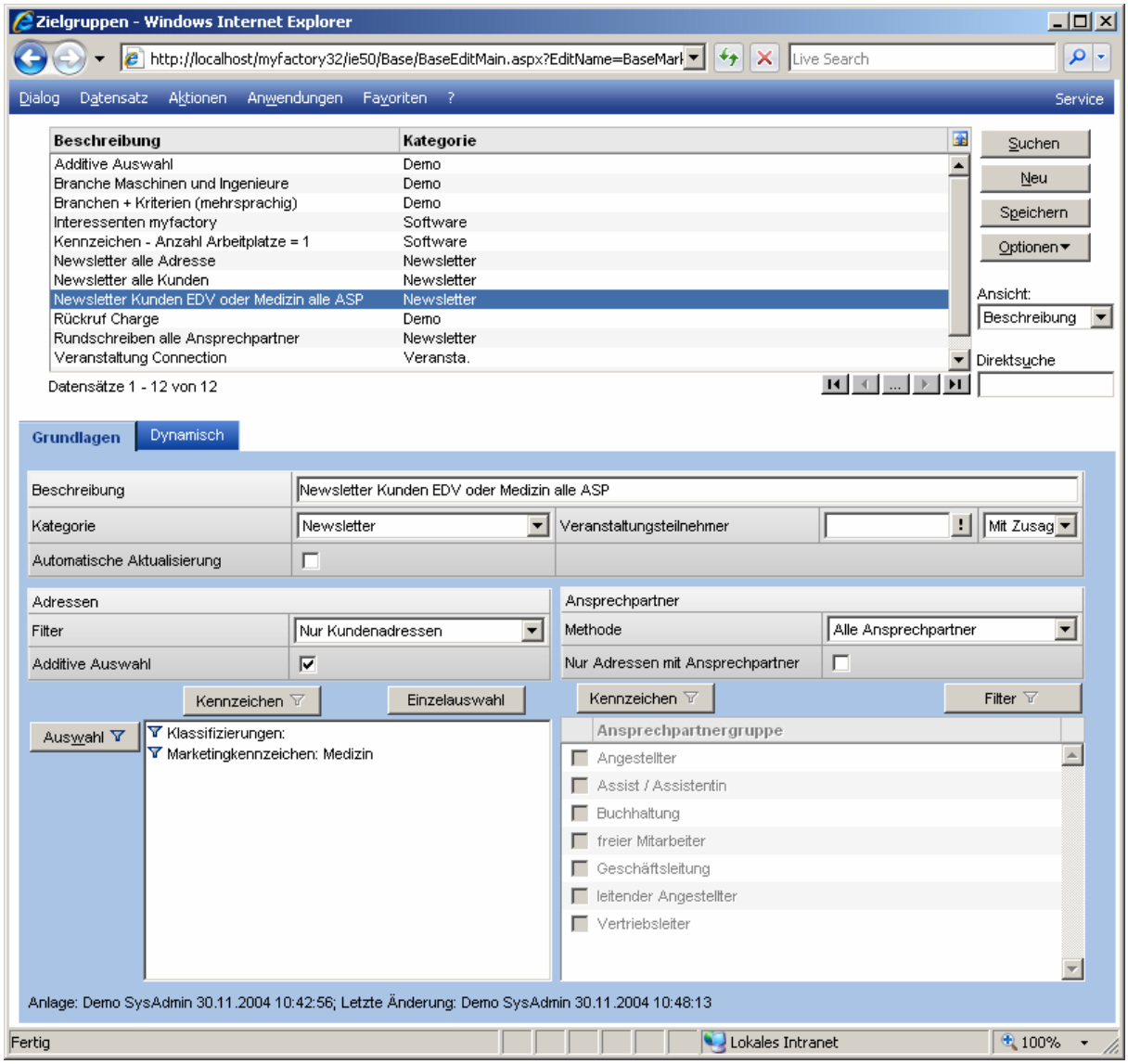
Klassifizierungen

Marketingkennzeichen und Klassifizierungen ermöglichen das Zuordnen von Adressen zu bestimmten Interessensgebieten. Hierbei können einzelne Klassifizierungen in Gruppenhierarchien zusammengefasst werden.

