

# ProCRM

## Dokumentation Vertriebsprozess

Beispiel:

Der hier skizzierte Vertriebsprozess besteht aus folgenden Schritten:

1. Telefonakquise
2. Prospekte verschicken
3. Besuchstermin
4. Angebotserstellung
5. Auftrag erhalten oder Angebot abgelehnt

Diese Einzelschritte sind als Kontaktarten im System definiert und werden von den Mitarbeitern entsprechend gepflegt:

CRM Info Firma: 028 ProClean's Pico Bello - Kunde: 000014 Golf-Hotel "Handicap"

Kl	Art	Status	Nummer	Name	Gruppe2	Stufe	Name 2	Straße
028	KD	Aktiv	000014	Golf-Hotel "Handicap"				Rodenste
028	KD	Aktiv	000014	Golf-Hotel "Handicap"				Rodenste
028	KST		111480002	Golf Hotel Handicap				

Art	Nummer	Name	Straße	Plz	Ort	Telefon	Mobil
028	KST	111480002	Golf Hotel Handicap				

Gesch	Vorname	Nachname	Abteilung	Position	Telefon	Fax	Straße

Alle		Monat		ab Monat							
Kommunikationsart	Status	Priorität	Beginn	Kontaktart	Betreff	Bemerkung	Bereich	Anlage	Ansprechpartner	Sachbearbeiter	Keyword für Anlage(n)
	offen	Niedrig	11.05.2013	Neubewerbung Saison			Geschäftlich			Selma Kaufmann	
	Erlедigt	Niedrig	29.01.2008	Auftrag erhalten			Geschäftlich		Knut Seewolf	Juliane Werding	
	Erlедigt	Hoch	28.01.2008 18:13:10	Angebot abgegeben	Angebot A0801-0004, La. 1 Unterh.		Geschäftlich	--->>>	Knut Seewolf	Selma Kaufmann	
	Erlедigt	Hoch	28.01.2008	Angebot nachhaken			Geschäftlich		Knut Seewolf		
	offen	Niedrig	17.01.2008 10:30:00	Besuch beim Interessent	Objektbesichtigung		Geschäftlich			Doreen Rёfller	
	Erlедigt	Mittel	13.01.2008	Prospekt verschicken	Nachfragen ob Interesse an Glasreini	Prospekt	Geschäftlich		Knut Seewolf	Rothschild	
	Erlедigt	Niedrig	02.01.2008	Telefonische Nachfrage			Geschäftlich		Knut Seewolf	Metzfelder Heidi	
	Erlедigt	Niedrig	27.12.2007 06:00:00	Telefonakquise	tel. Akquise -> Info-Mappen schicken		Geschäftlich	--->>>	Knut Seewolf	Rothschild	

**Kundenumsatz: 1.316,40€ in 2014**

000014

Kd: 000014 in % 0,81  
Gesamtumsatz: 216.119.

Termin an	Objektbesichtigung

In der Terminauswertung kann der Prozess nach verschiedenen Kriterien ausgewertet werden.

Hier die Sicht auf die Interessenten:.

Nummer1	Name1	Apa_Name	Beginn	Betreff	Kontaktart
7013	Fink Moden		11.11.2009	Besuchstermin vereinbart für Vertrieb am 11.11.10 Vertrag mit bestehendem DL läuft innächsten sind unzufrieden	Telefonakquise
7013	Fink Moden		11.11.2010 09:37:55	Angebot fink, La: 1 Unterhaltsreinigung, Boden Arbeitsplatzreinigung ( Lampe, Telefon, Sprech Sicht saugen	Angebot abgegeben
7013	Fink Moden		28.02.2011 07:00:00	Reinigung mit eigenen Kräften zunächst - evtl	Angebot abgelehnt
7013	Fink Moden	Frau Irina Escada	05.09.2012 10:17:45	Angebot abgelehnt - Angebot Fink_UR, La: 1 Treppenbereich (Handlauf und Sockelleiste) r Ascher, Papier- und Abfallbehälter leeren, bei	Angebot abgelehnt
000027	gear Tec GmbH		20.04.2010 10:21:46	Angebot ge, La: 1 Unterhaltsreinigung, Boden Sicht saugen Total saugen ohne Fleckentfernen	Angebot abgegeben
000027	gear Tec GmbH		27.04.2010		Auftrag erhalten
000014	Golf-Hotel "Handicap"	Knut Seewolf	27.12.2007 06:00:00	tel. Akquise -> Info-Mappen schicken	Telefonakquise
000014	Golf-Hotel "Handicap"	Knut Seewolf	13.01.2008	Nachfragen ob Interesse an Glasreinigung bei	Prospekt verschicken
000014	Golf-Hotel "Handicap"		17.01.2008 10:30:00	Objektbesichtigung	Besuch beim Interessent
000014	Golf-Hotel "Handicap"	Knut Seewolf	28.01.2008 18:13:10	Angebot A0801-0004, La: 1 Unterhaltsreini Halle , Gesamtpreis:1159,78	Angebot abgegeben
000014	Golf-Hotel "Handicap"	Knut Seewolf	29.01.2008		Auftrag erhalten
7010	Hugendubel		15.04.2013	Prospekte versenden und nachhaken im Juli	Telefonakquise
7010	Hugendubel		01.07.2013	Firmenpräsentation und Flyer UR	Prospekt verschicken

