



# FABIS Vertriebsserie

## CRM-Modul

### Die Schaltzentrale der Kommunikation Ihres Unternehmens

#### Einsatzgebiete

FABIS CRM setzen Unternehmen, Dienstleister, Berater und Außendienstorganisationen aller Branchen ein. Es bietet Ihren Kunden und Interessenten größtmöglichen Service und Betreuung außerdem organisiert es die eigene Verwaltung optimal.

**FABIS CRM ist die Schaltzentrale der Kommunikation und des Managements eines ganzen Unternehmens.**

Mit FABIS CRM haben Sie ein ausgereiftes, durchdachtes und in der Praxis erprobtes Profi-Werkzeug für eine zielgerichtete, persönliche und individuelle Kundenbetreuung in der Hand. Darüber hinaus können Sie auch treffsichere Kampagnen und geplantes Telefonmarketing abwickeln.

FABIS CRM ist einsetzbar für jede Branche und Unternehmensgröße - vom Einzelkämpfer bis hin zum Konzern. Länderübergreifende Tätigkeiten eines Unternehmens unterstützt die internationalisierte Oberfläche.

#### Im Überblick

Die Organisation, Pflege und Verwaltung von Personen und Firmen ist Schwerpunkt der Adressverwaltung. Sie gliedert sich in mehrere Bereiche:

- Adress- und Kontaktdaten
- Networking
- Korrespondenz mit integriertem Dokumentenmanagement
- Kontaktmanagement
- verschiedenen Gruppierungstools

#### Zentrale Adress- und Kontaktdaten

Der einzelne Kontakt ist die zentrale Größe, nach dem Motto:

**"Die wichtigste Person im Unternehmen ist der Kunde".**

Von hier aus werden alle weiteren Daten und Eingaben gesteuert.

Die Erfassung von Firmen, natürlichen Personen und Anprechpartnern mit allen Ihnen bekannten Adress- und Kontaktdaten wird Ihnen durch die Spezifizierung von Eingabefeldern und der Aufteilung einzelner Funktionen leicht gemacht.

Im Detail lassen sich innerhalb der Adressen auch mehrere Adresszusätze verarbeiten. Beispiele hierfür sind

- c/o - Adressen
- Angaben zu Stockwerken
- Appartement-Nummern

Für jede Anschrift kann zur Kontrolle ein Briefkopf vorgeneriert werden, dessen Inhalt und Layout Sie jederzeit individuell verändern oder ergänzen können. Für ausländische Adressen ist diese Anpassung sehr wichtig.

Die verschiedenen Kommunikationswege per Telefon, persönliche Durchwahl-Nummern, Fax, Emails auf denen eine Person

zu erreichen ist, stehen jederzeit aktuell und schnell zur Verfügung.

Für die optimale Kundenbetreuung können zu jeder Telefonnummer Kontaktzeiten und Notizen für Besonderheiten oder Hinweise vermerkt werden, die wiederum in der Akquise für Sie wichtig sind.

The screenshot shows a software window titled 'Suche nach Stammsatz - Muster, 1440, Kunde'. It contains a detailed form for a contact named 'Muster'. The form is organized into several sections:

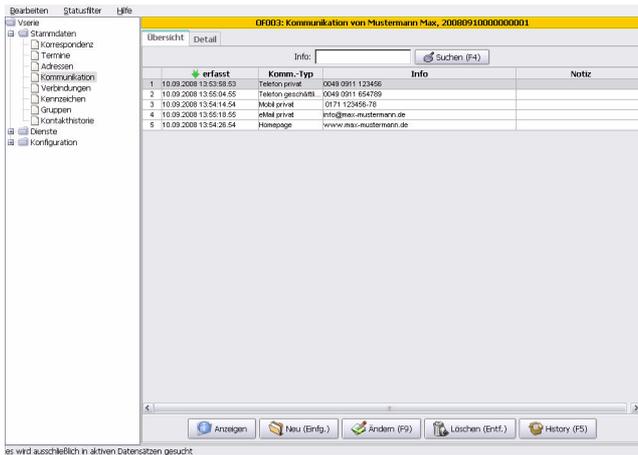
- Personal Data:** Includes fields for 'Geburtsname', 'Geburtsdatum' (19.07.1976), 'Geburtsort' (Berlin), 'Verheiratet' status, and 'Familienstand'.
- Professional Data:** Includes 'Schulabschluss' (Hochschulaufreife (Abitur)), 'Beruf' (Angestellter), 'Arbeitsstatus' (angestellt), 'Berufsausbildung', 'Berufskategorie' (Angestellter), 'Branche', and 'Kategorie' (A).
- Communication Data:** Includes 'Land' (Deutschland), 'erfasst am' (24.06.2008, 10:07:02), 'Sprache' (Deutsch (Standard)), and 'persönl. Anrede' (Sehr geehrter Herr Muster).
- Navigation and Actions:** At the bottom, there are buttons for 'Speichern (F2)' and 'Beenden (Esc)'. A small note at the bottom left states 'es wird ausschließlich in aktiven Datensätzen gesucht'.