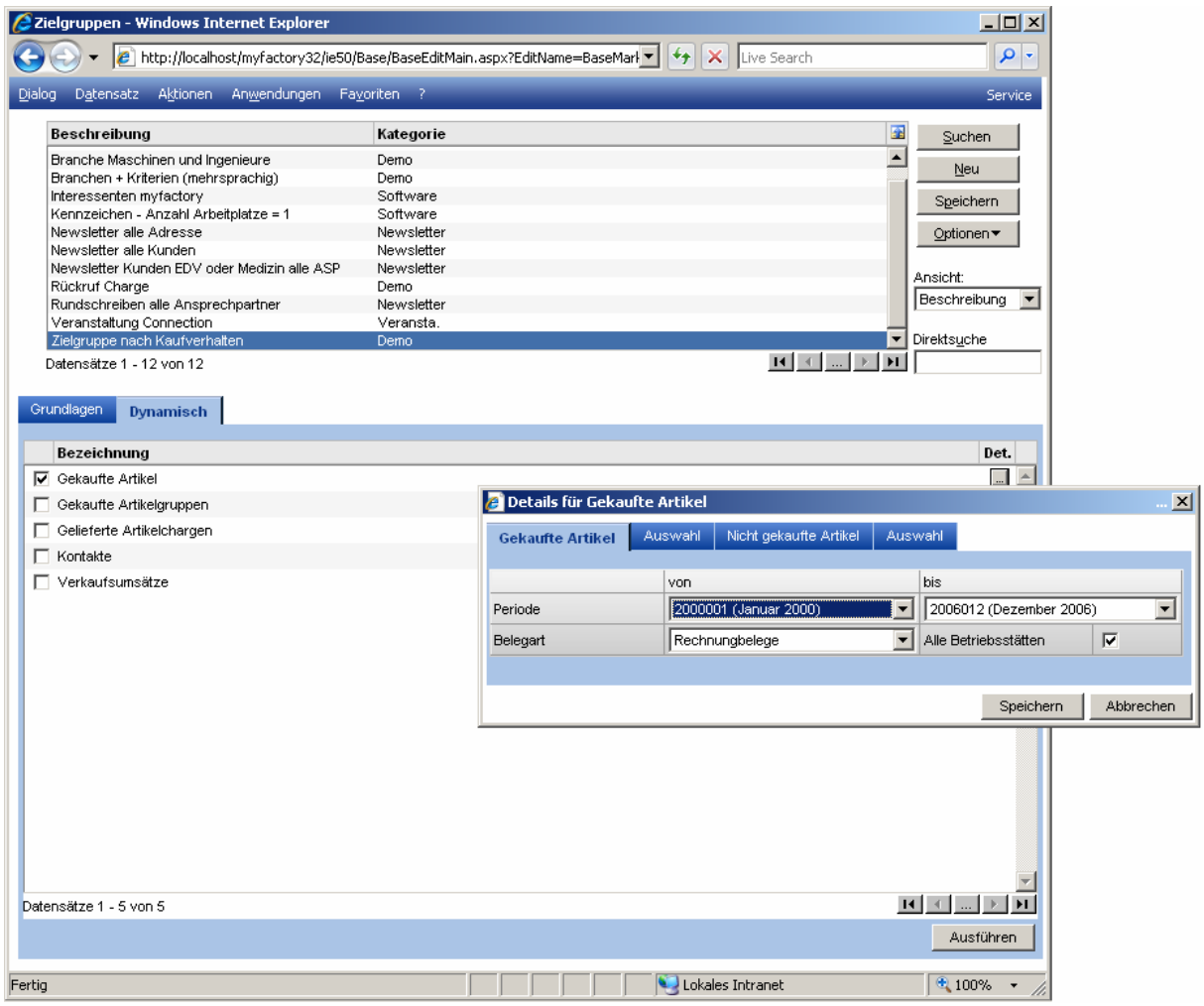


Zielgruppen

Basierend auf den Marketingkennzeichen, den benutzerdefinierten Kennzeichen, den Klassifizierungen oder den Branchen können Zielgruppen für Marketingaktivitäten definiert werden. Marketingaktivitäten sind z.B. Serien-E-Mails, Serienbriefe oder Versandaktionen von Prospekten.

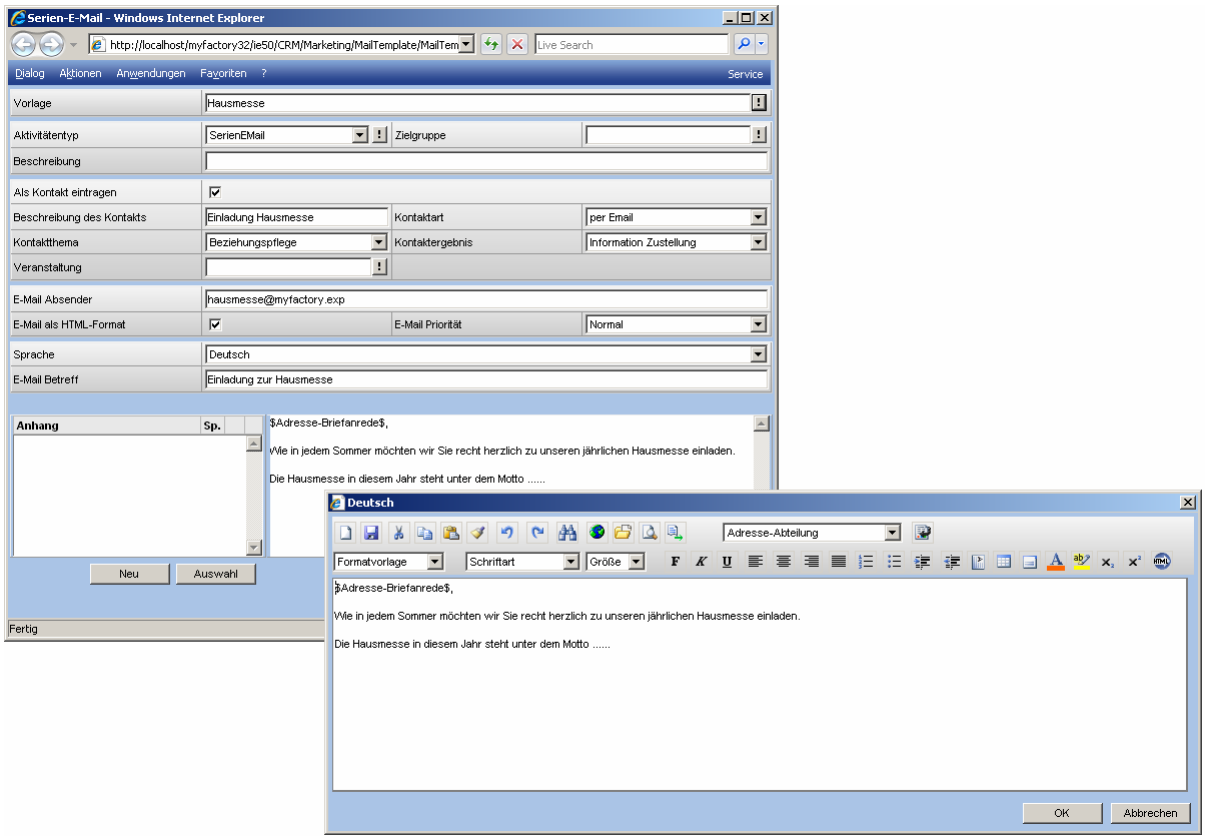


Darüber hinaus ist es mit den dynamischen Zielgruppen möglich, Zielgruppen in Abhängigkeit von den aktuellen Bewegungsdaten zu erstellen. Hier wird also der Vorteil der integrierten Datenhaltung voll ausgespielt: Es können Daten aus unterschiedlichen Bereichen der myfactory ausgewertet werden. Beispiele für dynamische Zielgruppen sind: „Alle Kunden, die einen Hammer, aber noch keine Zange gekauft haben“, „Alle Kunden, mit denen im Jahr 2006 weniger als 10.000 Euro Umsatz gemacht wurden“ oder „Alle Kunden, die mit einer bestimmten Charge eines Artikels beliefert wurden“.