Als Ausdruck:

Terminauswahl vom 09.04.2014 09:05:32

**Auswertung Vertriebsprozess nach Kunden/Interessenten**

Sortiert nach Name1, Nummer1, Beginn

Nummer1	Name1	Apa_Name	Beginn	Betreff	Kontaktart
7013	Fink Moden		11.11.2009	Besuchstermin vereinbart für Vertrieb am 11.11.11 Vertrag mit bestehendem DL läuft innächsten sind unzufrieden	Telefonakquise
			11.11.2010 09:37:55	Angebot fink, La: 1 Unterhaltsreinigung, Bode Arbeitsplatzreinigung ( Lampe, Telefon, Sprech Sicht saugen Polsterauflagen saugen, Stühle und Stuhlgest Total saugen ohne Fleckent	Angebot abgegeben
		Frau Irina Escad	28.02.2011 07:00:00	Reinigung mit eigenen Kräften zunächst - evtl.	Angebot abgelehnt
			05.09.2012 10:17:45	Angebot abgelehnt - Angebot Fink_UR, La: 1 Treppenbereich (Handlauf und Sockelleiste) re Ascher, Papier- und Abfallbehälter leeren, bei Hygieneartikel ko	Angebot abgelehnt
4 Datensätze für Nummer1 7013.					
000027	gear Tec GmbH		20.04.2010 10:21:46	Angebot ge, La: 1 Unterhaltsreinigung, Bode Sicht saugen Total saugen ohne Fleckentfernen Total saugen mit Fleckentfernen Sicht kehren feucht reinigen ( auch moppen ) vorkehren und naß reinigen Schreibe	Angebot abgegeben
			27.04.2010		Auftrag erhalten
2 Datensätze für Nummer1 000027.					
000014	Golf-Hotel "Handicap"	Knut Seewolf	27.12.2007 06:00:00	tel. Akquise -> Info-Mappen schicken Nachfragen ob Interesse an Glasreinigung bes	Telefonakquise
		Knut Seewolf	13.01.2008	Objektbesichtigung	Prospekt verschicken
		Knut Seewolf	17.01.2008 10:30:00	Angebot A0801-0004, La: 1 Unterhaltsreinigung Halle	Besuch beim Interessent
			28.01.2008 18:13:10	. Gesamtpreis: 1159,78	Angebot abgegeben
		Knut Seewolf	29.01.2008		Auftrag erhalten
5 Datensätze für Nummer1 000014.					
7010	Hugendubel		01.07.2013	Firmenpräsentation und Flyer UR	Prospekt verschicken
1 Datensätze für Nummer1 7010.					
7010			15.04.2013	Prospekte versenden und nachhaken im Juli	Telefonakquise
1 Datensätze für Nummer1 7010.					
000010	interface		01.02.2008	Lohndaten prüfen	Auftrag erhalten
			06.02.2008		Auftrag erhalten
		Herr Friedrich M	08.03.2011 13:03:07	Angebot Test Leistung, La: 1 Unterhaltsreinigung	Angebot abgegeben
			29.08.2011	Lohndaten prüfen	Auftrag erhalten
4 Datensätze für Nummer1 000010.					
200000	Klinik um Quedlinburg		22.01.2013	Lohndaten prüfen	Auftrag erhalten

Statistische Auswertungen – nach Kunden:

Hierarchische Darstellung (Aktives Layout: SK - 'Schulungen')

Name1	Kontaktart	Anzahl
Fink Moden	Angebot abgegeben	1
	Angebot abgelehnt	2
	Telefonakquise	1
gear Tec GmbH	Angebot abgegeben	1
	Auftrag erhalten	1
Golf-Hotel "Handicap"	Angebot abgegeben	1
	Auftrag erhalten	1
	Besuch beim Interessent	1
	Prospekt verschicken	1
	Telefonakquise	1
Hugendübel	Prospekt verschicken	1
	Telefonakquise	1
interface	Angebot abgegeben	2
	Auftrag erhalten	4
Klinikum Quedlinburg	Auftrag erhalten	2
Krämer Reitsportbedarf	Angebot abgegeben	2
	Auftrag erhalten	1
	Besuch beim Interessent	1
	Telefonakquise	1
Loop 5	Angebot abgegeben	1
	Besuch beim Interessent	1
	Telefonakquise	1
Metro Weiterstadt	Angebot abgegeben	1
Ostbahnhof Darmstadt	Besuch beim Interessent	1
Otto Röhm GmbH	Angebot abgegeben	3
	Auftrag erhalten	3
D-WE Internet Auktionst	Angebot abgegeben	1
	Auftrag erhalten	1

- Ende
- Vorsch..
- Druck
- Ausw...
- erweit.
- schließ.
- Formul...
- Layout
- Std.Sp..

