

Beschreibung / Leitfaden

ACTOptimumDB

Optimiertes Datenbankgerüst für ACT!-Anwender

verwendbar ab ACT! 13 (2011)

1	Grundsätzlich	3
1.1	Zusätzlicher Mehrnutzen durch ACT!-Aufbautechnik	3
2	Aufbau des Kontaktbereiches.....	4
2.1	Bedeutung der Farbsymbole im Kontaktlayout	5
2.1.1	Erläuterung der Kontaktfelder.....	5
2.1.2	Hinweise zu verknüpften Kontakt-/Firmenfeldern	8
2.1.3	Hinweise zu Feldern und Schaltflächen mit ACTOPTIMUM - Funktion	9
2.1.4	Erläuterung spezifischer ACTOPTIMUM Funktionalität im Kontaktbereich	9
2.1.4.1	LfdNr.....	9
2.1.4.2	Schaltfläche Kollegenaufruf.....	9
2.1.4.3	Schaltflächen Kontakt speichern / Kontakt laden	9
2.1.4.4	Schaltfläche Stammdaten Zwischenablage.....	10
2.1.4.5	Schaltfläche Spezielle E-Mail-Vorlage.....	10
2.1.4.6	Sprungmarkenschaltfläche Telefonnummer kopieren	10
2.1.5	Hinweise zu Registerkarten mit spezieller Zusatzfunktion durch KUNDENINFO.....	11
2.1.6	Erläuterung von KUNDENINFO –Sichten (Spezifisch)	12
2.1.6.1	KundenInfo-Rubrik Firmenbeziehungen.....	12
2.1.7	Erläuterung von KUNDENINFO –Sichten (Orga).....	13
2.1.7.1	KundenInfo-Rubrik Protokolle.....	13
2.1.8	Erläuterung von KUNDENINFO –Sichten (Global)	14
2.1.8.1	KundenInfo-Rubrik Kontakte Neuanlage	14
3	Grundsätzliches zum Firmenbereich in ACT!.....	15
3.1	Vorteile der firmenorientierten Arbeitsweise.....	15
3.2	Bedeutung der Farbsymbole im Firmenlayout	17
3.2.1	Erläuterung der Firmenfelder.....	18
3.2.2	Hinweise zu Feldern und Schaltflächen mit ACTOPTIMUM - Funktion	25
3.2.3	Erläuterung spezifischer ACTOPTIMUM Funktionalität im Firmenbereich	25
3.2.3.1	LfdNr.....	25
3.2.3.2	Schaltfläche Bildschirm ganz/teilweise.....	25
3.2.3.3	Schaltfläche Gesprächshinweise.....	25
3.2.3.4	Sprungmarkenschaltfläche AutoPLZ.....	25
3.2.3.5	Sprungmarkenschaltfläche Geo-Position	26
3.2.3.6	Sprungmarkenschaltfläche Vertriebsregion.....	26
3.2.3.7	Sprungmarkenschaltfläche Vertriebsgebiet.....	26
3.2.3.8	Sprungmarkenschaltfläche Quelle_Detail	26
3.2.3.9	Sprungmarkenschaltfläche Branche / 1. Gliederung	26
3.2.3.10	Sprungmarkenschaltfläche Branche / 2. Gliederung	26
3.2.3.11	Sprungmarkenschaltfläche Rating.....	26
3.3	Hinweise zu Firmenfeldern für Kunden-Kennzahlen	27
3.3.1	Erläuterung spezifischer Felder für Kunden-Kennzahlen	28
3.3.2	Hinweise zu Registerkarten mit spezieller Zusatzfunktion durch KUNDENINFO.....	30
3.3.3	Erläuterung spezifischer KUNDENINFO Funktionalität im Firmenbereich.....	30
3.3.4	Erläuterung von KUNDENINFO –Sichten (Spezifisch)	30
3.3.4.1	KundenInfo-Rubrik Firmenbeziehungen.....	31
3.3.4.2	KundenInfo-Rubrik Zielentfernungen.....	31
3.3.5	Erläuterung von KUNDENINFO –Sichten (Orga).....	32
3.3.5.1	KundenInfo-Rubrik Kontakte ohne Firma	33
3.3.5.2	KundenInfo-Rubrik Firmen ohne Kontaktverknüpfung	33
3.3.5.3	KundenInfo-Rubrik Verkaufschancen ohne Firma.....	33
3.3.5.4	KundenInfo-Rubrik Verkaufschancen veraltet	33

3.3.5.5	KundenInfo-Rubrik VKChancen Nullwerte	34
3.3.6	Erläuterung von KUNDENINFO –Sichten (Global)	35
3.3.6.1	KundenInfo-Rubrik Firmen-Neuanlage.....	36
3.3.6.2	KundenInfo-Rubrik Tätigkeitsnachweis Mitarbeiter	36
3.3.6.3	KundenInfo-Rubrik Verkaufschancen offen.....	37
3.3.6.4	KundenInfo-Rubrik Verkaufschancen Neuanlage	38
3.3.6.5	KundenInfo-Rubrik Rating-Übersicht.....	39
4	Grundsätzliches zum Vorgangsbereich in ACT!	40
4.1	Vorteile der vorgangsorientierten Arbeitsweise.....	40
4.2	Bedeutung der Farbsymbole im Vorgangslayout	41
4.2.1	Erläuterung der Vorgangsfelder.....	42
4.2.2	Hinweise zu Feldern und Schaltflächen mit ACTOPTIMUM - Funktion	44
4.2.3	Erläuterung spezifischer ACTOPTIMUM Funktionalität im Vorgangsbereich	44
4.2.3.1	Sprungmarkenschaltfläche Namensvergabe für Vorgang.....	44
4.2.3.2	Sprungmarkenschaltfläche Typ2/Feingliederung	44
4.2.3.3	Sprungmarkenschaltfläche Terminwunsch kopieren.....	44
4.2.4	Hinweise zu Registerkarten mit spezieller Zusatzfunktion durch KUNDENINFO.....	45
4.2.5	Erläuterung spezifischer KUNDENINFO Funktionalität im Vorgangsbereich.....	45
4.2.6	Erläuterung von KUNDENINFO –Sichten (Ticket-Administration)	45
4.2.6.1	KundenInfo-Rubrik Inkonsistenzen.....	46
4.2.6.2	KundenInfo-Rubrik Phase-Status-Konflikt	46
4.2.6.3	KundenInfo-Rubrik Keine Wiedervorlage	46
4.2.6.4	KundenInfo-Rubrik Keine Problembeschreibung	46
4.2.6.5	KundenInfo-Rubrik Zugewiesene Neutickets	47
4.2.6.6	KundenInfo-Rubrik Offene Tickets	47
4.2.6.7	KundenInfo-Rubrik Ticket-Ampel.....	48

1 Grundsätzlich

Das Herzstück eines jeden ACT!-Einsatzes ist die verwendete ACT!-Datenbank.

Melville-Schellmann hat seine langjährigen Erfahrungswerte in die Gestaltung und den optimalen Aufbau einer ACT!-Datenbank (nachfolgend ACTOptimumDB) einfließen lassen. Das Ergebnis ist ein ACT!-Datenbankgerüst, welches dem Neueinsteiger, aber auch bereits praktizierenden Anwendern neue Perspektiven und Möglichkeiten des Arbeitserfolges mit ACT! liefert.

Die vorliegend beschriebene ACT!-Datenbank in der Version ACT! 2011 (13) verfügt über nur einen einzigen Benutzerdatensatz und lässt sich umgehend in Betrieb nehmen.

Durch weitreichende Optimierungen im Bereich der Feldstrukturen, der verwendeten Layouts im Bereich Kontakte, Firmen, Verkaufschancen, sowie eigens hinzugefügte und allgemein nutzbare Tätigkeits-/Protokolltypen ist eine Arbeit mit ACT! von Beginn an auf einem weitaus höheren Nutzenlevel möglich. Die weiteren und jederzeit möglichen Individualisierungen können durch ein umfassend gelegtes Datenbankfundament auf dem Niveau von echten Anpassungen Ihrer Arbeitsprozesse starten.

Zudem liefert das Datenbankgerüst viele wertvolle Impulse für die Optimierung Ihrer Vertriebsprozesse.

1.1 Zusätzlicher Mehrnutzen durch ACT!-Aufbautechnik

Die nachfolgend beschriebene ACT!-Datenbank wurde konzipiert und vorbereitet für die ergänzende Nutzung der Zusatztechnologien **ACTOPTIMUM**, sowie der Abfrageschnittstelle **KUNDENINFO**.

Ein weiterer angedachter und später separat beschriebener Arbeitsbereich setzt den Einsatz der Zusatztechnologie **MSCONTROL ENTERPRISE** voraus.

