



eEvolution 10

voller möglichkeiten.

Neuerungen Version 10.0

CRM Modul

eEvolution CRM

Lead, Verkaufschance, Angebot: Ihre Vertriebsprozesse lassen sich bequem und übersichtlich in eEvolution abbilden. Bühne frei für unser CRM!

In unserem Customer-Relationship-Management werden Termine, Wiedervorlagen und Aufgaben in der Historie dokumentiert und können so lückenlos geplant, gesteuert und nachvollzogen werden – vom Erstkontakt bis zum Auftrag. Außerdem bietet das CRM eine Übersicht über alle anstehenden und historischen Vertriebsaktivitäten bis hin zum Forecast. Durch die Kopplung an die Projektabrechnung lassen sich auf Wunsch die vertrieblichen Aufwände ermitteln und damit die wirtschaftliche Transparenz des Vertriebsprozesses erhöhen.

Vertriebstool mit vielen Vorteilen

In unserem eEvolution CRM können Sie Aufgaben, Termine und Wiedervorlagen zu Leads und VK-Chancen anlegen, bearbeiten und verfolgen. Darunter fallen beispielsweise die Ergebnisdokumentation zurückliegender Termine und Aufgaben sowie das Leadtracking und Aufgabentracking. „Meine Terminaktionen“ und „Meine Leads“ sind als Übersicht ebenso abrufbar wie eine Gesamtübersicht über alle Vorgänge.

Zur Qualifizierung und zum entsprechenden Clustern können den Leads und VK-Chancen natürlich verschiedene Kriterien bzw. Merkmale zugeordnet werden, wie zum Beispiel Produktinteresse oder Leadherkunft. Sie können den geplanten Umsatz ebenso hinterlegen wie Wahrscheinlichkeiten und weitere frei definierbare Kriterien.

Zudem ist eine Zuordnung von Vertriebsprojekten zu einzelnen Leads und VK-Chancen möglich, sodass die Vertriebsmitarbeiter – bei Einsatz der eEvolution Projektabrechnung – ihre Arbeitszeiten zu den einzelnen Vertriebsprojekten erfassen und auswerten können.

Einsatz mit anderen Modulen

Alle Stammdaten und Vorgänge des eEvolution CRM sind natürlich vollständig in die eEvolution Adressverwaltung und den Auftragsprozessor integriert. In den jeweiligen Historien werden alle Aktionen vollständig dokumentiert. Eine lückenlose Verfolgbarkeit vom Lead zum Auftrag und umgekehrt wird somit ermöglicht. Zudem ermöglicht die Verwendung der eEvolution Projektabrechnung die Erfassung und Auswertung von Arbeitszeiten zu den einzelnen Vertriebsprojekten.

Bei Nutzung des ‚eEvolution Exchange-Connectors‘ werden alle ein- und ausgehenden eMails an den CRM Vorgängen automatisch mit dokumentiert.

Probieren Sie es selbst aus: Mit dem eEvolution CRM steigern Sie die Termintreue gegenüber Ihren Kunden und sorgen für noch mehr Effizienz in Ihrem Vertriebsteam. So geht moderne Kundenpflege!

Die letzten Monate haben wir genutzt, um weitere nützliche CRM-Funktionen im Rahmen des neuen Release der eEvolution Version 10 zu entwickeln, welche das Arbeiten mit dem eEvolution CRM deutlich erleichtern.

Auf den nächsten Seiten erhalten Sie Informationen, welche nützlichen Features mit der neuen eEvolution Version 10 hinzukommen.

TAPI-Anbindung im CRM

Allgemeines zu TAPI

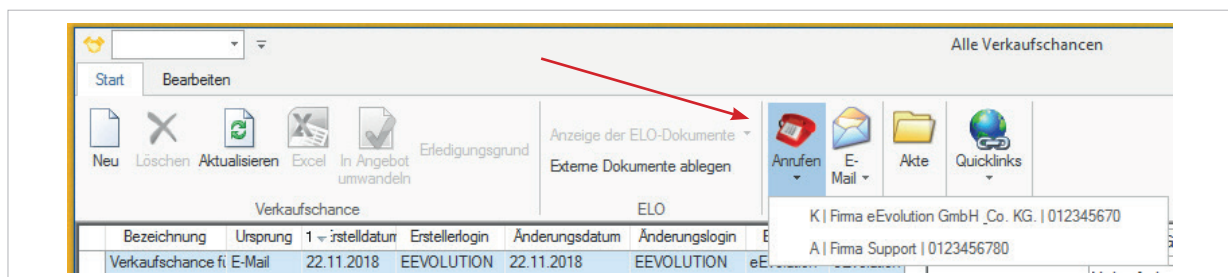
TAPI ist die Abkürzung für Telephony Application Programming Interface. Aus technischer Sicht beschreibt TAPI eine Schnittstelle zwischen einer Telefonanlage oder einem Telefon und einem PC. Eine solche Schnittstelle wird benötigt, wenn aus einem Programm heraus softwareunterstützt eine Telefonnummer gewählt oder bei einem eingehenden Anruf am PC die Rufnummer angezeigt werden soll. Anhand der Rufnummer lassen sich weitere Informationen wie der Name des Anrufers, der bisherige Verlauf von Anrufen mit entsprechenden Notizen zur Verfügung stellen.