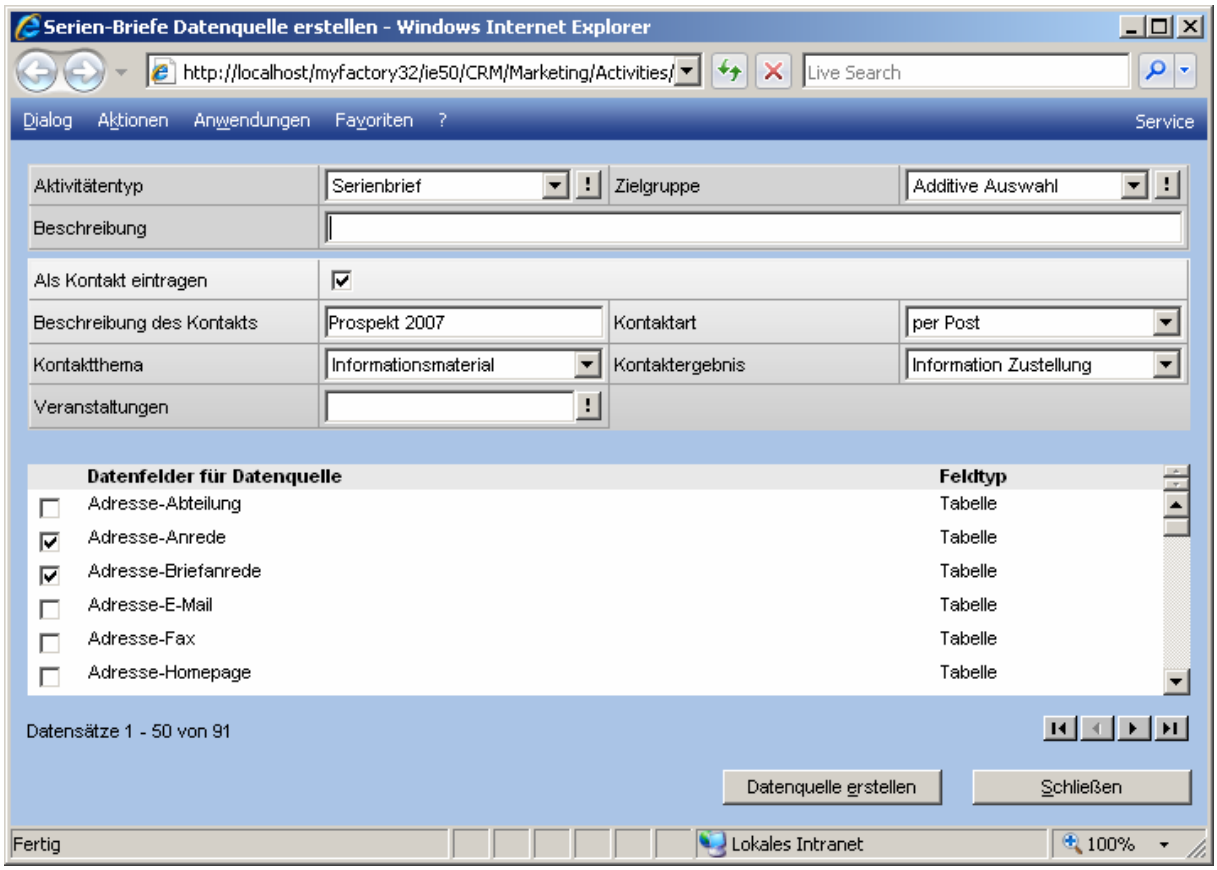
Serien-E-Mails

Serien-E-Mails werden über den integrierten Texteditor erstellt. Hier stehen neben den üblichen Formatierungsmöglichkeiten natürlich auch Platzhalter zur Verfügung. Serien-E-Mails können automatisch als Kontakt zu der jeweiligen Adresse hinterlegt werden. Nach Auswahl der betroffenen Zielgruppe und Hinterlegen der Absenderadresse kann das Mailing versendet werden.



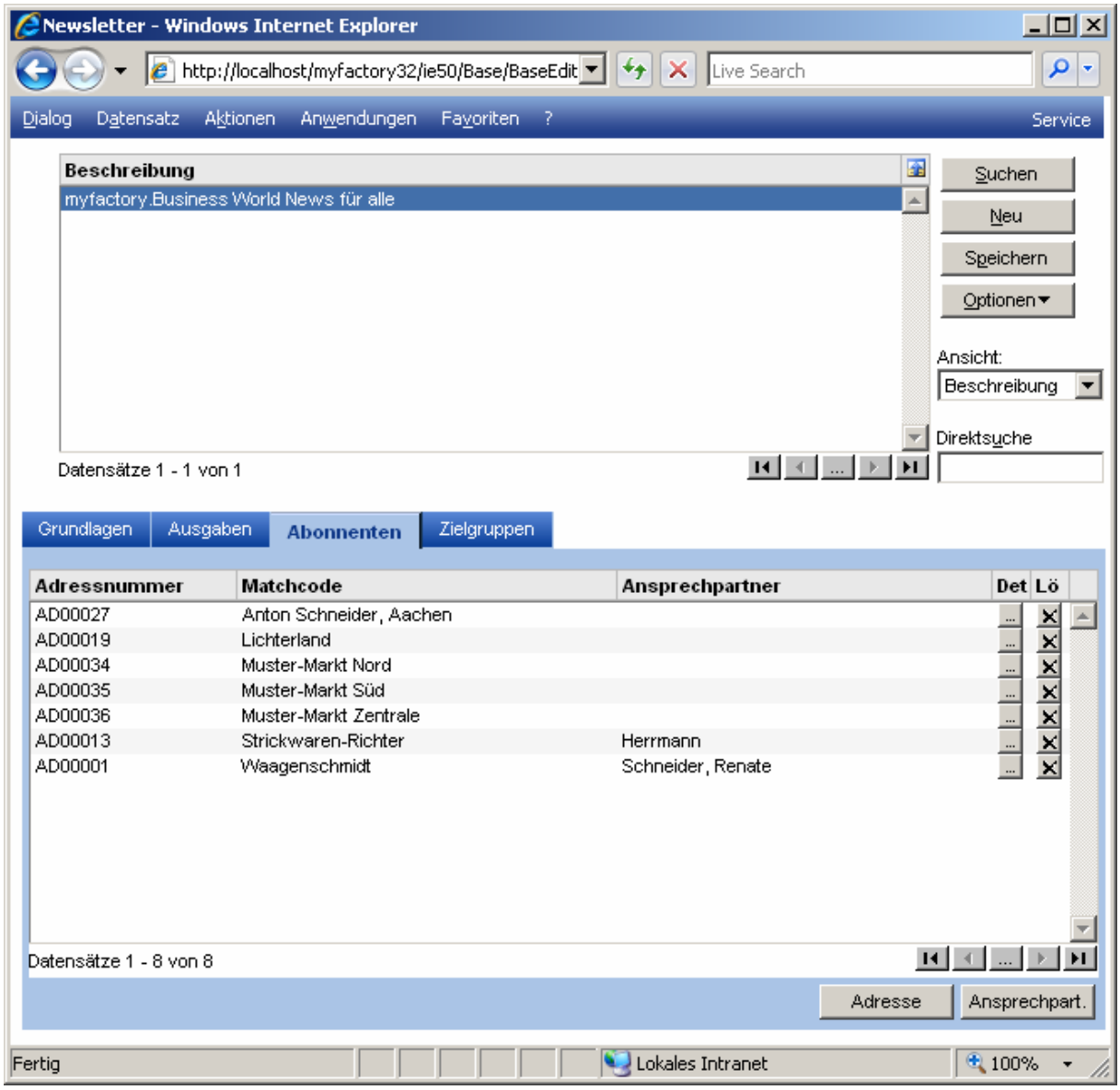
Serienbriefe

Die Erstellung von Serienbriefen wird über die Microsoft Word-Funktionalität abgebildet. Die Datenquelle wird in der myfactory erstellt. Die Adressen, die angeschrieben werden, richten sich nach der gewählten Zielgruppe. Welche Felder an Word übergeben werden sollen, wird hier ebenfalls bestimmt. Des Weiteren können Serienbriefe als Kontakt in der myfactory festgehalten werden.