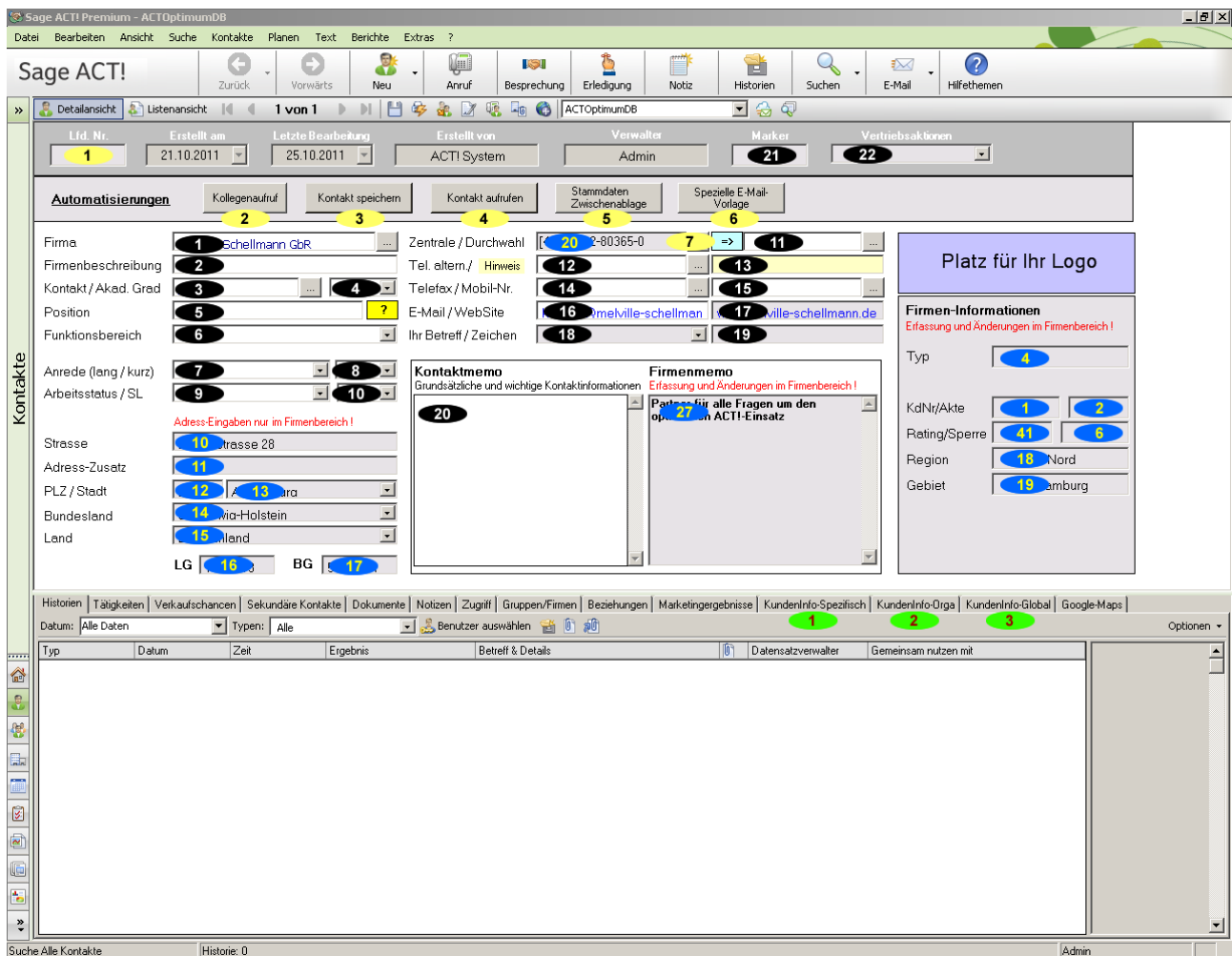
An verschiedenen Stellen des Datenbankanwendung mehren die angesprochenen Zusatztechnologien den realisierbaren Nutzen aus der Anwendung.

Aber auch ohne jeglichen Einsatz von Zusatztechnik liefert die vorliegende ACT!-Datenbankstruktur einen erheblich höheren Nutzwert, als die rudimentäre Datenbankbasis, welche von der ACT!-Anwendung standardmäßig bereit gestellt wird.

2 Aufbau des Kontaktbereiches

Der Kontaktbereich ist Dreh-/und Angelpunkt jeder ACT!-Datenbank. Hier werden die Stammdaten jeglicher Ansprechpartner erfasst, mit denen man Interaktionen betreibt oder plant.

Nachfolgend stellen wir Ihnen den angepassten Kontaktbereich der **ACTOPTIMUMDB** vor.

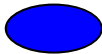


The screenshot displays the Sage ACT! Premium - ACTOptimumDB interface. The main window shows contact details for 'Schellmann GbR'. The interface is annotated with numbered callouts (1-22) pointing to various fields and buttons. The top menu bar includes 'Datei', 'Bearbeiten', 'Ansicht', 'Suche', 'Kontakte', 'Planen', 'Text', 'Berichte', and 'Extras'. The main toolbar contains buttons for 'Zurück', 'Vorwärts', 'Neu', 'Anruf', 'Besprechung', 'Erledigung', 'Notiz', 'Historien', 'Suchen', 'E-Mail', and 'Hilfethemen'. The contact details form includes fields for 'Firma', 'Firmenbeschreibung', 'Kontakt / Akad. Grad', 'Position', 'Funktionsbereich', 'Anrede', 'Arbeitsstatus / SL', 'Strasse', 'Adress-Zusatz', 'PLZ / Stadt', 'Bundesland', 'Land', 'LG', and 'BG'. The 'Automatisierungen' section includes buttons for 'Kollegenaufwurf', 'Kontakt speichern', 'Kontakt aufrufen', 'Stammdaten Zwischenablage', and 'Spezielle E-Mail-Vorlage'. The 'Firmen-Informationen' section includes 'Typ', 'KdNr/Akte', 'Rating/Sperre', 'Region', and 'Gebiet'. The bottom section shows a list of contacts with columns for 'Typ', 'Datum', 'Zeit', 'Ergebnis', 'Betreff & Details', 'Datensatzverwalter', and 'Gemeinsam nutzen mit'. The status bar at the bottom indicates 'Suche Alle Kontakte' and 'Historie: 0'.

2.1 Bedeutung der Farbsymbole im Kontaktlayout



Kontaktfelder zur eigenen Erfassung mit fester Sprungreihenfolge



Firmenbezogene Felder. Diese werden ausschließlich im Firmenbereich erfasst und später bearbeitet/verändert. Durch eine gesetzte Feldverknüpfung werden die Felder dann in den jeweils verknüpften Firmenkontakten aktualisiert



Felder und Schaltflächen mit spezieller Zusatzfunktion durch **ACTOPTIMUM**



Registerkarten mit spezieller Zusatzfunktion durch Abfrageschnittstelle **KUNDENINFO**

2.1.1 Erläuterung der Kontaktfelder

1

Firma

Dieses Feld ist für die Eingabe des Firmennamens vorgesehen. Es ist ein Standardfeld von ACT! und verfügt über eine direkte Verknüpfung zum gleichnamigen Feld „Firma“ im Firmendatenbereich. Es wird nur bei erstmaliger Anlage eines ersten Ansprechpartners zu einer bis dahin nicht erfassten Firma befüllt. Weitere Ansprechpartner werden über die Funktion „Kontakt kopieren“ erzeugt, wobei der Inhalt des Firmennamens gleich mit kopiert wird.

2

Firmenbeschreibung

Dieses Feld ist für eine ergänzende Beschreibung des Firmennamens vorgesehen. Auch dieses Feld (kein ACT!-Standardfeld) besitzt eine Verknüpfung zu dem gleichnamigen Feld im Firmenbereich.

3

Kontakt

In diesem Feld ist der komplette Name des Ansprechpartners (Vor- und Zuname) zu hinterlegen. ACT! führt die Felder „Vorname“ und „Nachname“ intern mit und ist mithilfe einer gut funktionierenden Programmroutine in der Lage, Vor-/Nachname zu identifizieren und entsprechend eigenständig zu befüllen.

4

Akademischer Grad

Hier lässt sich ein akademischer Titel des Ansprechpartners eintragen.

5

Position

Bei der Aufgabenbeschreibung des Ansprechpartners ist es wichtig eine Unterteilung in die von der Kontaktperson selbst gewählte Bezeichnung, sowie eine Einordnung in ein allgemein gültiges Funktionsraster vorzunehmen. In dieses Feld (5) wird die vom Ansprechpartner selbst gewählte Positionsbezeichnung eingetragen.

6

Funktionsbereich

Eingaben in diesem Feld können nur über die verknüpfte Drop-Down-Liste vorgenommen werden. Der hier ausgewählte Eintrag soll dem tatsächlichen Zuständigkeitsbereich des Ansprechpartners möglichst nahe kommen.

7

Anrede lang

Der Eintrag in diesem Feld muß zwingend aus der verknüpften Drop-Down-Liste kommen. Es gibt Fälle, in denen ein Ansprechpartner zu einer Firma namentlich noch nicht bekannt ist. In diesen Fällen ist es sehr wichtig, dass dennoch ein Kontaktdatensatz mit leerem Kontaktfeld existiert. Daher enthält die Drop-Down-Liste ebenfalls den Eintrag „Sehr geehrte Damen und Herren“. Bei allen Rechnern, auf denen mit ACT! gearbeitet wird muß bei der Ersteinrichtung über die „Einstellungen“ dafür gesorgt sein, dass die Anrede **nicht automatisch ausgefüllt** wird.

