

GUS-OS CRM – Kundenbindung die hält



CRM immer auf der Agenda

Warum bleibt das Entwickeln und Steuern von Kundenbindungen, also das Customer Relationship Management (CRM) so stabil in der Diskussion? Die Antwort: Das Kundenverhalten ändert sich, Kunden sind anspruchsvoller, besser informiert und ändern häufiger ihre Präferenzen – Markenloyalität wird zum Fremdwort. Dabei ist es immer noch wirtschaftlicher, Bestandskunden zu pflegen, als Neukunden zu akquirieren.

Für den Kundenauftrag aktiv

Vor diesem Hintergrund stellt die GUS Group ihrer ERP-Lösung GUS-OS ERP eine ergänzende CRM-Komponente an die Seite. GUS-OS CRM bietet die Integration aller Funktionen zu Kunden und Produkten inklusive einer leistungsfähigen Verwaltung und umfangreichen Bereitstellung der relevanten Daten. Die Lösung ist für die Branchen Pharma, Nahrungs- und Genussmittel, Chemie, Kosmetik, Biotechnologie und Medizintechnik optimiert.

Lösung für Innen- und Außendienst zugleich

GUS-OS CRM unterstützt den Außendienst und Key-Account-Vertrieb durch Auftragserfassung, verschiedene Abrechnungsfunktionen (Spesen, Reisen, Provisionen etc.) und Auswertungen. Besuchsplanung sowie Besuchsvor-/nachbereitung werden auf Anfrage realisiert. Da das Design der Lösung identisch mit der Architektur von GUS-OS ERP ist, erhält der Außendienst via Notebook vollständigen Zugriff auf die für ihn relevanten Informationen – an jedem Ort, zu jeder Zeit und mit den selben Leistungsmerkmalen. Diese Homogenität zwischen zentraler IT

und Außendienstlösung gewährleistet nicht nur höchste Systemstabilität und durchgängige Datenhaltung, sondern auch eine optimale Unterstützung des Außendienstes durch den Innendienst: Alle Mitarbeiter haben das gleiche System vor Augen und können sich ergänzen.

Auftrag leicht erfasst

Mit GUS-OS CRM kann der Außendienst Kundenaufträge detailliert erfassen. Dabei steht ihm die gesamte, von GUS-OS ERP bekannte Infrastruktur zur Verfügung. So werden beispielsweise Preise und Konditionen sowie die Stammdaten angezeigt. Der Dialog zur Auftragserfassung gehorcht einer ergonomisch optimierten Benutzerführung und weist eine Verfügbarkeitsprüfung auf der Basis von Artikelsperren aus. Zur Bestandsreservierung mit Chargenauswahl können textliche Hinweise für den Innendienst erfasst werden. Dazu kommen die Erfassung von Normal-, Sonder- und Retourenpositionen, eine Listungsprüfung, Preis- und Konditionsermittlung sowie die Möglichkeit der Unterscheidung zwischen Bestellskunde, Lieferadresse und Rechnungsempfänger.

Neben den herkömmlichen Auftragsarten sind zwei zusätzliche Versionen für den Außendienst definiert:

- „Fehlbesuch“ kennzeichnet einen Besuch ohne Kundenbestellung
- „Bevorratung Außendienst“ umfasst die Anforderung von Mustern, Werbematerial und Verkaufsware für den „Verkauf ab Wagen“

Die Auftragsbestätigung – als Abschluss der Auftragserfassung – kann als PDF-Datei per E-Mail versandt oder vor Ort ausgedruckt werden.

Die anwendungsintegrierte Workflow-Steuerung von GUS-OS CRM sorgt dabei jederzeit für die sichere Verbindung zwischen Außendienst und Zentrale. Dazu gehören die Datenübermittlung in beide Richtungen und die Datenverarbeitung auf dem Server.