So können Sie beispielsweise bei einer Firma oder Person die verschiedensten Adressen hinterlegen. Eine "Standard-Adresse" zur automatischen Verwendung innerhalb der Korrespondenz, eine Adresse für Ihre Rechnungsstellung, eine Dritte als Lieferanschrift, und wenn nötig noch eine vierte, fünfte, sechste.....usw.

Je nach Aktion oder Geschäftsvorfall greifen Sie auf die jeweils passende Anschrift zurück.

Ein sehr hilfreiches und kostensparendes Feature ist der Vermerk über ein generelles Anrufverbot oder ein Anrufstopp zu bestimmten Tageszeiten - separat für jede einzelne Telefon- und Handynummer.

FABIS CRM unterstützt Sie so optimal bei der telefonischen Betreuung Ihrer Kontakte und hilft Zeit und Kosten für unnötige Anrufe außerhalb der Bürozeiten des Kunden zu sparen.



**Kein Blättern in Adressbüchern!  
Kein Suchen in verschiedenen Kontaktdateien!**

Sie haben alle Verbindungen im Überblick! So wird Ihr Kunde, Interessent oder Geschäftspartner für Sie auf allen Wegen erreichbar. FABIS CRM spielt auf allen Kommunikationswege virtuos.

**Werbesperre**

Gerade bei Werbekampagnen sind Empfänger inzwischen sehr sensibel. Unerwünschte Werbebotschaften können den Versender teuer zu stehen kommen. Hier hilft Ihnen die differenzierte Werbesperre für die einzelnen Kommunikationswege weiter. Notieren Sie, wer keine Emails bekommen möchte, wer sich vom Newsletter abgemeldet hat, oder keinen weiteren Briefkontakt wünscht. Ebenso können Zeitraum und der Grund der Werbesperre vermerkt werden.

Für die optimale Betreuung Ihrer Kunden und Interessenten finden diese Informationen anschließend im Rahmen des Kampagnen-Moduls ihre Verwendung. Das Einverständnis des Empfängers vorausgesetzt können Sie so zum Beispiel problemlos Personen Ihrer Zielgruppe die mit einer "Email-Werbesperre" gekennzeichnet sind per Brief anschreiben; und natürlich auch umgekehrt.

**Networking leicht gemacht**

**Networking und Beziehungen sind das wichtigste im Geschäftsleben** - aber wer hat die kompletten Verbindungen, Empfehlungen und die Herkunft eines jeden Kontakts im Kopf?

Genau hier hilft Ihnen FABIS CRM! Bil-

den Sie alle geschäftliche und private Beziehungen ab.

Verknüpfen Sie Familienangehörige, einen Empfehlunggeber mit seinem Kunden, die Sekretärin aus der Buchhaltung mit der Firma, die Firmenleitung mit dem Unternehmen, Hauptstellen

mit Ihren Filialen.... Ihnen sind keine Grenzen in Bezug auf Anzahl und Art der Verbindungen gesetzt.

**Schaffen Sie sich ihr eigenes Netzwerk!**

... und nutzen Sie die technischen Möglichkeiten die sich bieten:

Über die "Springfunktion" in der Stammdatenlisten kann vom ausgewählten Datensatz per Mausklick auf die "verbundenen Datensätze" gesprungen werden und dort die Bearbeitung weitergeführt werden.

Alle verknüpften Kontakte werden in der Korrespondenz für Sie zur Auswahl bereitgehalten - Briefe und Anfragen erreichen so immer den richtigen Ansprechpartner.

Haben Sie telefonische Rückfragen - steht Ihnen für jede Abteilung immer der richtige Ansprechpartner zur Verfügung

So macht Networking Spaß - Nutzen Sie Ihre Kontakte!

**Korrespondenz mit nahtlos integriertem Microsoft- und OpenOffice**

Nutzen Sie weiterhin Ihre gewohnte Textverarbeitung von Microsoft Office oder OpenOffice - aber: verknüpft mit den Vorteilen und Funktionen von FABIS CRM.