8

Anrede kurz

Der hier erfasste Feldinhalt wird ebenfalls über die verknüpfte Drop-Down-Liste ausgewählt. Er dient bei jeglichem Schrift-/E-Mail-Verkehr der Hinterlegung einer Variablen in der jeweils verwendeten Briefschablone.

9

Arbeitsstatus

Dieses Feld kennzeichnet, ob der Ansprechpartner noch aktiv für das jeweilige Unternehmen tätig ist, oder mittlerweile nicht mehr dort zu erreichen ist. Das Feld wird bei Kontaktneuanlage standardmäßig mit dem Vorgabewert „AKTIV“ gefüllt und ist nur dann zu bearbeiten, wenn sich der Status verändert. **In keinem Falle ist der Kontakt zu löschen, oder durch den Namen des Nachfolgers zu überschreiben, wenn er das Unternehmen verlassen hat!** Dies würde zu verlustigen, oder Fehlinformationen in der Kontakthistorie führen.

10

SL (Schwarze Liste)

Auch bei allem Bemühen lässt es sich nicht immer vermeiden, dass sich das Verhältnis zu speziellen Ansprechpartnern im Unternehmen „schwierig“ gestalten kann. Ist das Verhältnis zu einem speziellen Ansprechpartner gestört, oder sogar zerrüttet, dient dieses Feld der Informationsaufnahme. Der Standardwert „0“, welcher bei Kontaktanlage automatisch vergeben wird, bedeutet, dass alles in Ordnung ist. Dieser Feldinhalt sollte nur in gut begründeten Ausnahmefällen verändert werden.

- 11** *Durchwahl (Telefon)*
Dieses Feld vom Feldtyp „Telefon“ ist mit der direkten Durchwahl des Ansprechpartners zu befüllen. Es ist die komplette Rufnummer einschl. Vorwahl zu hinterlegen.
- 12** *Telefon alternativ*
Wenn Ihnen der Ansprechpartner eine alternative Telefonnummer mitteilt, unter der er gelegentlich erreichbar ist (z.B. Home-Office), dann ist diese Rufnummer hier komplett einschl. Vorwahl zu hinterlegen.
- 13** *Hinweis (für Telefon alternativ)*
Sollte Feld (12) „Telefon alternativ“ befüllt sein, so haben Sie in diesem Feld die Gelegenheit, einen kurzen Hinweis auf die Art (z.B. Büro Hannover) zu geben.
- 14** *Telefax*
Tragen Sie hier bitte die Faxnummer des Ansprechpartners ein.
- 15** *Mobilnummer*
Vorgesehen für die Mobilnummer des Ansprechpartners .
- 16** *E-Mail*
Vorgesehen für die E-Mail-Adresse des Ansprechpartners.
Unabhängig davon, ob Sie später weitere E-Mail-Felder anlegen, wird der Inhalt in diesem Feld stets für die Verwendung von Serien-E-Mails verwendet.
- 17** *WebSite*
Hier wird die Internetadresse (falls vorhanden) des Unternehmens eingetragen.
- 18** *Ihr Betreff*
Möglicherweise hat Ihnen Ihr Ansprechpartner ein eigenes Betreff und Zeichen zugewiesen, unter dem er Sie anschreibt und über welches er Sie identifiziert. In diesem Fall tragen Sie hier den Betreffbezeichner ein (z.B. „Kundennummer“ oder „Aktenzeichen“).
- 19** *Ihr Zeichen*
Sollte das Feld „Ihr Betreff“ (18) befüllt sein, so wird in diesem Feld die eigentliche Identifikationsnummer / -zeichen erfasst.
- 20** *Kontaktmemo*
Wichtige Informationen von grundsätzlicher Art, die sich auf den Ansprechpartner als Person beziehen, gehören in dieses Feld. Da es ein Feld vom Typ „Mitteilung“ ist, können auch Langtexte erfasst werden. Zeilenumbrüche können mit <Strg> + <ENTER> erreicht werden.

21 *Marker*

Dieses Feld besitzt mehr administrativen Charakter und wird im Regelfall nicht befüllt. Gelegentlich wird der Administrator eine ausgewählte Zielgruppe von Kontakten temporär mit einem speziellen Merkmal kennzeichnen wollen. Dafür ist dieses Feld vorgesehen.

22 *Vertriebsaktionen*

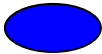
Wenn Sie regelmäßig wiederkehrende Vertriebskampagnen durchführen, so lässt sich der Ansprechpartner in diesem Feld zur Teilnahme an speziellen, und auch mehreren, Vertriebsaktionen kennzeichnen. Beispiele sind Newsletter, Geburtstags-/Weihnachtskarte, Messeeinladung etc. .

2.1.2 Hinweise zu verknüpften Kontakt-/Firmenfeldern

Ogleich spezielle Informationen ursächlich im später beschriebenen Firmen-Datenbereich von ACT! erfasst und gepflegt werden, macht es doch Sinn, sie ebenfalls in den jeweiligen verknüpften Kontakt Datensätzen anzuzeigen. Das erspart Ihnen ein ständiges Wechseln zwischen Kontakt- und Firmenbereich.

In den Felddefinitionen einer ACT!-Datenbank lässt sich durch den Administrator exakt festlegen, welches Kontaktfeld mit welchem Firmenfeld verknüpft ist. Bei Feldänderung im Firmendatensatz bewirkt eine Feldverknüpfung eine automatische Aktualisierung auch in den verknüpften Kontakt Datensätzen. Diese Aktualisierung erfolgt üblicherweise beim Speichern des Firmendatensatzes. In speziellen Fällen ist es dennoch nötig eine separate Schaltfläche im Firmendatensatz zu betätigen, um sicherzustellen, dass alle verknüpften Kontakte entsprechend aktualisiert werden. Die Aktualisierung eines gerade geöffneten Kontakt Datensatzes kann ebenfalls über einen hierfür vorgesehenen Menüpunkt durchgeführt werden.

Bitte beachten Sie, dass die jeweils vorzunehmende Aktualisierung Zeit beansprucht. Daher ist es gut, nicht mehr Felder als nötig miteinander zu verknüpfen.

Da die mit dem blauen Symbol  gekennzeichneten Kontaktfelder tatsächlich im Firmenbereich erfasst und bearbeitet werden, findet die detaillierte Beschreibung dieser Felder im später folgenden Bereich „**Erläuterung der Firmenfelder**“ statt.

2.1.3 Hinweise zu Feldern und Schaltflächen mit ACTOPTIMUM - Funktion

Die hier beschriebene ACT!-Datenbank ist darauf vorbereitet, mit der kostenpflichtigen ACT!-Zusatztechnik **ACTOPTIMUM** einen erhöhten Nutzwert im Kontaktbereich zu erzeugen.

ACTOptimum ist ein Funktionsaufsatz für ACT! mit einer Vielzahl von Zusatzfunktionen und –features, die mit nur einem einzigen Setup pro Rechner und mit einer zentral gesteuerten Administrationsverwaltung ausgestattet, sehr schnell flexibel einzurichten sind und eine erhebliche Funktionsaufwertung für die ACT!-Anwendung bedeuten.

Nachfolgend werden die Bereiche im Kontaktlayout beschrieben, welche den Funktionsaufsatz **ACTOPTIMUM** erfordern.

2.1.4 Erläuterung spezifischer ACTOPTIMUM Funktionalität im Kontaktbereich

2.1.4.1 *LfdNr*

1

Dieses Feld ist für eine fortlaufende Nummerierung Ihrer Kontaktdatenätze vorgesehen. Die Durchnummerierung erfolgt über die Menüleiste *<Bearbeiten> + <AutoNum Kontakte>*.

Die Voreinstellung vergibt 5-stellige Kontaktnummern mit dem vorangestellten Präfix „K“ (für Kontakte).

2.1.4.2 *Schaltfläche Kollegenaufruf*

2

Diese Befehlsschaltfläche bewirkt eine sofortige Such-Zusammenstellung aller Kontakte, die mit der gleichen Firma verknüpft sind, wie der Ausgangskontakt.

2.1.4.3 *Schaltflächen Kontakt speichern / Kontakt laden*

3+4

Diese Schaltfläche bewirkt eine Zwischenspeicherung des aktuellen Kontaktdatenatz. Sobald der nächste ACT!-Anwender die Schaltfläche *Kontakt laden* drückt, wird der zwischengespeicherte Kontakt wieder aufgerufen.

Diese Funktion ist besonders nützlich bei der „Übergabe“ eines Kontaktes durch einen Mitarbeiter an einen anderen Kollegen. Der Kollege braucht den betreffenden Ansprechpartner seinerseits nicht mehr herauszusuchen, sondern kann sofort auf ihn zugreifen. **Hinweis! Diese Funktion empfiehlt sich vor allem bei kleineren ACT!-Einsätzen, bei denen nicht mehr als 10 Anwender gleichzeitig in der gemeinsamen Datenbank arbeiten und nahezu ausgeschlossen werden kann, dass zwei Mitarbeiter fast parallel diese Funktion für die Kontaktübergabe nutzen wollen.**

2.1.4.4

Schaltfläche Stammdaten Zwischenablage

5

Über diese Schaltfläche lassen sich die Stammdaten des aktuellen Ansprechpartners in die Zwischenablage übernehmen, um sie anschließend per Einfügen (STRG + V) in anderen Anwendungen weiterzuverarbeiten.