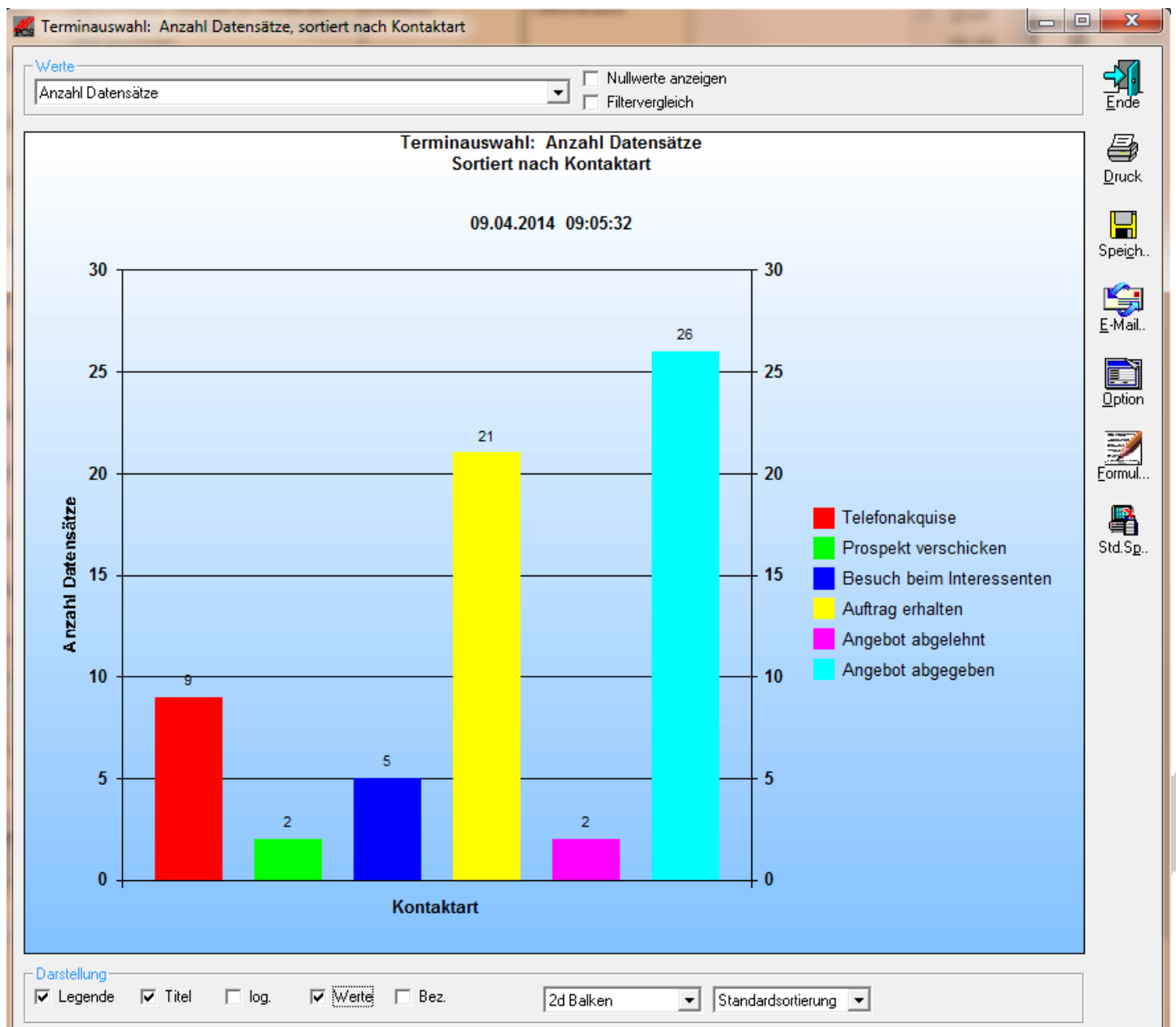
Statistische Auswertungen – nach Kontaktart und Sachbearbeiter:

Hierarchische Darstellung (Aktives Layout: SK - 'Schulungen')

Kontaktart	Anzahl	Sachbearb	Anzahl
☑ Telefonakquise	9	DILLY	1
		ROTH	1
		SCHMELZ	6
		SK	1
☑ Prospekt verschicker	2	ROTH	1
		SK	1
☑ Besuch beim Interess	5	DR	1
		ENTW	1
		JW	1
		SCHMELZ	1
		SK	1
☑ Auftrag erhalten	21	JW	16
		SK	5
☑ Angebot abgelehnt	2		1
		DLM	1
☑ Angebot abgegeben	26		1
		1	1
		AM	1
		METZ	7
		DLM	5
		SK	11

- Hier flossen auch unabhängig vom Prozess erstellte Angebote und Aufträge mit ein, die z. B. von den Objektleitern/Vertriebsmitarbeitern direkt akquiert wurden. Dies kann durch unterschiedliche Kontaktarten auch abgegrenzt werden.

Auch graphische Auswertungen sind möglich:



Dies ist ein kleiner beispielhafter Auszug aus den Möglichkeiten, die sich mit ProCRM bieten und die vom Anwender selbst gesteuert werden können. Basis ist die Modellierung des individuellen Vertriebsprozesses im Unternehmen mithilfe von Kontaktarten.