Bei der Bearbeitung eines Leads oder einer Verkaufschance können Sie jetzt direkt die, beim Interessenten, Kunden oder Ansprechpartner im Feld „**Telefon**“ hinterlegte Telefonnummer des selektierten Datensatzes aufrufen.


Dafür wurde in den Dialogen für die Verwaltung der Leads und Verkaufschancen der Bereich „**Aktionen**“ im Ribbon hinzugefügt, wo unter „**Anrufen**“ die beim Interessenten/Kunden oder Ansprechpartner im Feld „**Telefon**“ hinterlegte Telefonnummer angezeigt wird.

Damit man die unterschiedlichen Telefonnummern besser zuordnen kann, wird der Telefonnummer des Interessenten das Präfix „I“, der Telefonnummer des Kunden das Präfix „K“ und Telefonnummern von Ansprechpartnern das Präfix „A“ hinzugefügt.

Beim Klick auf die gewünschte Telefonnummer wird über die installierte Telefonsoftware ein Anruf gestartet, wodurch sich die Beschriftung von „**Anrufen**“ in „**Auflegen**“ ändert. Sobald der Anruf durch die Telefonsoftware oder einen Klick auf „**Auflegen**“ im CRM beendet wurde, ändert sich die Beschriftung wieder in „**Anrufen**“.



Anruffunktion im Ribbon vom CRM

In dem Dialog „**Erweiterte Details zu Aktionen**“ wird beim Interessenten, Kunden und den zugeordneten, nicht ausgeblendeten Ansprechpartnern die im Feld „**Telefon**“ hinterlegte Telefonnummer angezeigt. Bei den Ansprechpartnern ist diese in der Spalte „**Telefon**“ zu finden, während Sie bei Kunden und Interessenten direkt unterhalb der Stammdaten angezeigt wird. Beim Klick auf die Telefonnummer wird über die installierte Telefonsoftware ein Anruf gestartet und durch das zusätzliche Symbol  hinter der Telefonnummer der aktive Anruf angezeigt. Sobald durch die Telefonsoftware oder einen erneuten Klick auf die Telefonnummer mit dem Symbol der Anruf beendet wurde, wird das Symbol wieder ausgeblendet.

–Kunde–

Anrede: Firma

Name: eEvolution GmbH & Co. KG.

PLZ: 31114

Ort: Hildesheim

Strasse: Speicherstr.9

Telefon: 012345670

E-Mail: eevolution@eevolution.de

Ansprechpartner:

Anrede	Name	Telefon	E-Mail
Firma	Support	0123456780	support@eevolution.de

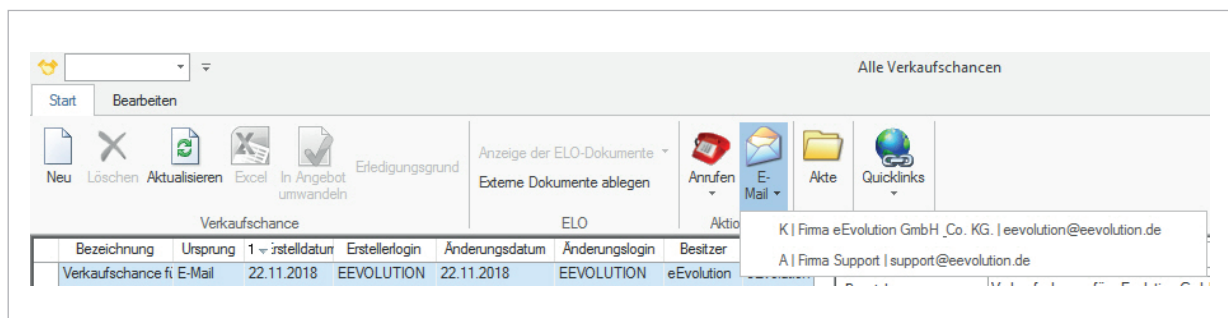
Anruffunktion in „Erweiterte Details zur Aktion“