Die standardmäßige Auswahl und Anordnung der zwischengespeicherten Feldinhalte sieht vor

<Firma>
Leerzeile
<Strasse>
Leerzeile
<PLZ> <Stadt>
<Land>

Sowohl Feldauswahl, als auch –anordnung lassen sich beliebig verändern.

2.1.4.5

Schaltfläche Spezielle E-Mail-Vorlage

6

Diese Schaltfläche bewirkt ein sofortigen Aufruf des E-Mail-Client und öffnet eine fest hinterlegte E-Mail-Vorlage. Die jeweilige E-Mail-Vorlage kann beliebig vorgegeben werden.

Denkbar ist auch die mehrfache Verwendung dieser Schaltfläche mit unterschiedlichen E-Mail-Vorlagen. Dadurch lassen sich die gebräuchlichsten E-Mail-Vorlagen mit jeweils einem Mausklick öffnen. Die Zeitersparnis gegenüber dem manuellen Harsusuchen und Aufruf der gewünschten E-Mail-Vorlage beträgt bis zu 10 Sekunden je Arbeitsvorgang.

2.1.4.6

Sprungmarkenschaltfläche Telefonnummer kopieren

7

Kopiert den Inhalt des Telefonfeldes „Telefon-Zentrale“ in das Feld „Durchwahl“. Dadurch lässt sich Zeit sparen, da in der Regel nur noch die letzten Ziffern auszutauschen sind.

2.1.5 Hinweise zu Registerkarten mit spezieller Zusatzfunktion durch KUNDENINFO

Die hier beschriebene ACT!-Datenbank ist darauf vorbereitet, mit der kostenpflichtigen ACT!-Zusatztechnik **KUNDENINFO** einen erhöhten Nutzwert im Kontaktbereich zu erzeugen.

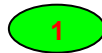
KUNDENINFO ist eine Technologie, mit deren Hilfe sich SQL-Abfragen erstellen, verwalten und –mit Unterstützung von **ACTOPTIMUM**- nahtlos in die ACT!-Anwendung integrieren lassen.

Die möglichen Einsatzgebiete sind zahlreich und reichen von der Anzeige kundenspezifischer Zusatzinformationen aus dem verwendeten ERP-System über Organisationssichten auf inkorrekte Datenzustände bis hin zu benötigten Auswertungen und komplex gestalteten Workflow-Diagrammen.

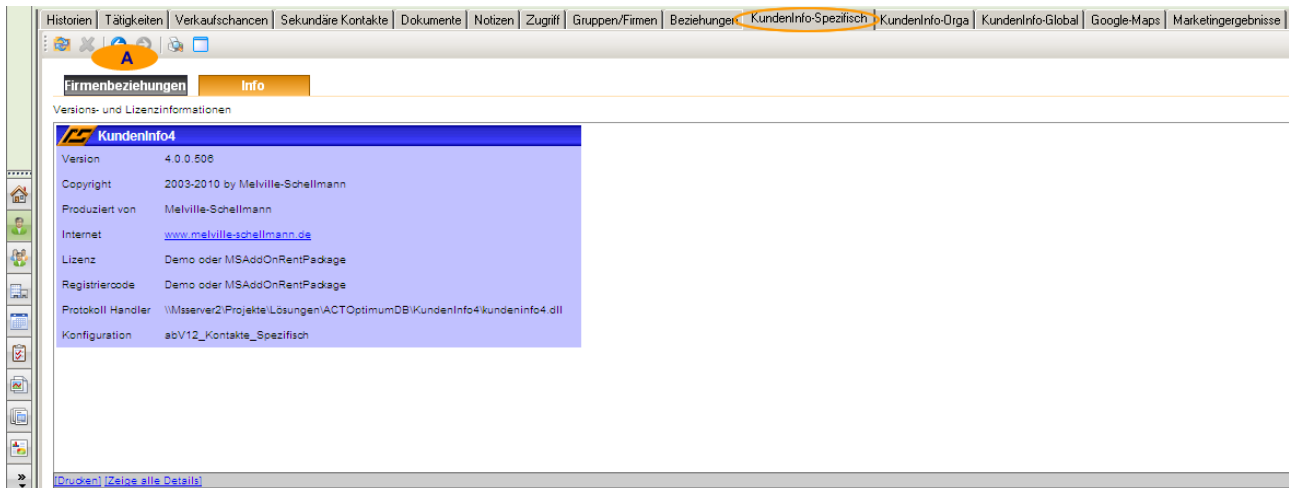
Nachfolgend werden die Registerkarten im Kontaktbereich dieser Datenbank beschrieben, welche die ACT!-Zusatztechnik **KUNDENINFO** erfordern.

2.1.6 Erläuterung von KUNDENINFO –Sichten (Spezifisch)

Registerkarte *KundenInfo-Spezifisch*



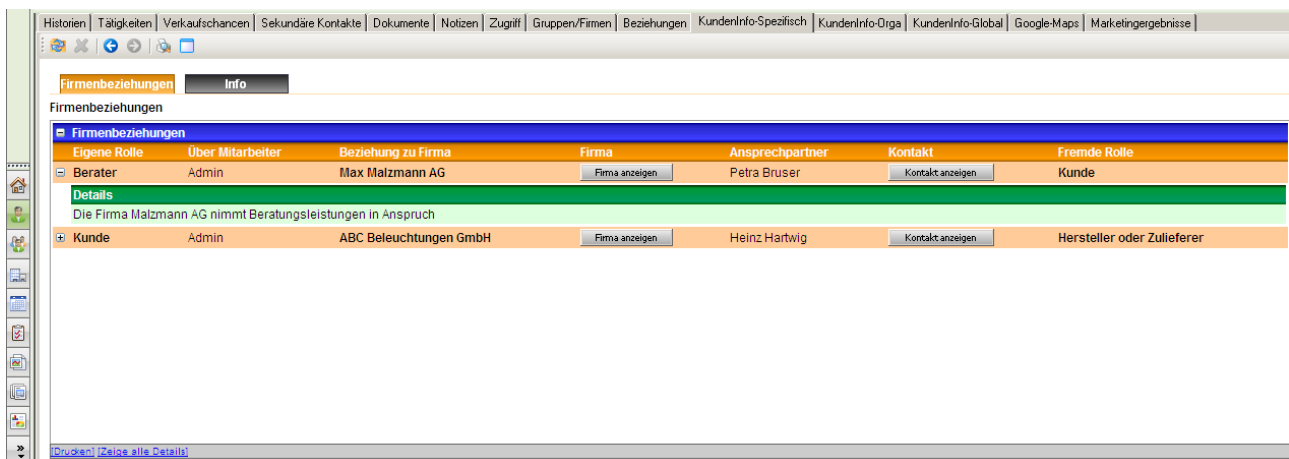
Ein Öffnen dieser Registerkarte bewirkt die folgende Ansicht



2.1.6.1 *KundenInfo-Rubrik Firmenbeziehungen*



Gibt Auskunft über bestehende Firmenbeziehungen (ausgehend vom gerade angezeigten Ansprechpartner des Unternehmens).

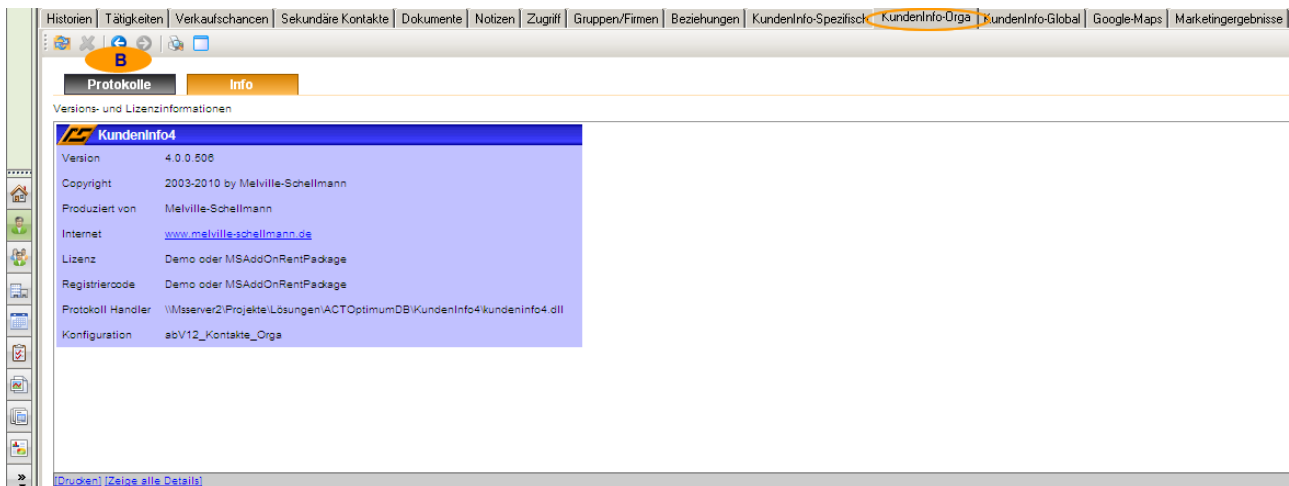


Über die ACT!-Standardfunktion „Beziehungen“ wird eine **Kontaktbeziehung** zwischen zwei stellvertretenden Ansprechpartnern der betreffenden Unternehmen hergestellt. Die KundenInfo-Rubrik *Firmenbeziehungen* konstruiert hieraus eine Darstellung von **Firmenbeziehungen**, gleichwohl von welchem angezeigten Ansprechpartner des Unternehmens die KundenInfo-Rubrik aufgerufen wird.