Die Anwendungen werden innerhalb von

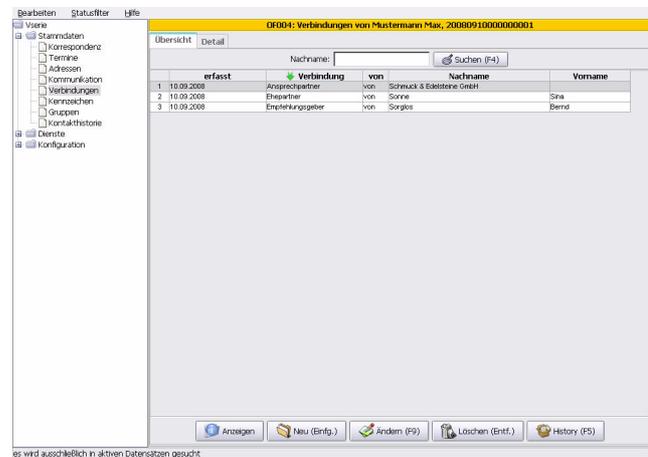
FABIS CRM übergangslos geöffnet. Schreiben, drucken und speichern Sie Ihre Schriftstücke direkt beim Empfänger!

Die Anschrift des Empfängers und die persönliche Anrede werden bei der Verwendung von Datenbankvariablen direkt aus der FABIS CRM Datenbank heraus ersetzt. Selbstverständlich stehen Ihnen in der Gestaltung Ihrer Dokumente und Vorlagen auch "freie Variable" als Platzhalter zur Verfügung.

Von Ihnen erstellte Druckvorlagen in verschiedenen Dateiformaten wie xls, doc, odt beispielsweise für Briefpapier, Rechnungsbögen und vordefinierte Textbausteine sorgen für ein einheitliches Layout und Auftreten Ihrer Firma nach außen. Druckvorlagen werden zentral eingestellt und sind anschließend für jeden autorisierten Anwender nutzbar.

Briefe, Bestellungen und alle übrigen Dokumente werden beim Empfänger oder Versender mit Hilfe eines Ordnersystems strukturiert abgelegt. Sie müssen dabei weder Datei- noch Pfadangaben beachten - die Dokumente werden direkt in der Datenbank abgelegt.

Bei konsequenter Vorgehensweise gibt es - oder sollte es keine Schriftstücke mehr



geben, die unauffindbar auf den Workstations eines einzelnen User abgelegt wurden. Das erleichtert natürlich die Arbeit Ihres Systemadministrators in Bezug auf die Sicherung Ihrer Daten und Rechner extrem!

Die Ablage und Sortierung der Korrespondenz, sowie ein- und ausgehende Dateianhänge werden meistens von den Anwender nach eigenem Ermessen gehandhabt.

Die "große Suche" nach wichtigen Doku-

menten bricht immer dann los, wenn jemand krank, im Urlaub oder aus einem sonstigen Grund nicht zu erreichen ist. All das können Sie zukünftig vermeiden!

Eine sehr klare und doch flexible Ordnerstruktur innerhalb der Ablage erleichtert Ihnen das Wiederfinden von Dokumenten.

Zusätzlich unterstützt Sie die Suche über Match-Code nach Ordner, Dokumenten-

nen dabei alle Dateiformate verarbeiten.

Für die strukturierte Ablage nutzen Sie einfach das frei definierbare Ordnersystem im Schriftverkehr. Für ein schnelles und leichtes Wiederfinden einzelner Dokumente sorgt dann die Suche über Filterfunktionen und verschiedenen Match-Codes. Ergänzend dazu gibt es eine ausführliche Dokumentenübersicht.

Das Dokumentenmanagement ist mit dem Kontaktmanagement verknüpft. Woraus sich für Sie eine automatisierte und lückenlose Kontakthistorie für die optimale Betreuung Ihrer Kunden und Interessenten ergibt.

Für den Administrator kann die zentrale Ablage der Dokumente innerhalb der Datenbank ebenfalls die Sicherung der einzelnen Arbeitsplätze

über den aktuellen Stand zu informieren.

Bei Kunden, die sich bei verschiedenen Ansprechpartnern Ihres Unternehmens Auskünfte einholen, haben diese Kollegen die Möglichkeit, sich noch während des Gesprächs über die gegebene Auskunft des anderen zu informieren und können diese entweder bestätigen oder ergänzen.