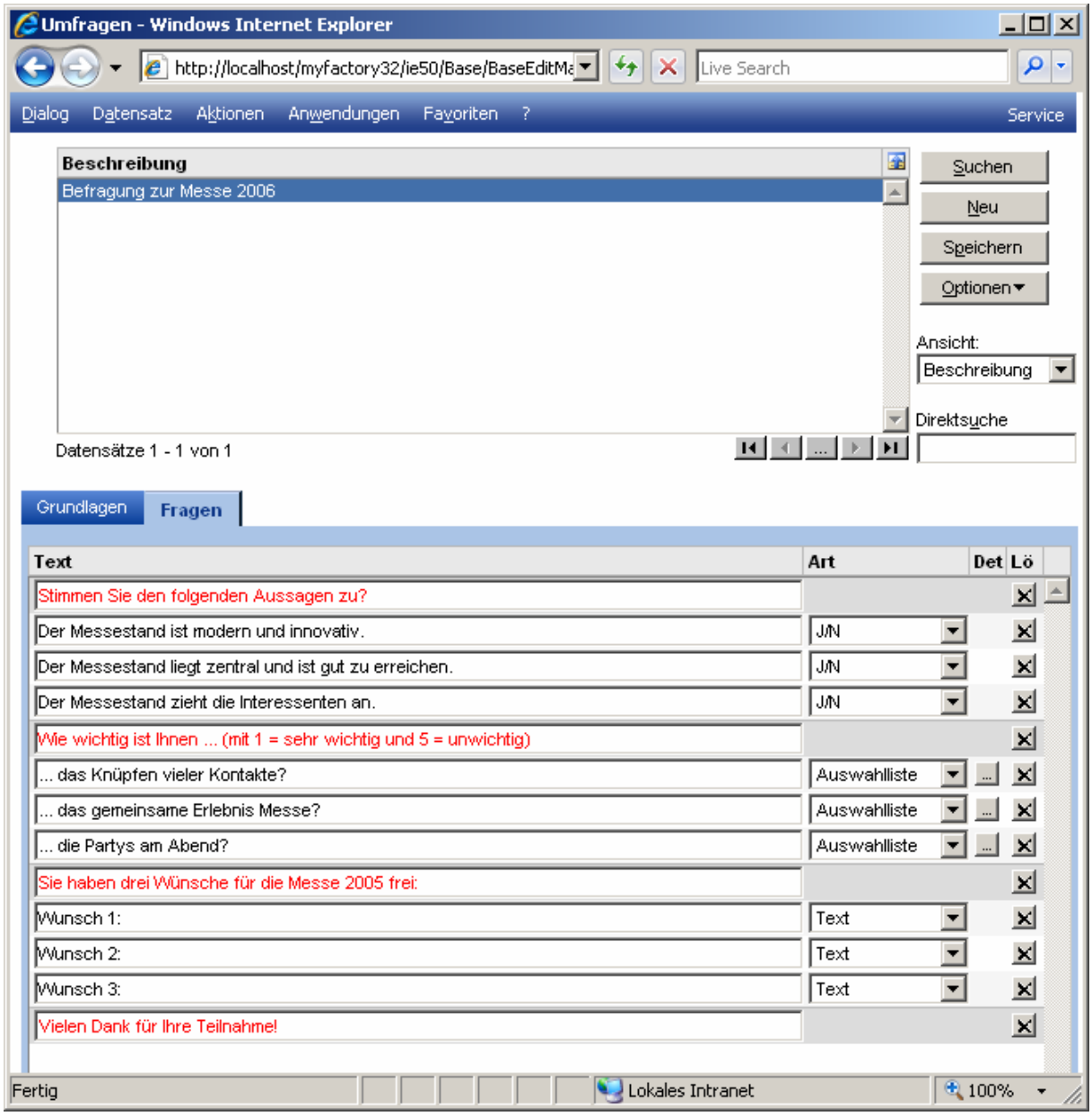
Newsletter

Mit der Newsletter-Verwaltung kann ein Newsletter mit beliebig vielen Ausgaben gepflegt werden. Auch hier erfolgt die Texteingabe wieder über den Texteditor. Einem Newsletter können mehrere Zielgruppen und zusätzlich noch Abonnenten zugeordnet werden.



Umfragen

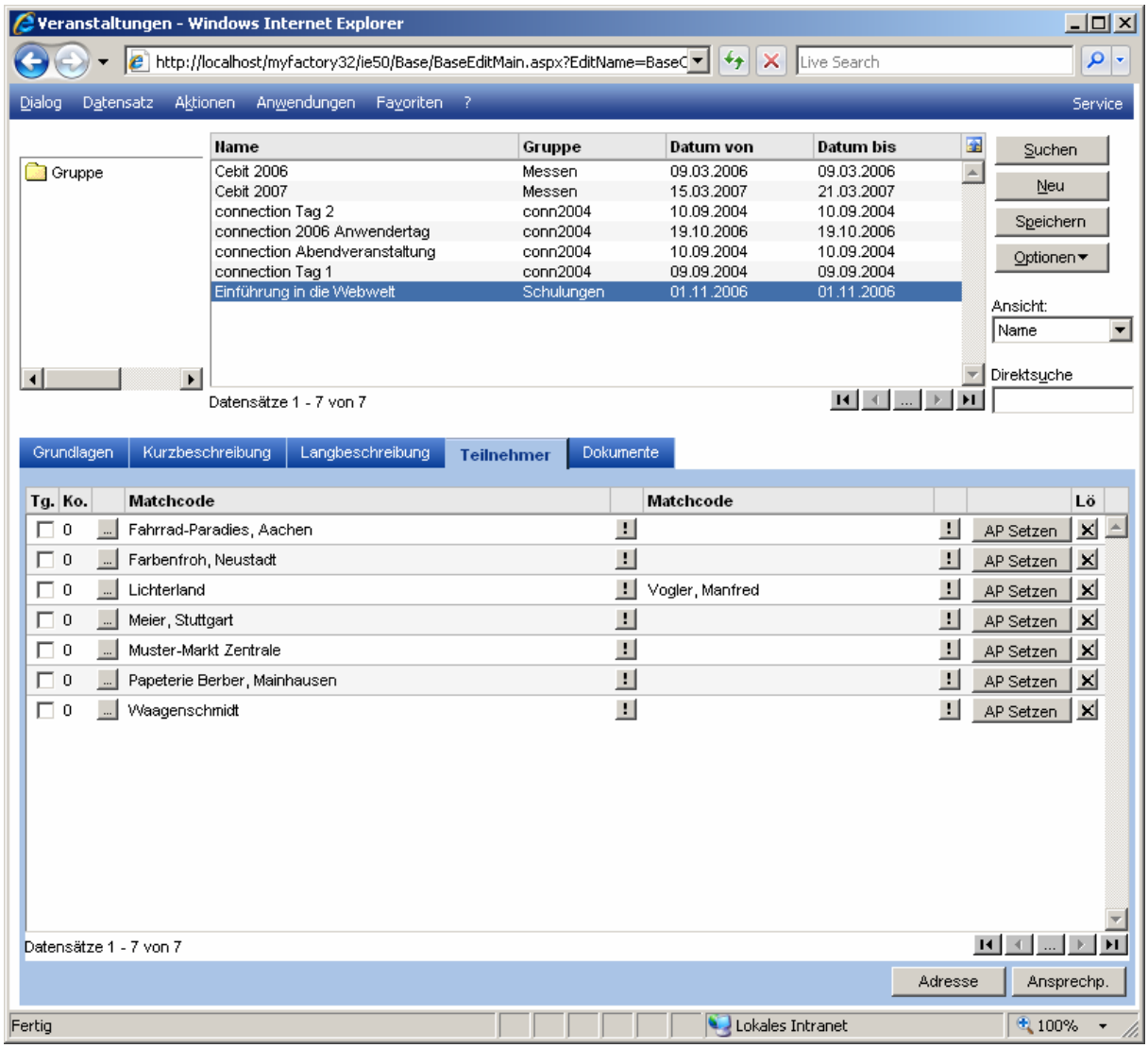
Das Marketingmodul kann Umfragen verwalten. Einer Umfrage werden beliebig viele Fragen mit wiederum beliebig vielen Antworten zugeordnet. Antworten können vom Typ „Ja / Nein“, Text oder Auswahlliste sein.