2.1.7 Erläuterung von KUNDENINFO –Sichten (Orga)

Registerkarte *KundenInfo-Orga* 2

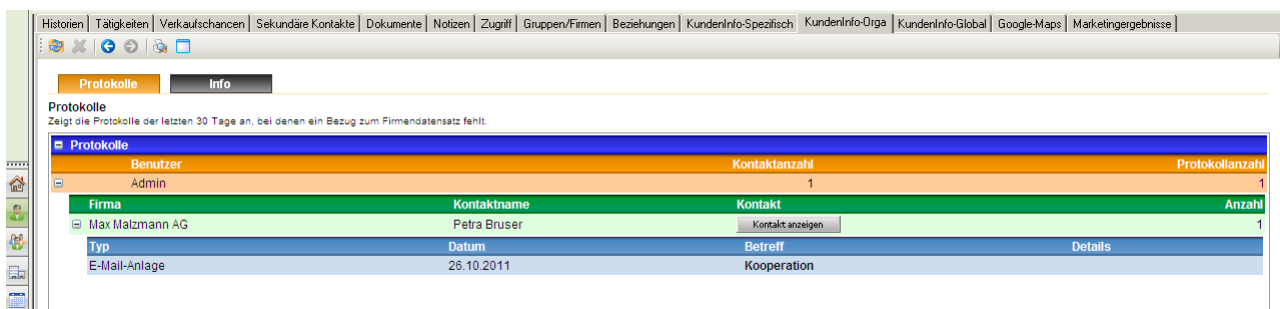
Ein Öffnen dieser Registerkarte bewirkt die folgende Ansicht



2.1.7.1 KundenInfo-Rubrik Protokolle

B

Gibt Auskunft über Kontaktprotokolle, bei denen eine Verknüpfung zum Firmendatensatz des Ansprechpartners nicht hinterlegt ist.



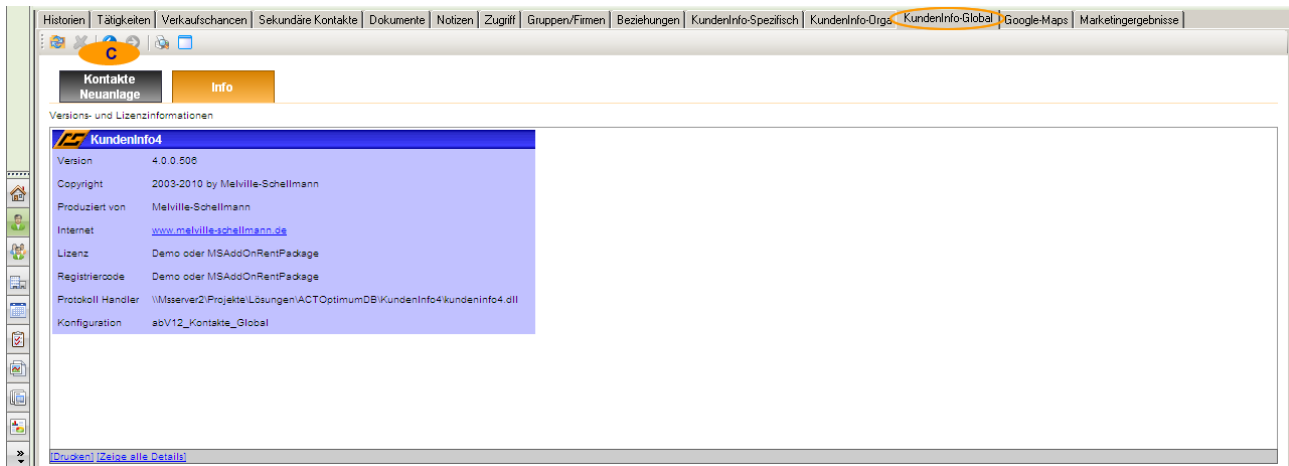
Die Verknüpfung einer Kontaktgeschichte zum jeweiligen Firmendatensatz ist in jedem Falle anzustreben, weil sonst die Vollständigkeit von Firmenberichts-Ausdrucken, als auch die Korrektheit von später vorzunehmenden Vertriebsanalysen Unvollständig bleiben.

Die vorliegende KundenInfo-Abfrage „Protokolle“ liefert eine Übersicht der nachträglich von jedem ACT!-Benutzer nachzupflegenden Protokolldatensätze, welche diese Unvollständigkeit ausweisen.

2.1.8 Erläuterung von KUNDENINFO –Sichten (Global)

Registerkarte *KundenInfo-Global* 3

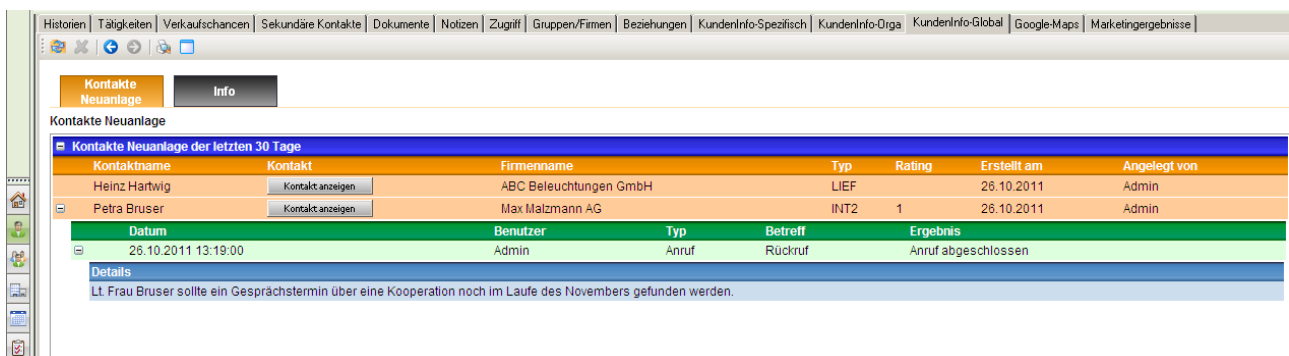
Ein Öffnen dieser Registerkarte bewirkt die folgende Ansicht



2.1.8.1 *KundenInfo-Rubrik Kontakte Neuanlage*

C

Fragt eine Liste aller neuangelegten Kontakte innerhalb der letzten 30 Tage ab und zeigt spezifische Details an.



Wenn mehrere Kollegen im täglichen Vertriebsgeschäft neue Kontakte anlegen, kann den Vertriebsverantwortlichen schnell mal eine wissenswerte Information über neuangelegte Kontakte entgehen.

Diese Übersicht schafft einen komprimierten Überblick über „Neuzugänge“ im Kontaktbereich und zeigt darüber hinaus die zuletzt erfassten Historieneinträge an.

3 Grundsätzliches zum Firmenbereich in ACT!

Bis einschließlich ACT! 6.0 (2003) gab es keinen eigenständigen Firmenbereich. Dies brachte in der Abbildung von Geschäftsbeziehungen eine Reihe von Einschränkungen mit sich.

Eine chronologisch sortierte Gesamthistorie aller beteiligten Ansprechpartner innerhalb des **gleichen** Unternehmens fehlte ebenso, wie die Möglichkeit, wichtige Merkmale zum Unternehmen (nicht zum Ansprechpartner!) zentral an einer einzigen Stelle zu verwalten.

Jede bekannt gewordene Adressaktualisierung brachte das Risiko mit sich, die vorzunehmende Adressbearbeitung nur selektiv bei einzelnen Kontaktdatenätzen durchzuführen und nicht gesamtheitlich bei allen gespeicherten Kontaktdatenätzen zur gleichen Firma.

Erst in der Version ACT! 7.0 (2005) war erstmals ein eigenständiger Firmenbereich verfügbar und damit die Möglichkeit, die Datensätze der Ansprechpartner mit einem zentralen Firmendatensatz zu verknüpfen.

Allerdings wurde ein firmenorientiertes Arbeiten erst mit ACT! 9.0 (2007) wirklich attraktiv und sinnvoll, da in dieser ACT!-Version erstmals gleiche Firmennamen mehrfach verwendbar waren und außerdem auch benutzerdefinierte Kontaktfelder durch den Administrator mit entsprechenden Firmenfeldern verknüpft werden konnten.

Obgleich sich eine firmenorientierte Arbeitsweise mit ACT! bei vielen Anwendern noch nicht durchsetzen konnte, hat Melville-Schellmann die hier vorliegende Datenbankstruktur bewusst auf ein konsequent firmenorientiertes Arbeiten hin ausgerichtet. Und dies aus vielen guten Gründen, die sich teils aus praktischen Erwägungen ergeben, besonders aber aus dem Anspruch heraus, eine Vertriebslösung mit ACT! zu schaffen, die echte CRM-Lösungsansätze liefert.