Für die laufende Betreuung Ihrer Kontakte ist es eine unverzichtbare Gedächtnisstütze, für das, was beim einzelnen Gespräch beschlossen, empfohlen oder besprochen wurde. Gleichzeitig gibt es neuen Kollegen die Chance, sich auf ein Kundengespräch oder einen Termin optimal vorzubereiten, indem Sie sich vorab die Übersicht ansehen.

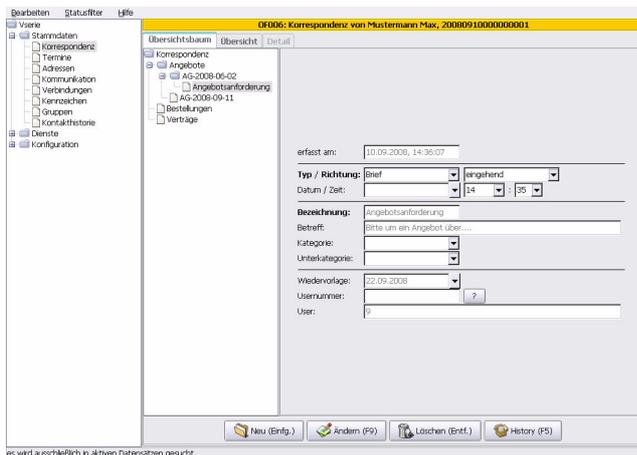
## Gruppierungstools

Sie möchten Ihre Kunden- und Interessenten optimal betreuen? Die Zielgruppen Ihrer Marketingaktionen sollen genauer spezifiziert werden?

Genau hier setzen unsere Gruppierungstools an:

Über die **Gruppenzuordnung** entscheiden Sie, zu welcher Gruppe eine Person oder Firma gehört. Beispiele sind:

- Projekte
- Kundenkategorie
- Interessentenklasse
- Lieferant
- Dienstleister... etc.



name oder Betreff beim schnellen Auffinden des gewünschten Schriftstücks.

Sämtliche Dokumente werden historisiert abgelegt, so daß die einzelnen Bearbeitungsstände jederzeit wieder reproduzierbar und nachvollziehbar sind.

Die Korrespondenz ist mit dem Kontaktmanagement verknüpft. Verfasste Schriftstücke lösen einen automatischen Eintrag in der Kontakthistorie des Empfängers aus.

Daraus ergibt sich für Sie eine lückenlose Abbildung aller Geschäftsabläufe!

## Klar strukturiertes Dokumentenmanagement

Die Vorteile des Dokumentenmanagements liegen in der Übersichtlichkeit der Darstellung und klaren Zuordnung zum Empfänger/Versender, der Archivierung innerhalb der Datenbank und dem schnellen Zugriff auf ein einzelnes Dokument im Bedarfsfall.

Eingehende Dokumente und Schriftstücke werden wie ausgehende Dokumente über die Korrespondenz verwaltet und archiviert. Scans, Dateianhänge an Emails, PDFs..... sämtliche Unterlagen können direkt bei der "Ausgangs- oder Zielperson" gespeichert werden. Sie kön-

ersetzen.

## Übersichtliches Kontaktmanagement

Die Kontakthistorie ist das optimale Werkzeug in der Akquise und Betreuung!

Unverzichtbar für alle, die sofort und kompetent auf An- und Rückfragen reagieren möchten!

Das Kontaktmanagement wurde realisiert, um Sie jederzeit schnell, lückenlos über alle ein- und ausgehenden Kontakte zu einem Kunden oder Interessenten zu informieren. Eine automatisierte Schnittstellen zur Eingabe von Terminen in Form von Besprechungen, Telefonaten, Konferenzen und zur Korrespondenz macht dies möglich.

Dieses Kontaktmanagement, sowie die detaillierte Terminübersicht gibt auch Personen, die nicht direkt am Termin beteiligt waren, die Möglichkeit, sich umfassend

erfasst	Kontakt...	Richtung	Kontaktdatum	Zeit	Kategorie	Unterategorie
1	10.09.2008 1. Brief	ausgehend	10.09.2008	14:20		
2	10.09.2008 1. Berechnung		10.09.2008	13:00		
3	10.09.2008 1. Order		10.09.2008	14:20		
4	10.09.2008 1. Order		10.09.2008	14:15		
5	10.09.2008 1. Order		10.09.2008	14:00		
6	10.09.2008 1. Telefonat	ausgehend	10.09.2008	14:00		
7	10.09.2008 1. Brief	ausgehend	09.09.2008	14:20		
8	10.09.2008 1. Telefonat	eingehend	17.03.2008	11:00		
9	10.09.2008 1. Brief	eingehend	14:35			

Die Möglichkeiten sind hier unbegrenzt. Weisen Sie einer Person oder Firma all die Gruppen zu, in denen sie erscheinen bzw. betreut oder bearbeitet werden soll.