Über eine eigene Maske können die Umfrageergebnisse je Adresse und / oder Ansprechpartner direkt in der Anwendung erfasst werden.

Veranstaltungen

Das Zusatzmodul „Marketing“ erlaubt es, Veranstaltungen wie z.B. Kongresse, Konferenzen, Seminare, und Versammlungen zu planen. Die integrierte Teilnehmerveraltung erlaubt eine schnelle Zuordnung von Teilnehmern zu einer geplanten Veranstaltung durch die Übernahme von bestehenden Adressdaten. Die Einladungen, Anmeldungen und Bestätigungen der Teilnehmer sind direkt mit den Kontakten verknüpft, so dass zu jeder Zeit ein Gesamtüberblick über alle Aktionen vorliegt. Eine detaillierte Teilnehmerliste einer Veranstaltung rundet die Funktionalitäten der Veranstaltungsverwaltung ab.

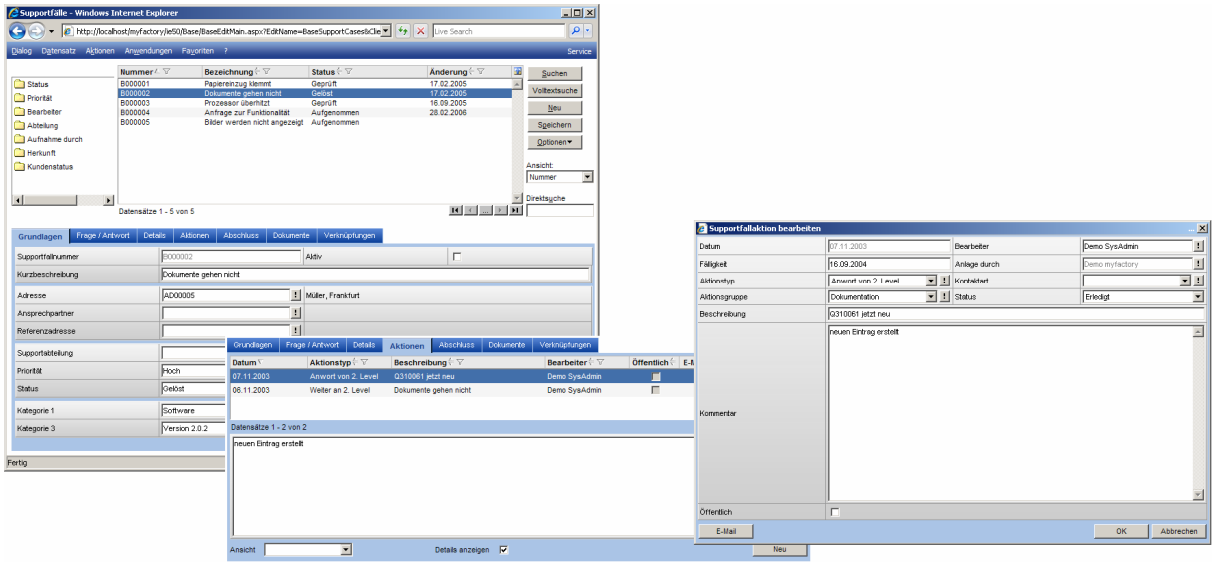


myfactory.CRM Service und Support

Das Service-Modul organisiert die Anfragen von Kunden. So werden etwa Zwischenbescheide und andere Korrespondenz in einer Historie hinterlegt und sind somit ständig nachvollziehbar. Eine integrierte Wissensdatenbank hilft bei der Verwaltung von Standardantworten. Weitere Leistungsmerkmale des Zusatzmoduls umfassen die Verwaltung und Klassifizierung von Supportfällen, die Zuordnung von Kunden und Ansprechpartnern, Artikeln und Seriennummern sowie von Projekten. In der Geräteübersicht lassen sich für jeden seriennummernpflichtigen Artikel nicht nur sämtliche Einkaufs- und Verkaufsbelege anzeigen, sondern auch alle Service- oder Supportfälle zu einem Artikel.