E-Mail an Interessent, Kunde oder Ansprechpartner direkt aus dem CRM

Bei der Bearbeitung eines Leads oder einer Verkaufschance können Sie zukünftig direkt eine E-Mail an die beim Interessenten, Kunden oder Ansprechpartner hinterlegte E-Mail-Adresse des in der Tabelle selektierten Datensatzes erzeugen. Dafür wurde in den Dialogen für die Verwaltung der Leads und Verkaufschancen der Bereich „Aktionen“ im Ribbon hinzugefügt, wo unter „E-Mail“ die beim Interessenten/Kunden oder Ansprechpartner im Feld „E-Mail-Adresse“ hinterlegte E-Mail-Adresse angezeigt wird.

Damit man die unterschiedlichen E-Mail-Adressen besser zuordnen kann, wird der E-Mail-Adresse des Interessenten das Präfix „I“, der E-Mail-Adresse des Kunden das Präfix „K“ und der E-Mail-Adresse von Ansprechpartnern das Präfix „A“ hinzugefügt.

Beim Klick auf die gewünschte E-Mail-Adresse wird das E-Mail-Programm gestartet, eine neue E-Mail geöffnet und die E-Mail-Adresse als Empfänger eingetragen.



E-Mail-Funktion im Ribbon vom CRM

In dem Dialog „Erweiterte Details zu Aktionen“ wird beim Interessenten, Kunden und den zugeordneten, nicht ausgeblendeten Ansprechpartnern die im Feld „E-Mail-Adresse“ hinterlegte E-Mail-Adresse angezeigt. Bei den Ansprechpartnern ist diese in der Spalte „E-Mail“ zu finden, während sie bei Kunden und Interessenten direkt unterhalb der Stammdaten angezeigt wird. Mit einem Klick auf die E-Mail-Adresse wird direkt eine E-Mail an diese E-Mail-Adresse erzeugt.

–Kunde–

Anrede: Firma

Name: [eEvolution GmbH & Co. KG](#)

PLZ: 31114

Ort: Hildesheim

Strasse: Speicherstr.9

Telefon: 012345670

E-Mail: eevolution@eevolution.de

Ansprechpartner:

Anrede	Name	Telefon	E-Mail
Firma	Support	0123456780	support@eevolution.d

E-Mail-Funktion in „Erweiterte Details zur Aktion“

Anbindung von ELO im CRM - Neues ABizl Datenmodell für Verkaufschancen

Im CRM wurde die Möglichkeit geschaffen, die Ablage für externe Dokumente und die iSearch auch bei Verkaufschancen nutzen zu können.

Dafür wurden für Verkaufschancen und Kunden die dazu passenden Datenmodelle geschaffen, so dass diese für die Ablageregeln herangezogen werden können.

eEvolution Akte für Verkaufschancen im CRM

In der Akte können Sie für eine Verkaufschance weitere Informationen in Form von Dateien aus dem Dateisystem oder Hyperlinks aus dem Internet hinterlegen.

eEvolution Akte für Leads im CRM

Über die Akte können Sie ebenfalls für ein Lead weitere Informationen in Form von Dateien aus dem Dateisystem oder Hyperlinks aus dem Internet hinterlegen.

eEvolution CRM, Verbesserung der Terminbearbeitung mit Historie

Der neue Dialog „Terminhistorie zu...“ lässt sich aus den „Erweiterten Details zu Aktionen“ über den Button  aufrufen. Es erscheint dann folgender Dialog:

Termin	Terminzeit	Status	Kurzbeschreibung	Erfolgt	Aktion	Benutzer	Ansprechpartner	Projekt	Anlage	Terminziel	Dauer (min)	Anlass
22.11.2018	11:53		Angebot Nr.	<input checked="" type="checkbox"/>	Angebot	EEVOLUTION						
09.04.2018	17:22		Angebot Nr.	<input checked="" type="checkbox"/>	Angebot	EEVOLUTION						
09.04.2018	15:58		Angebot Nr.	<input checked="" type="checkbox"/>	Angebot	EEVOLUTION						
09.04.2018	15:50		Angebot Nr.	<input checked="" type="checkbox"/>	Angebot	EEVOLUTION						
09.04.2018	15:40		Angebot Nr.	<input checked="" type="checkbox"/>	Angebot	EEVOLUTION						
14.03.2018	12:31		Angebot Nr.	<input checked="" type="checkbox"/>	Angebot	EEVOLUTION						
14.03.2018	12:19		Angebot Nr.	<input checked="" type="checkbox"/>	Angebot	EEVOLUTION						
27.02.2018	17:43		Angebot Nr.	<input checked="" type="checkbox"/>	Angebot	EEVOLUTION						
14.02.2018	17:14			<input type="checkbox"/>	Anruf	EEVOLUTION				Das ist ein		
12.02.2018	11:07			<input type="checkbox"/>	Anruf	EEVOLUTION	110847:					
23.01.2018	15:00	wartet auf	>Test	<input type="checkbox"/>	Anruf	EEVOLUTION				Das ist ein	100	Preisverhandlung
22.01.2018	14:33		Angebot Nr.	<input checked="" type="checkbox"/>	Angebot	EEVOLUTION						
13.12.2017	17:25		Angebot Nr.	<input checked="" type="checkbox"/>	Angebot	EEVOLUTION						
07.12.2017	16:06		Angebot Nr.	<input checked="" type="checkbox"/>	Angebot	EEVOLUTION						
06.10.2017	11:01			<input checked="" type="checkbox"/>	Anruf	EEVOLUTION		Verkaufschanc				
06.10.2017	11:00			<input type="checkbox"/>	Anruf	KK		Verkaufschanc			45	
06.10.2017	11:00			<input type="checkbox"/>	Anruf	EEVOLUTION		Verkaufschanc			30	
06.10.2017	10:59			<input type="checkbox"/>	Anruf	EEVOLUTION		Verkaufschanc			15	
06.10.2017	10:53			<input type="checkbox"/>	Besuch	APERTUM				Das ist ein		Neuer Besuch

Anzeige für die letzten Tage Systemaktionen anzeigen

Neu Bearbeiten Zuweisen an Löschen

Neuer Dialog „Terminhistorie zu ...“

In dieser Ansicht haben Sie alle historischen Einträge zum zugeordneten Interessenten/Kunden im Blick.

Außerdem können Sie an dieser Stelle die bereits aus der Terminhistorie der KuLiMi oder dem CRM bekannten Funktionen nutzen, wie z.B. die Bearbeitung von Terminen, die Anpassung der Anzeige von Terminen auf eine bestimmte Anzahl von Tagen und die Weiterleitung von Terminen an andere Mitarbeiter.

Links aus der erweiterten Termin-Detailansicht zu Lead/ Verkaufschance und Interessent/Kunde

In dem Dialog „Erweiterte Details zu Aktionen“ kann zukünftig direkt aus dem Feld „Name“ heraus zu diesem Interessenten oder Kunden in der KuLiMi gewechselt werden, sowie über das Feld „Bezeichnung“ direkt der dazugehörige Lead oder die dazugehörige Verkaufschance geöffnet werden.

Link zum Kunden / Interessenten und Lead / Verkaufschance

Angebote im CRM

Die beiden Kacheln „Offene Angebote gesamt“ und „Offene Angebote persönlich“ auf dem Dashboard des CRM haben bisher nur in die Angebotsverwaltung von eEvolution verzweigt.

Jetzt bietet das CRM über den Dialog „Offene Angebote gesamt“/„Offene Angebote persönlich“ die Möglichkeit, direkt eine Übersicht über die noch nicht erledigten Angebote zu erhalten, sowie die bereits stattgefundenen oder geplanten Termine zu einem Angebot einzusehen und zu bearbeiten. Dabei werden unter „Offene Angebote gesamt“ alle noch nicht erledigten Angebote, unabhängig vom zugeordneten Sachbearbeiter geladen, während unter „Offenen Angebote persönlich“ nur die noch nicht erledigten Angebote geladen werden, bei denen der angemeldete Benutzer als Sachbearbeiter eingetragen ist.

Auf der linken Seite finden Sie in dem neu geschaffenen Dialog eine tabellarische Übersicht mit den wichtigsten Informationen zu einem Angebot, wie z. B. Angebotsnummer, Projektkennzeichen und Kunde. Auf der rechten Seite werden die Detailinformationen zu dem in der Tabelle auf der linken Seite markierten Angebot angezeigt, wozu u. a. der Kundename, das Projektkennzeichen, die Planzeit und natürlich die Terminhistorie, mit allen bereits stattgefundenen und geplanten Terminen zu diesem Angebot, gehören.