Damit sich FABIS CRM auch hier optimal

Ihrem firmeneigenen Sprachgebrauch anpaßt, ist die Bestückung der Auswahlliste über die Konfiguration der Software frei definierbar.

Unterstützt werden Sie dabei auch durch die Funktionen **Kennzeichen** - mit Hilfe derer Sie ihre Daten noch detaillierter klassifizieren können. Bei einem Kennzeichen handelt es sich um eine Art "Stichwort" dass Sie jemanden zuordnen und für die optimale Kundenbetreuung oder Akquise nutzen. Beispiele:

- Herkunft: Messe
- VIP-Kontakt
- Weihnachten: Persönlicher Gruß

Kategorisieren Sie nach Abschlusswahrscheinlichkeit und bleiben Sie so an vielversprechenden Kontakten weiter dran!

## Wissensdatenbank

Wie ist doch gleich die Standnummer unseres Messestandes? Wo ist die Bedienungsanleitung des Anrufbeantworters? Wie ist das Passwort für unsere PR Dienstleister? -Bauen Sie sich Ihre eigene Wissensdatenbank auf!

Die Antworten sind strukturiert abgelegt im Ordersystem der Wissensdatenbank. An zentraler Stelle, von jedem Programmpunkt aus erreichbar, finden Sie diese Wissensdatenbank. Hinterlegen Sie alle Informationen, die das Unternehmen betreffen und jedem Mitarbeiter zugänglich sein sollen; wie Produktbeschreibungen, Arbeitsanweisungen, Bedienungsanleitungen und verringern Sie so Zeit, die für ständige Rückfragen und Suchen verloren ging.

## Email-Funktion

CRM in Kombination mit Emailversand für optimale Kundenbetreuung. Aus diesem Grund haben wir auch diese Funktion implementiert. Kein lästiges

Wechseln zwischen den Programmen mehr - weder zum Schreiben und Versenden, noch zum Suchen. ... und die jeweils passende Emailadresse und Ansprechpartner sind sowieso aktuell durch die Adressverwaltung vorhanden...

Wie sonst sollte Ihnen die komplette! Korrespondenz zu einem Kunden - nicht nur die eigene sondern auch die der anderen Kollegen - zur Verfügung sehen? Gerade bei wichtigen Terminen oder Entscheidungen? Entscheiden Sie, welche ein- und ausgehende Emails beim Empfänger oder Versender abgelegt werden und auch Ihren Kollegen zur Information oder späteren Erinnerung zur Verfügung stehen.

## Aufgabenverwaltung

Mit einem nur geringen Aufwand organisieren Sie perfekt Ihre Aufgaben und Projekte. Die Aufgabenverwaltung erlaubt es verschiedenen Aufgaben unter Kollegen aufzuteilen und zuzuordnen. Der Bearbeitungsauftrag wird mit einer Bezeichnung, einem Datum der Fälligkeit und der Priorität versehen. Wer eine Aufgabe zugeteilt erhält, weiß bis wann er die Aufgabe zu erledigen hat, und der Auftraggeber wird erinnert, dass ein Mitarbeiter etwas für ihn zu erledigen hatte.

Erledigt ein Mitarbeiter eine Aufgabe, kennzeichnet er sie entsprechend - der Auftraggeber der Aufgabe prüft, ob diese Erledigung seinen Anforderungen entspricht. Nur der Auftraggeber kann die Aufgabe löschen bzw. zurücknehmen. Die Übersicht der Aufgaben zeigt die Auslastung der einzelnen Mitarbeiter. Gemeinsame Projekte organisieren Sie zentral.

## Kalender

Die Kalenderfunktion organisiert die gesamten Termine im Unternehmen. In Tages- Wochen- und Monatsansichten ist übersichtlich dargestellt, wer, wann wo einen Termin wahrnimmt. Einsicht in die Termine Ihrer Mitarbeiter erhalten Sie über eine Einzel- oder Gesamtansicht. Autorisierten Kräften geben Sie die Möglichkeit, Termine einzustellen, zu verändern oder zu löschen. Ohne langes Rückfragen weiß jeder Mitarbeiter wer im Haus zu erreichen oder abwesend ist.



Ottostr. 15  
96047 Bamberg  
Tel. +49 (0)951 98046200  
Fax +49 (0)951 98046150  
email: info@fabis.de  
www: fabis.de