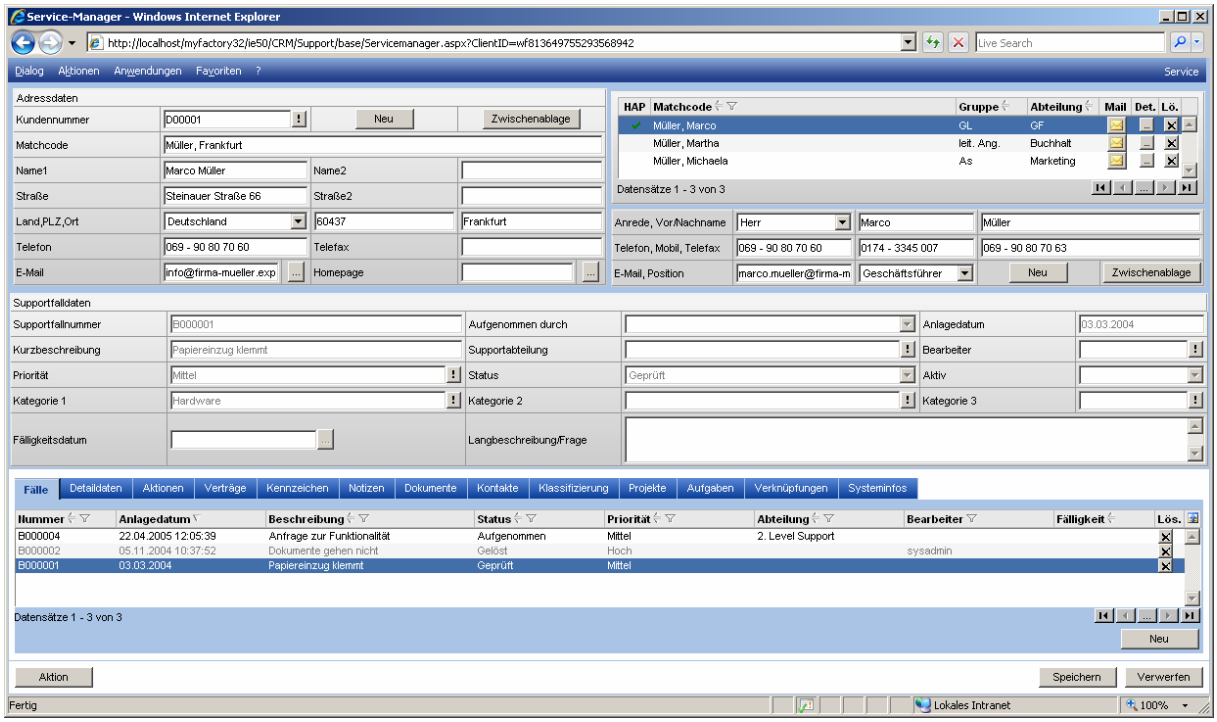
Supportfälle

Das Zusatzmodul „Service und Support“ kann Kundenanfragen unterschiedlichster Art verwalten. Jede Anfrage wird einem Kunden und ggf. auch einem Artikel zugeordnet. Über drei frei definierbare Kategorien kann eine Anfrage klassifiziert werden. Jede Aktion wird protokolliert, so dass die einzelnen Bearbeitungsschritte eines Supportvorgangs nachvollziehbar bleiben. Natürlich können einem Supportvorgang auch Dokumente zugeordnet werden.



Service-Manager

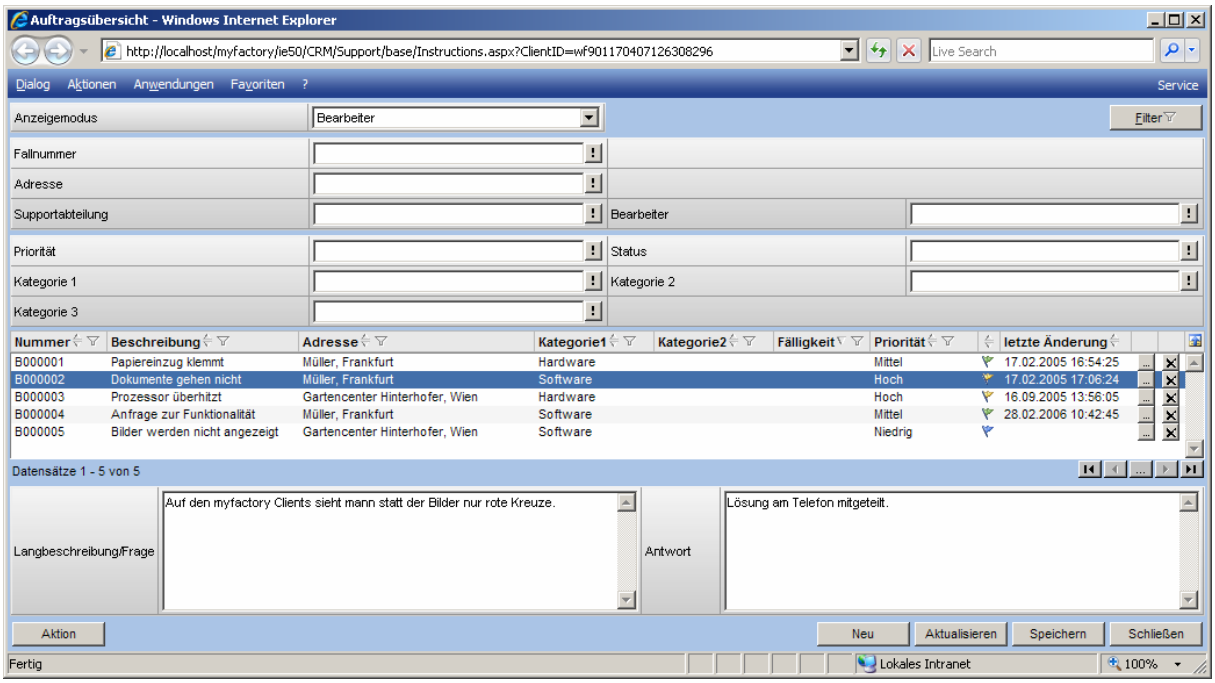
Der aktuelle Stand der Supportvorgänge zu einem Kunden ist einsehbar über den Service-Manager. Zu jedem Supportfall können dort die Einzelaktionen eingesehen werden. Darüber hinaus bietet der Service-Manager einen direkten Zugriff auf Kontakte, Dokumente, Projekte und zugeordnete Aufgaben.