3.1 Vorteile der firmenorientierten Arbeitsweise

„Firmenorientierte Arbeitsweise“ bedeutet, dass der Firmendatensatz in ACT! der Ausgangspunkt jeder neu hinzugefügten Geschäftsverbindung darstellt. Das bedeutet einerseits, dass jeder in ACT! erfasste Kontakt mit einem Firmendatensatz verknüpft sein muß und es bedeutet auch, dass es zu jedem in ACT! erfassten Firmendatensatz mindestens einen verknüpften Ansprechpartner gibt. Auch dann, wenn ein namentlich bekannter Ansprechpartner zu einer Firma noch nicht bekannt ist, muß ein Kontaktdatenatz existieren, in dem dann der Name des Ansprechpartners ungefüllt bleibt und die Anrede auf den Wert „Sehr geehrte Damen und Herren“ gesetzt ist.

Unserer Erfahrung nach, wird ACT! zumeist im B2B-Bereich eingesetzt, wo es darauf ankommt, teils langjährige Geschäftsverbindungen zu pflegen und/oder Projekte und Verkaufsabschlüsse vorzubereiten.

Natürlich kommt es in vielen Branchen vor, dass die Geschäftspartner und Kunden aus einem Mix zwischen Firmen mit mehreren Ansprechpartnern, sogenannten Einzelkämpfern und sogar Privatpersonen bestehen.

Diese durchaus häufig anzutreffende Zusammensetzung darf aus unserer Sicht aber keinesfalls dazu verleiten, die Firmendatensätze in ACT! nur dort anzulegen, wo mehr als ein Ansprechpartner bekannt ist.

Der Grund hierfür ist einfach und plausibel.

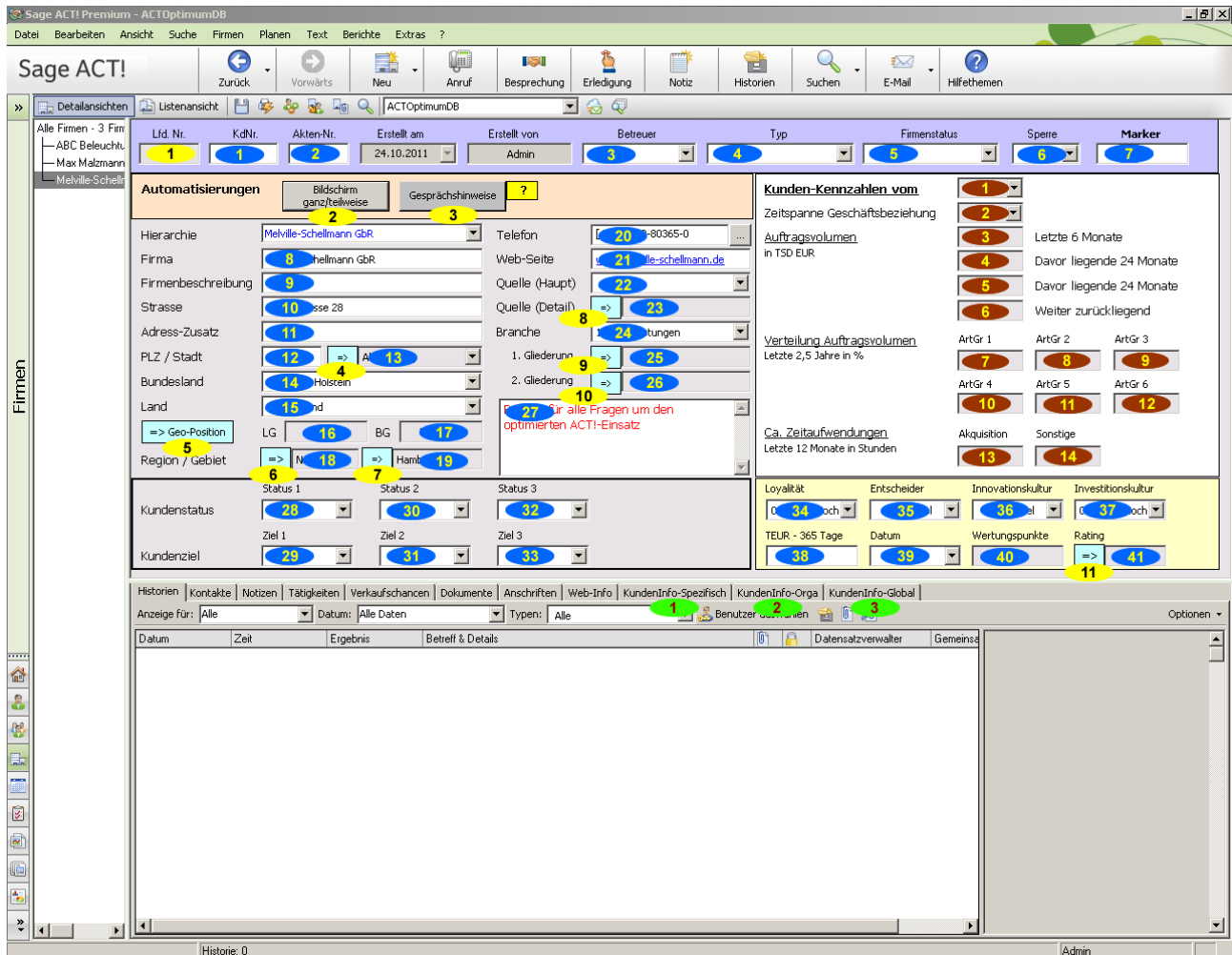
Bei einer firmenorientierten Arbeitsmethodik werden wichtige Kennzahlen, Merkmale und Klassifizierungen im Firmenbereich erfasst und gepflegt. Außerdem wird jede bei einem Kontakt aufgezeichnete Historie mit einem Firmendatensatz verknüpft.

Da diese Merkmale, Klassifizierungen, Kennzahlen und vertrieblichen Interaktionen bei jeder Form von Auswertung, Zielgruppenfindung und Steuerung der Arbeitsabläufe herangezogen wird, würde eine nur unvollständige Nutzung des Firmenbereiches all diese Nutzeffekte einer durchdachten CRM-Lösung unzuverlässig machen und sogar bis hin zur Unbrauchbarkeit führen.

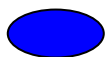
Die Vorteile einer konsequent firmenorientierten Handhabung von ACT! sind unter anderem:

- Chronologisch angeordnete Gesamthistorie aller Ansprechpartner einer Firma
- Adressaktualisierung an einer zentralen Stelle mit Erfassung aller hierzu verknüpften Personen
- Zuverlässige Hinterlegung von eindeutigen Merkmalen und Klassifizierungen
- Einfachere Integration der kaufmännischen Datenbankanwendung für eine erweiterte Informationssicht auf die Geschäftsbeziehung.
- Einfachere Möglichkeit der Analyse von Cross-Selling-Potentialen
- Möglichkeit der Zielgruppenfindung über geleistete/nicht geleistete Vertriebsansprachen mit speziellen Themenschwerpunkten (aufgezeichnete Protokolle)

Nachfolgend stellen wir Ihnen den angepassten Firmenbereich der **ACTOPTIMUMDB** vor.



3.2 Bedeutung der Farbsymbole im Firmenlayout



Firmenfelder zur Erfassung und Bearbeitung eines neuen/bestehenden Firmen-Datensatzes.



Spezielle Felder für die Hinterlegung von kundenspezifischen, Vertriebskennzahlen. Die hier zu hinterlegenden Informationen werden nicht selbst in ACT! erfasst, sondern regelmäßig aus einem verwendeten kaufmännischen System extrahiert, kundenspezifisch analysiert und in ACT! eingemischt.



Felder und Schaltflächen mit spezieller Zusatzfunktion durch **ACTOPTIMUM**



Registerkarten mit spezieller Zusatzfunktion durch Abfrageschnittstelle **KUNDENINFO**

3.2.1 Erläuterung der Firmenfelder

1

Kundennummer

Dieses Feld ist für die Hinterlegung einer bei Ihnen zugewiesenen Kundennummer vorgesehen. In der Regel wird die Kundennummer durch das bei Ihnen verwendete kaufmännische System vergeben.

Bei jedweder Integration beider Systeme (ACT! und ERP-System) dient die hier hinterlegte Kundennummer als Referenzschlüssel für die gezielte Selektierung und Anzeige von kundenspezifischen Daten in ACT!.

2

Aktennummer

Falls Ihr Ablagesystem eine eigene Registratur mit Kundenakten, sowie zugewiesenen Aktenbezeichnern vorsieht, ist dieser Aktenbezeichner in das Feld „Aktennummer“ einzutragen.

3

Betreuer

Wenn Sie Zuständigkeiten in der Betreuung von Kunden an einzelne Mitarbeiter vergeben, dann wird der Name des Firmenbetreuers aus einer Drop-Down-Liste ausgewählt.

4

Typ

In diesem Feld wird ein grundsätzlicher Status zur Firma erfasst, der die Art der Geschäftsverbindung zu Ihnen beschreibt. Eine beigefügte Drop-Down-Liste liefert eine Auswahl von Bezeichnern, die sich problemlos erweitern oder verändern lässt.

5

Firmenstatus

Dieses Feld gibt darüber Auskunft, ob die Firma ihren Geschäftsbetrieb aktiv ausübt, oder mittlerweile vom Markt verschwunden ist. Der Vorgabewert ist „AKTIV“. Anderslautende Stati können über eine beigefügte Drop-Down-Liste ausgewählt werden.