Kundeninformationen komplett vor Augen

GUS-OS CRM verfügt über ein aussagestarkes Kundeninformationssystem, welches auf einen Blick alle wichtigen Daten zur Verfügung stellt wie Kundenstammdaten, Artikelkonditionen, Aufträge (aktive und erledigte), Kundenkonditionen, Umsatzstatistik, ORGA-Struktur usw. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Außendienst erhalten darüber hinaus noch eine Aufstellung der Fehlbesuche und eine Filterfunktion für die Selektion von Aufträgen.

Besuche praktisch geplant

Um dem Außendienst die Zusammenstellung von erfolgreichen Besuchstouren zu erleichtern, bietet GUS-OS CRM eine vollständige Besuchsplanung an. Dazu gehört eine Vorselektion (Prompt-Panel) nach Datum, Gebiet und Kundenpotenzial. Aus den Ergebnissen dieser Selektion erstellt die Lösung dann eine Vorschlagsliste, die den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Außendienst per Klick eine einfache Zusammenstellung der Kunden erlaubt, denen die nächste Besuchstour gelten soll. Auch können der Besuchsplanung einfach zusätzliche Kunden hinzugefügt werden.

Die Berichte zu den Besuchen können über Themengebiete, Suchkriterien und Stichwörter kategorisiert werden. Zu den Komfortfunktionen der Lösung gehört die Option, beliebige Dokumente mit einem Bericht zu verknüpfen. Des Weiteren gibt es die Möglichkeit, einen dokumentierenden Workflow an einen Besuchsbericht zu binden. Durch diesen Workflow wird einem Innendienstmitarbeiter der Besuchsbericht zur Kenntnisnahme auf seiner ToDo-Liste angezeigt. Um Unterlagen schnell zur Hand zu haben, stellt das CRM-Tool auch eine Tourenkontrollliste und Informationsblätter mit den jeweiligen Kundendaten als druckbare Dokumente bereit.

Spesen richtig in Bewegung

Für die Erfassung von Spesen und Reisekosten bietet GUS-OS CRM ein einfaches und transparentes Vorgehen: Einmal täglich wird ein Spesenbericht erfasst. Die Daten stehen dann auf dem Notebook zur Verfügung und können dort beaufkündet werden. Das „manuelle“ Abgeben der Originalbelege muss nur noch einmal pro Monat erfolgen. Praktisch ist auch, dass die Datenerfassung



durch die Übernahme der Werte vom Vortag erleichtert wird und Kontrollanzeigen eine einfache Korrektur der Eingaben erlauben.

Zahlen mit Aussage

Die Analysefunktionen von GUS-OS CRM bieten dem Außendienst zentrale Auskünfte, die leicht abzurufen sind und die Verkaufstätigkeit unterstützen. Dazu zählen:

- Gesamtumsatzübersicht
- Umsatzlisten zu Kunden, Produkten, Außendienst (andere Mitarbeiter ausgeblendet)
- Steigerung Außendienst gesamt
- Aktionsartikelübersicht

Diese Informationen sind über eine tabellarische und eine grafische Anzeige sowie ein Excel-Download abzurufen. Per Hyperlink kann in Detailanzeigen der Auftragspositionen verzweigt werden.

Die Provisionsabrechnung macht es möglich, dass Mitarbeiter im Außendienst zusätzlich Auskünfte zu den provisionsberechtigten Auftragspositionen bekommen – mit Selektionsmöglichkeiten – sowie Informationen zu den Provisionsabrechnungssätzen.

Statistik als Impulsgeber

GUS-OS CRM unterstützt die aktuelle Entwicklung, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Vertriebsinnendienst und Marketing möglichst umfangreiche Analyse-Möglichkeiten an die Hand zu geben. Die Lösung erhält alle relevanten Daten, die mit den integrierten Werkzeugen ausgewertet werden können.

Stammdaten, die nahe liegen

Die Lösung ist offen für separat verfügbare Adressbestände etwa zu Ärzten, Kliniken oder aus dem Handel. Die GUS Group richtet Schnittstellen so ein, dass diese Daten integriert, gepflegt und dem Außendienst zur Verfügung gestellt werden können.

GUS-OS CRM macht mehr aus Ihren Kontakten.