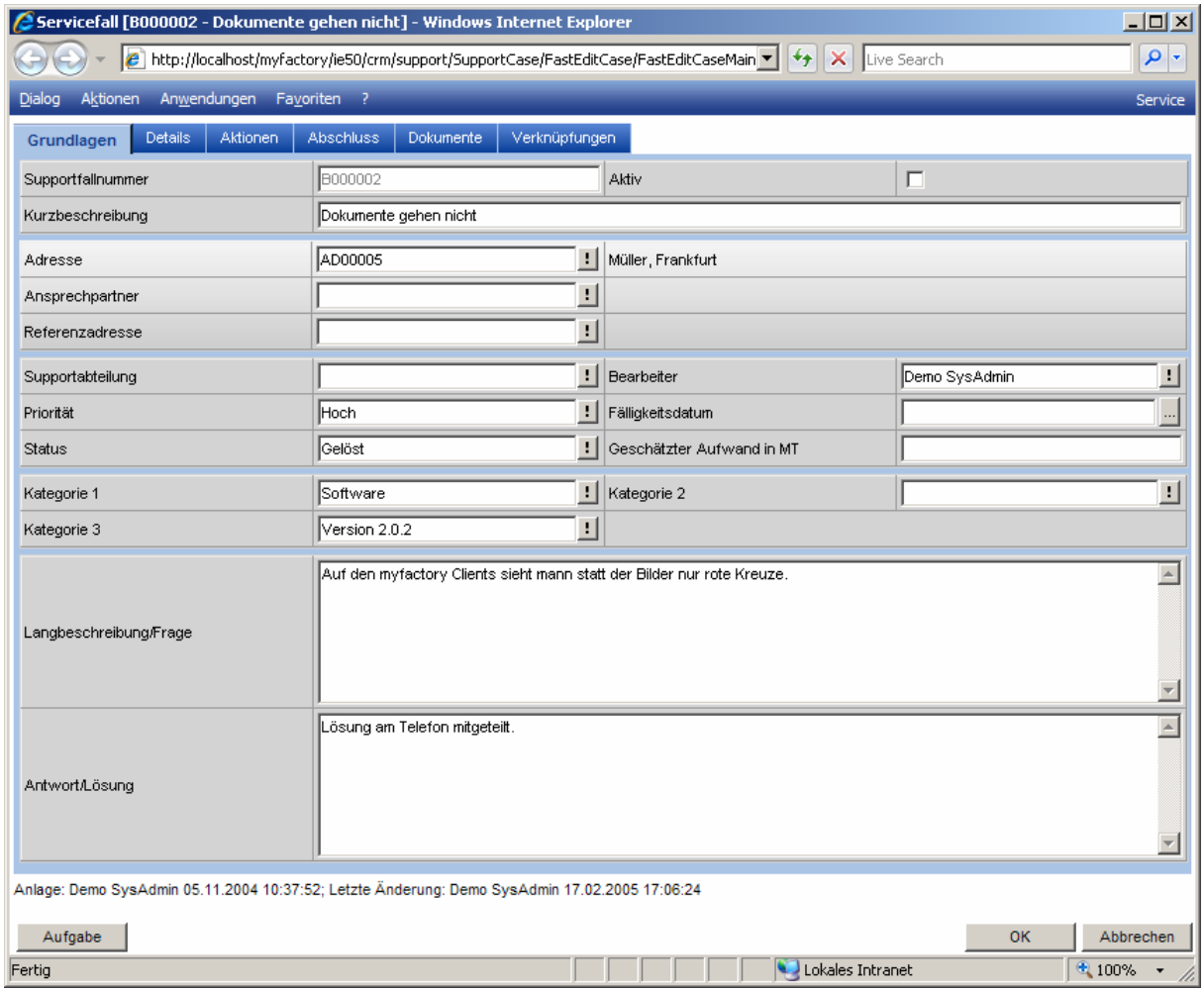
Auftragsübersicht

Diese Maske dient zur Bearbeitung von Supportvorgängen und bietet unterschiedliche Sichten auf die Daten.

In der Auftragsübersicht kann u.a. nach Abteilung und / oder Bearbeiter sowie Status eingegrenzt werden. Fallbeschreibung sowie Lösung werden im unteren Bereich angezeigt. Über die „…“-Schaltfläche kann in den Supportfall-Detaildialog verzeigt werden.

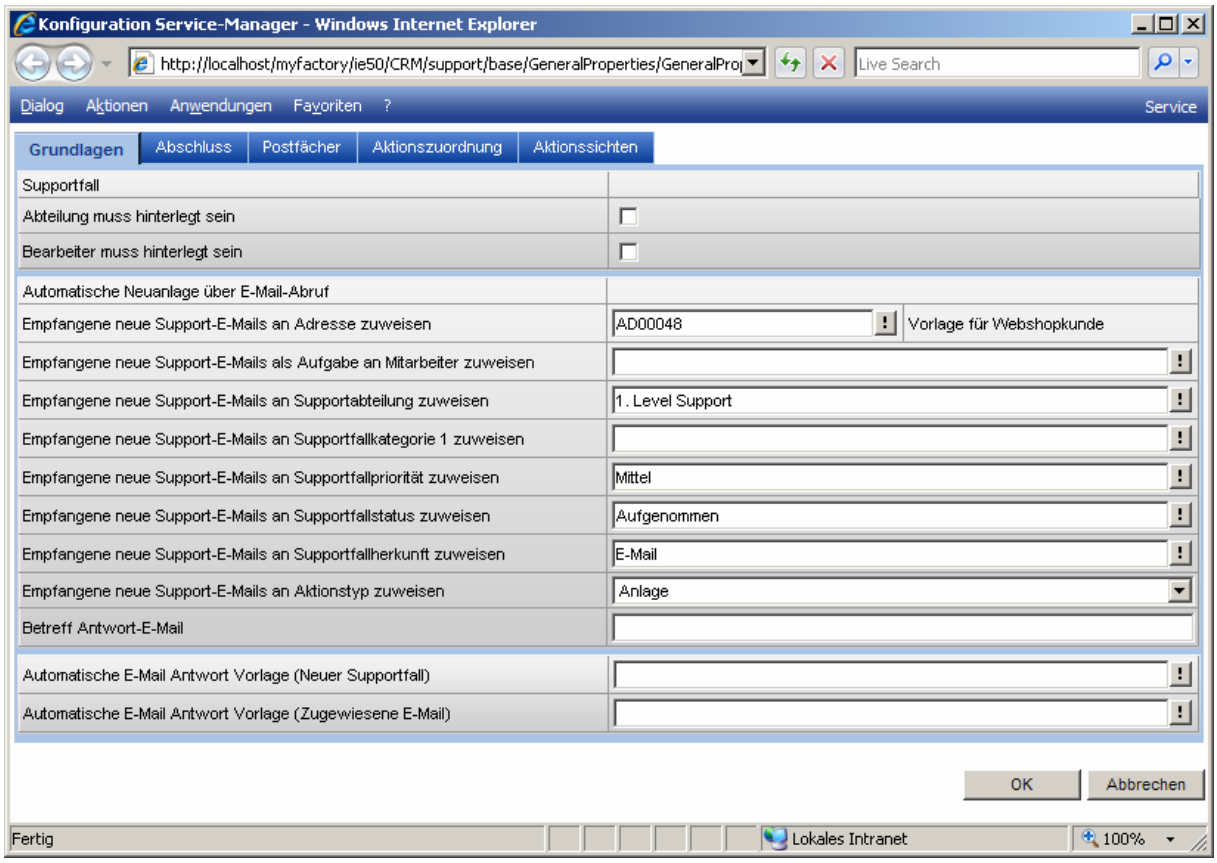


Die Maske zur Bearbeitung der Supportfälle beinhaltet sämtliche Kunden-, Lieferanten-, Referenz- und Artikelinformationen zu einem Servicevorgang. Darüber hinaus werden zu jedem Vorgang alle Aktionen festgehalten.



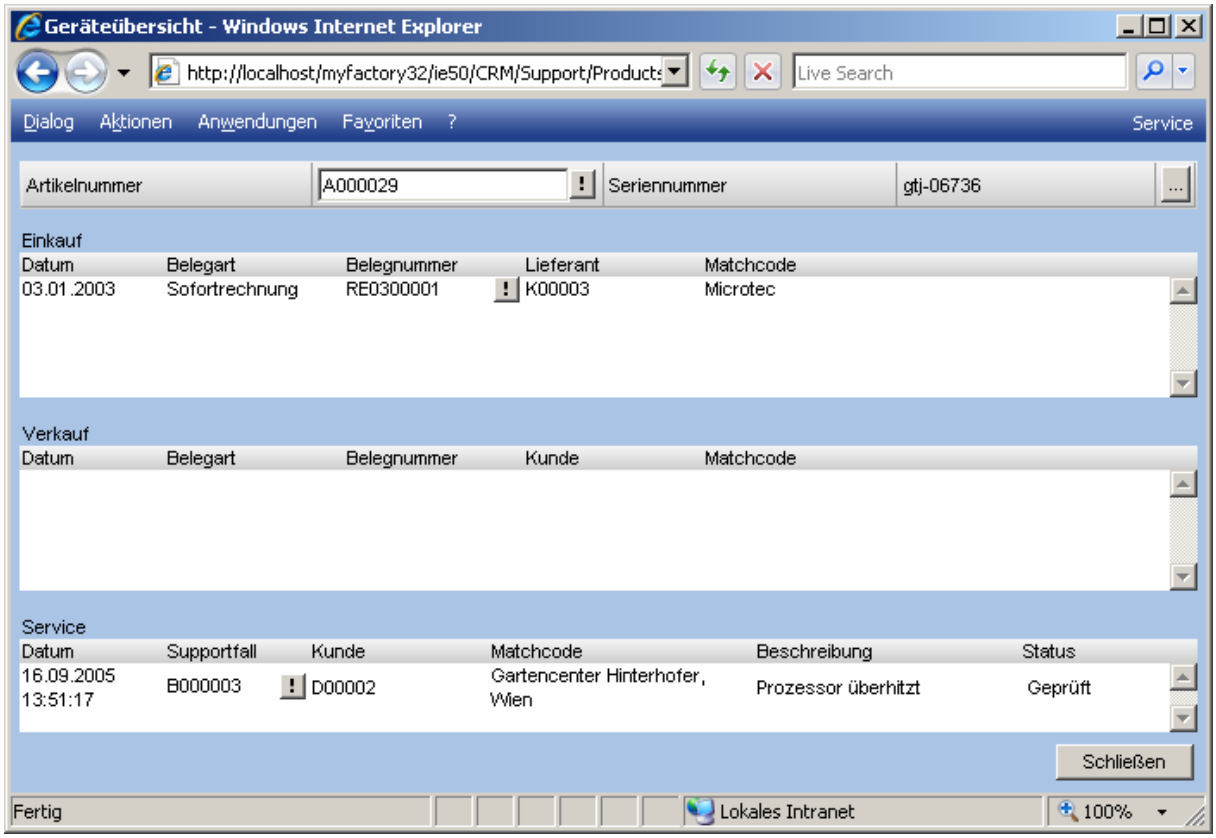
Automatisches Einlesen von Support-E-Mails