6

Sperre

Hierüber wird die Information verwaltet, ob eine Geschäftsbeziehung Belastungen ausgesetzt ist, die eine Zusammenarbeit erschwert oder unmöglich macht.

7

Marker

Dieses Feld besitzt administrativen Charakter und wird im Regelfall nicht befüllt. Gelegentlich wird der Administrator eine ausgewählte Zielgruppe von Firmen temporär mit einem speziellen Merkmal kennzeichnen wollen. Dafür ist dieses Feld vorgesehen.

- 8** *Firma*
DAS zentrale Feld im Firmendatensatz überhaupt.
Der hier eingetragene Firmenname wird ebenfalls bei allen verknüpften Kontakten angezeigt.
- 9** *Firmenbeschreibung*
Dieses Feld ist ein ACT!-Standardfeld und beschreibt ergänzende Angaben zum Firmennamen. Es ist außerdem das Feld, welches bei einer Zuweisung eines Kontaktes zu einer Firma in der sich öffnenden Firmenauswahlliste in der zweiten Spalte angezeigt wird. Daher sollte für ergänzende Namensangaben zur Firma auf jeden Fall dieses Feld verwendet werden.
- 10** *Strasse*
Eingabe des Strassennamens.
- 11** *Adress-Zusatz*
Hier kann ein ergänzender Hinweis zur Adresse gemacht werden (z.B. „Eingang links“ oder „3. Stock“)
- 12** *PLZ*
Eingabe der Postleitzahl **ohne führendes Länderkennzeichen!**
- 13** *Stadt*
Vorgesehen für den Städtenamen
- 14** *Bundesland*
Vorgesehen für das Bundesland
- 15** *Land*
Erfassung des Ländernamens über eine Drop-Downliste
- 16** *LG (Längengrad)*
Erfassung des geographischen Längengrades über eine Funktion der ACT!-Zusatztechnologie **ACTOPTIMUM**. Die Erfassung solcher Geodaten in einem Datensatz dient der Vorbereitung eines späteren Zusatznutzens, welcher in der Ermittlung von Entfernungskilometern zu vorgegebenen Zieldatensätzen besteht.
- 17** *BG (Breitengrad)*
Analog zu oben beschriebenem Feld „Längengrad“.

18

Region (Vertriebsregion)

Automatisierte Erfassung einer vorgegebenen Vertriebsregion, die ihre Bestimmung über die weiter oben erfasste Postleitzahl erfährt. Diese Zuordnung von PLZ zur jeweils entsprechenden Vertriebsregion erfolgt über die ACT!-Zusatztechnologie ACTOptimum. Eine hinterlegte Vertriebsregion bietet Zusatznutzen in verschiedener Hinsicht:

- Verwendung für Betreuungs-Zuständigkeiten
- Verwendung für Zielgruppen-Auswahlen
- Verwendung für Vertriebsanalysen und Gegenüberstellungen

19

Gebiet (Vertriebsgebiet)

Grundsätzlich analoge Funktion zur oben beschriebenen Region (Vertriebsregion). Hier findet eine weitere Detailbestimmung statt. Beispielweise könnte die anhand der PLZ ermittelte Vertriebsregion „Südwest“ lauten und das ermittelte Vertriebsgebiet „Freiburg“.

20

Telefon

Eingabe der zentralen Rufnummer des Unternehmens. Eingabe einschließlich Vorwahl. Die Eingabe von kontaktspezifischen Durchwahlen findet im Kontaktdatenbereich statt.

21

Web-Seite

Eingabe der Internetadresse des Unternehmens.

22

Quelle (Haupt)

Dieses Feld beschreibt den Vertriebskanal, über den der Geschäftskontakt entstanden ist. Im nachfolgend beschriebenen Feld „Quelle (Detail)“ kann dann über die ACT!-Zusatztechnologie **ACTOPTIMUM** eine weitergehende Spezifikation erfolgen.

23

Quelle (Detail)

Hier kann eine Feinabstimmung zum vorangegangenen Feld „Quelle (Haupt)“ vorgenommen werden. Zum Haupt-Vertriebskanal „Messe“ erscheint hier in einer angezeigten Auflistung die Gesamtheit aller hinterlegten Messen zur Detailbestimmung. Diese Funktion erfordert die ACT!-Zusatztechnologie **ACTOPTIMUM**.

24

Branche

In die hier beschriebene ACT!-Datenbank „ACTOptimumDB“ wurde ein Branchenverzeichnis integriert, welches sich über drei Ebenen erstreckt und von einer Hauptbranche ausgehend eine Festlegung von Unterbranchen zweiten und dritten Grades erlaubt.

Das Feld „Branche“ dient der Erfassung der Hauptbranche. Für eine automatisch erfolgende Untergliederung in die Unterbranche benötigen Sie die ACT!-Zusatztechnologie **ACTOPTIMUM**.

25

Branche / 1. Gliederung

Hier wird die erste Unterbranche erfasst.

26

Branche / 2. Gliederung

Hier wird die zweite Unterbranche erfasst.

27

Firmenmemo

Ein Feld vom Typ „Mitteilung“ für die Hinterlegung von grundsätzlichen Hinweisen auf die Geschäftsverbindung.

28

Kundenstatus 1

Dieses Feld wurde lediglich vorbereitend für eine angedachte Individualisierung an die spezifischen Bedürfnisse angelegt.

Es ist vorgesehen für die Aufnahme spezieller Klassifikationen und Merkmale, welche die Geschäftsverbindung auszeichnen und möglicherweise später für nachfolgende Analysen und die Einbeziehung in Workflow-Abfragen dienen.

Von der gleichen Beschaffenheit sind ebenfalls die Felder Kundenstatus 1, Kundenstatus 3, sowie die Felder Kundenziel 1, Kundenziel 2 und Kundenziel 3.

29

Kundenziel 1

Erläuterung siehe oben

30

Kundenstatus 2

31

Kundenziel 2

32

Kundenstatus 3

33

Kundenziel 3

34

Loyalität

In Vorbereitung auf ein sofort nutzbares, aber dennoch auch individualisierbares Kundenwertesystem wurden in der ACT!-Datenbank „ACTOptimumDB“ vier Felder für die Hinterlegung sogenannter „weicher Faktoren“ eingearbeitet.

Im Feld „Loyalität“ ist eine Einschätzung hinsichtlich der gefühlten Bindungsnähe zum Kunden zu hinterlegen.

Die Auswahl erfolgt über eine Drop-Down-Liste, welche fünf Werte zur Auswahl anbietet. Die Vorbelegung bei einem neuen Firmendatensatz ist „Mittel“.

35

Entscheider (Entscheiderzugang)

Die eigene Nähe zu Kaufentscheidern beim Geschäftspartner ist ein weiteres wichtiges „weiches“ Kriterium für die Ermittlung des Kundenwertes. Die Hinterlegung erfolgt, wie auch schon beim Feld „Loyalität“ über eine Drop-Down-Liste. Die Vorbelegung bei einem neuen Firmendatensatz ist „Mittel“.

36

Innovationskultur

Auch die sogenannte „Innovationskultur“ ist ein „weiches“ Kriterium und wird analog zu den zwei voraus beschriebenen Feldern behandelt.

Wir verstehen hierunter den grundsätzlichen Grad an Offenheit und Interesse des Geschäftspartners an Ihren Innovationen und Entwicklungsvorschlägen in seine Richtung.

37

Investitionskultur

Mit der sogenannten Investitionskultur stellen wir ein viertes „weiches“ Kriterium für Ihre Einschätzung des geschäftlichen Gegenübers bereit.

Unter Investitionskultur beschreiben Sie die Offenheit und Fähigkeit Ihres Geschäftspartners, die Bereitstellung von Budgets für sinnvoll erachtete Innovationen auf den Weg zu bringen. Hier wird also davon ausgegangen, dass zwischen **Innovations-** und **Investitions**bereitschaft ein Unterschied bestehen kann. Gleichwohl Ihr gegenüber sehr innovationsfreudig erscheint, können die Entscheidungswege und –zeiten sehr viel mehr Zeit erfordern, als zunächst angenommen, oder sogar gänzlich blockiert sein.

38

TEUR – 365 Tage (POT_Umsatz)

Dieses Feld spielt eine zentrale Rolle bei der Kundenwertermittlung. Es beschreibt das Umsatzpotential der Geschäftsverbindung innerhalb eines festgelegten Zeitraumes. Der hier eingetragene Wert in Tausend Euro nimmt maßgeblich Einfluss auf die nachfolgend noch beschriebenen Wertungspunkte und die Rating-Kennzahl.

Jeder hier manuell eingetragene Wert sollte zum jeweiligen Jahresbeginn unter Bezugnahme auf spezielle Angaben in den Status-/Zielfeldern (siehe Feldbeschreibung 28-33) rechnerisch neu bestimmt werden und den manuell erfassten Wert überschreiben. Dadurch wird sichergestellt, dass jeder potentiell umsatzstarke Kunde/Interessent mindestens einmal jährlich erneut in den vertrieblichen Focus gelangt.