The screenshot displays the 'Offene Angebote gesamt' (Open Offers) window. On the left, a table lists various offers with columns for 'Ang. Nr.', 'Projektkennzeichen', 'Kunde', and 'Ursprung'. The right side provides a detailed view for a selected offer, including fields for 'Kunde', 'Projektkennzeichen', 'Vortext', 'Sachbearbeiter', 'Ursprung', 'Wiedervorlage-Datum', 'Angebot', 'Projekt-Bezeichnung', 'Planzeit', 'Erstelldatum', and 'Anspruchspartner'. At the bottom, a table shows the offer's history with columns for 'Termin', 'Terminzeit', 'Status', 'Kurzbeschreibung', 'Erledigt', 'Aktion', 'Benutzer', 'Anspruchspartner', and 'Projekt'.

Verwaltungsansicht für Angebote

Angebotshistorie für vorhandene Angebote im CRM einpflegen

Ältere Angebote, die bereits vor der Einführung des CRMs angelegt worden sind, werden nicht in der Angebotshistorie angezeigt. Manuelle Termineinträge zu diesen Angeboten lassen sich aber jederzeit erstellen.

Diese Termineinträge können bei Bedarf automatisch über ein WTS-Skript (PflegeVorhandener-Termine.wts) eingepflegt werden. Allerdings muss in diesem Zusammenhang darauf geachtet werden, dass diese Aktion besonders auf größeren Datenbanken längere Zeit in Anspruch nehmen kann.

ANGEBOTSLISTE		CRM	
Projektkennzeichen	EEVOLUTION-Musterkunde-ANG1	PLZ/Stadt	11111 Musterstadt
Wahrscheinlichkeit	25,00	Sachbearbeiter	eEvolution Name 2 von eEvolution
Wert	166,18 €	Erstelldatum	18.11.2015
Angebot	1308	Änderungsdatum	22.11.2018
Datum letzter Termin	01.12.2018	Erledigt	Nein
	Wiedervorlage Angebot Nr. 1308		

Auswertung /Angebotsliste

Auswertung „Angebotsliste“ im CRM

Diese neue Auswertung bietet Ihnen einen Überblick über die wichtigsten Informationen zu einem Angebot. Die in dieser Auswertung anzuzeigenden Angebote können Sie über die vorgeblendete spezielle Suchauswahl auf die Angebote mit den dort eingetragenen Eigenschaften einschränken, wie z.B. auf „Sachbearbeiter“ oder „Wahrscheinlichkeit“.

Die Auswertung „Angebotsliste“ finden Sie auf dem Reiter „Auswertung“ in der Hauptmaske des CRM unter dem gleichnamigen Menüpunkt.

Auswertung „Angebote Detailansicht“ im CRM

Diese etwas tiefergehende Auswertung bietet Ihnen einen detaillierten Überblick mit den wichtigsten Informationen zu einem Angebot. Auch die in dieser Auswertung angezeigten Angebote können Sie über die vorgeblendete spezielle Suchauswahl auf Angebote mit den dort eingetragenen Eigenschaften einschränken, wie z.B. auf „Sachbearbeiter“ oder „Wahrscheinlichkeit“.

Die Auswertung „Angebot Detailansicht“ finden Sie auf dem Reiter „Auswertung“ in der Hauptmaske des CRM unter dem gleichnamigen Menüpunkt.

ANGEBOT DETAILANSICHT

CRM

Erledigt

Basisdaten

Kunde	Musterkunde	Sachbearbeiter	eEvolution Name 2 von eEvolution
Projektkennzeichen	EEVOLUTION-Musterkunde-ANG1	Erstelldatum	18.11.2015
Wahrscheinlichkeit	25,00	Letzte Änderung am	22.11.2018
Angebot	1308		

Projekt

Bezeichnung:
Planzeit:
Firma:

Historie

Kurzbezeichnung	Langbezeichnung	Termin	Aktion	Dauer	Betreuer
Wied.Ang.		01.12.2018	Wiedervorlage Angebot Nr. 1308	0,00	EEVOLUTION

Auswertung Angebot Detailansicht

Erfahren Sie mehr über die Funktionalitäten und Einsatzmöglichkeiten des eEvolution CRM Moduls im eEvolution Kundenportal unter: <https://www.eevolution.de/produkt/warenwirtschaft/crm>