Support-E-Mails können automatisch in das Support-System eingelesen werden. Wurde die E-Mail von einer der myfactory bekannten E-Mail-Adresse gesendet, so wird der Supportfall automatisch der entsprechenden Adresse zugeordnet. Bezieht sich die Kunden-E-Mail auf einen bestehenden Fall, so kann anhand der im Betreff eingetragen Fallnummer die E-Mail direkt dem Fall zugeordnet werden.



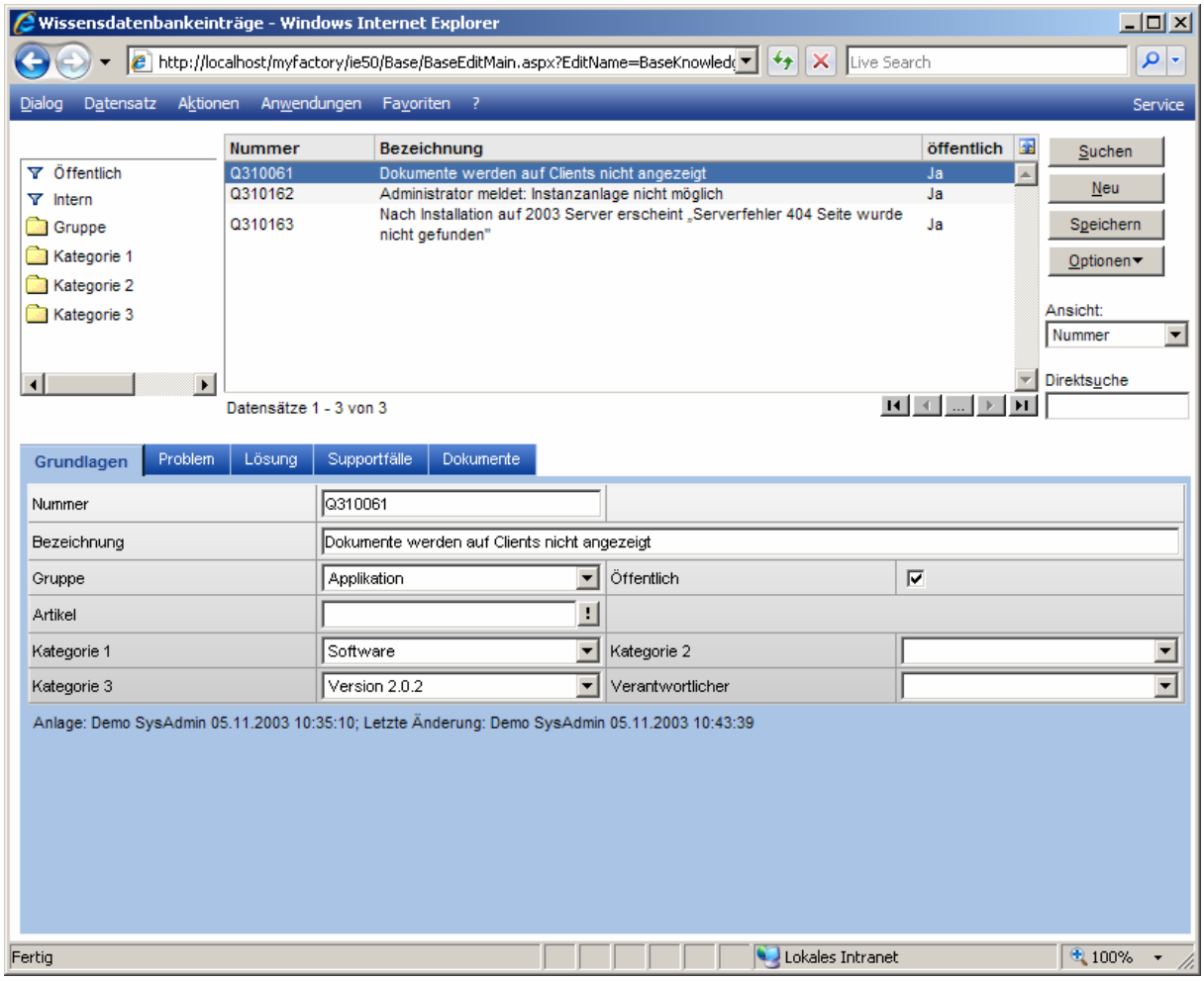
Geräteübersicht

Die Geräteübersicht ermöglicht eine detaillierte Auskunft zu einem über eine Seriennummer eindeutig identifizierbarem Artikel. Es werden sowohl Informationen aus dem Einkauf als auch aus dem Verkauf und die zugehörigen Supportfälle angezeigt.



Wissensdatenbank

In der Wissensdatenbank werden Lösungen zu immer wiederkehrenden Problemen erfasst. Wissensdatenbank-Einträge lassen sich in Gruppen klassifizieren, die über einen eigenen Stammdatendialog gepflegt werden.

Auf der ersten Seite werden die Grundlagen des Eintrags angegeben. Neben der Angabe einer Nummer und der Beschreibung für den Supportfall lassen sich Fälle dort über Gruppen und Kategorien klassifizieren. Zusätzlich kann die Nummer des zugehörigen Artikels und der verantwortliche Mitarbeiter angegeben werden.

Auf dem zweiten Register befindet sich die Problemstellung mit dem zugehörigen Lösungshinweis. Zusätzlich kann über die dritte Registerseite ein Überblick darüber verschafft werden, welche Supportfälle mit diesem Wissensdatenbankeintrag gelöst werden konnten. Das letzte Register ermöglicht es, Dokumente zu einem Eintrag zu hinterlegen.