Für die automatisierte Neuberechnung/-eintragung des Umsatzpotentials empfehlen wir den Einsatz der ACT!-Zusatztechnologie **MSCONTROL ENTERPRISE**.

Eine Differenzierbarkeit zwischen rechnerisch bestimmtem und manuell eingetragenen Wert wird durch das nächste Feld „POT_Umsatz_Datum“ sichergestellt.

39

POT_Umsatz_Datum

In dieses Feld wird das jeweilige Datum eingesetzt, an dem zuletzt eine Individualeinschätzung im vorangegangenen Feld „POT_Umsatz“ vorgenommen wurde.

Sofern noch keine individuelle Umsatzeinschätzung, sondern eine rechnerisch bestimmte Umsatzeinschätzung vorliegt, ist der Eintrag in diesem Feld auf den 01. Januar des entsprechenden Jahres gesetzt, in welchem die rechnerische Bestimmung des Umsatzpotentials zuletzt durchgeführt wurde.

40

Wertungspunkte

Die Wertungspunkte werden rechnerisch über die ACT!-Zusatztechnologie **ACTOPTIMUM** ermittelt und eingetragen. Die Anzahl der Wertungspunkte ergibt sich aus den jeweils hinterlegten Inhalten der folgend benannten Felder:

- 34 • Loyalität
- 35 • Entscheiderzugang
- 36 • Innovationskultur
- 37 • Investitionskultur
- 38 • Umsatzpotential
- 13 • Zeitaufwand – Akquisition
- 14 • Zeitaufwand – Sonstiges

Jedes der oben genannten Felder beeinflusst die ermittelte Anzahl von Wertungspunkten auf seine eigene Weise und mit eigener Einflussgewichtung ausgestattet. Eine nachträgliche Anpassung sowohl der Einflussgewichtung, als auch nachträglich gewünschter Einflussfaktoren (Einflussfelder) ist mit wenig Zeitaufwand realisierbar.

41

Rating

Das Feld „Rating“ steht in unmittelbarem Zusammenhang mit dem zuvor beschriebenen Feld „Wertungspunkte“. In Abhängigkeit der Wertungspunkte wird im Feld „Rating“ eine Zahl zwischen 1 und 5 eingetragen. Die Berechnung und Eintragung erfolgt mittels der ACT!-Zusatztechnologie **ACTOPTIMUM**.

Die zugrunde gelegten Schwellwertgrenzen lassen sich sehr schnell auf Ihre persönlichen Belange hin anpassen.

3.2.2 Hinweise zu Feldern und Schaltflächen mit ACTOPTIMUM - Funktion

Die hier beschriebene ACT!-Datenbank ist darauf vorbereitet, mit der kostenpflichtigen ACT!-Zusatztechnik **ACTOPTIMUM** einen erhöhten Nutzwert im Firmenbereich zu erzeugen.

ACTOptimum ist ein Funktionsaufsatz für ACT! mit einer Vielzahl von Zusatzfunktionen und –features, die mit nur einem einzigen Setup pro Rechner und mit einer zentral gesteuerten Administrationsverwaltung ausgestattet, sehr schnell flexibel einzurichten sind und eine erhebliche Funktionsaufwertung für die ACT!-Anwendung bedeuten.

Nachfolgend werden die Bereiche im Firmenlayout beschrieben, welche den Funktionsaufsatz **ACTOPTIMUM** erfordern.

3.2.3 Erläuterung spezifischer ACTOPTIMUM Funktionalität im Firmenbereich

3.2.3.1 *LfdNr*

1

Dieses Feld ist für eine fortlaufende Nummerierung Ihrer Firmendatensätze vorgesehen. Die Durchnummerierung erfolgt über die Menüleiste *<Bearbeiten> + <AutoNum Firmen>*.

Die Voreinstellung vergibt 5-stellige Kontaktnummern mit dem vorangestellten Präfix „F“ (für Firmen).

3.2.3.2 *Schaltfläche Bildschirm ganz/teilweise*

2

Über diese Schaltfläche lässt sich das im Firmenbereich verwendete Layoutdesign mit einem Klick maximieren (die Firmen-Baumstruktur wird überlagert), oder wieder zurückführen in die Ausgangsstellung.

3.2.3.3 *Schaltfläche Gesprächshinweise*

3

Über diese Schaltfläche kann eine Message-Box eingeblendet werden, die in Abhängigkeit von vorhandenen, nicht vorhandenen, oder in einem speziellen Bezug zueinander stehender Feldinhalte, wertvolle Hinweise zur Gesprächsführung und zur Behandlung dieser Geschäftsverbindung liefert.

3.2.3.4 *Sprungmarkenschaltfläche AutoPLZ*

4

Bei eingetragener Postleitzahl ermittelt und befüllt diese Schaltfläche die zugehörige Stadt, das Land, sowie Bundesland/Kanton. Eine gestaffelte Menüabfrage hilft bei der Eingabe. Alle Bezugsdaten für die Länder Deutschland, Österreich und Schweiz sind im Datenbankdesign bereits hinterlegt.

3.2.3.5 *Sprungmarkenschaltfläche Geo-Position*

5

Diese Schaltfläche ermittelt über einen von Google-Maps bereitgestellten und kostenfreien Dienst die exakte Geo-Position der hinterlegten Adresse und befüllt selbständig die zwei Felder LG (Längengrad) und BG (Breitengrad).

3.2.3.6 *Sprungmarkenschaltfläche Vertriebsregion*

6

Ermittelt die hinterlegte Vertriebsregion zur erfassten Postleitzahl und trägt den Wert ein in das Feld „Vertriebsregion“.

3.2.3.7 *Sprungmarkenschaltfläche Vertriebsgebiet*

7

Ermittelt das hinterlegte Vertriebsgebiet zur erfassten Postleitzahl und trägt den Wert ein in das Feld „Vertriebsgebiet“.

3.2.3.8 *Sprungmarkenschaltfläche Quelle_Detail*

8

In Abhängigkeit des zuvor befüllten Feldes „Quelle (Haupt)“ öffnet diese Schaltfläche eine Auswahlliste mit gefilterten Auswahlwerten zum Vorgabebegriff und trägt den ausgewählten Wert in das Feld „Quelle (Detail)“ ein.

3.2.3.9 *Sprungmarkenschaltfläche Branche / 1. Gliederung*

9

In Abhängigkeit des zuvor befüllten Feldes „Branche“ öffnet diese Schaltfläche eine Auswahlliste mit gefilterten Auswahlwerten zum Vorgabebegriff und trägt den ausgewählten Wert in das Feld „Branche_1. Gliederung“ ein.

3.2.3.10 *Sprungmarkenschaltfläche Branche / 2. Gliederung*

10

In Abhängigkeit des zuvor befüllten Feldes „Branche_1. Gliederung“ öffnet diese Schaltfläche eine Auswahlliste mit gefilterten Auswahlwerten zum Vorgabebegriff und trägt den ausgewählten Wert in das Feld „Branche_2. Gliederung“ ein.

3.2.3.11 *Sprungmarkenschaltfläche Rating*

11

Diese Schaltfläche überprüft die Inhalte aller auf die Wertungspunkte und das Rating Einfluss nehmenden Felder. Es wird auf der Basis der hinterlegten Gewichtungen und Schwellwertgrenzen die Anzahl der Wertungspunkte, sowie die Ratingzuweisung errechnet und in die entsprechenden Felder eingetragen.

3.3 Hinweise zu Firmenfeldern für Kunden-Kennzahlen

Diese ACT!-Datenbank „ACTOptimumDB“ ist im Firmenbereich mit einer Reihe von Feldern mit speziellem Kennzahlen-Charakter ausgestattet.

Sowohl bei der Vorbereitung spezifischer Kampagnen, bei der Abbildung von Workflow-Sichten, der Optimierung von Arbeitsabläufen, als auch im direkten Kontakt mit jeder einzelnen Geschäftsverbindung kommt der Einsichtnahme von ausgewählten und aussagekräftigen Kunden-Kennzahlen erhebliches Gewicht zu.

Die Datenbasis für solche Kennzahlen befindet sich üblicherweise in der verwendeten Auftragsbearbeitung.

Melville-Schellmann stellt die kostenpflichtige ACT!-Zusatztechnologie **MSCONTROL ENTERPRISE** zur Verfügung.

Mit **MSCONTROL ENTERPRISE** ist es auf professionelle Weise möglich, die für eine Berechnung vertrieblicher Kunden-Kennzahlen relevanten Daten aus der Auftragsbearbeitung einzulesen, und jede nur denkbare Vertriebskennzahl kundenspezifisch (oder auch in anderen Zusammenhängen) zu berechnen.

Da **MSCONTROL ENTERPRISE** mit einer speziellen Schnittstelle zu ACT! ausgestattet ist, kann anschließend über einen Daten-Importer die Datensubstanz Ihrer ACT!-Datenbank um die errechneten Kunden-Kennzahlen angereichert werden. Die mit **MSCONTROL ENTERPRISE** errechneten Kunden-Kennzahlen werden dabei in die jeweiligen Firmendatensätze eingespeist.

Es empfiehlt sich, die eingespeisten Kunden-Kennzahlen mindestens einmal monatlich zu aktualisieren.

3.3.1 Erläuterung spezifischer Felder für Kunden-Kennzahlen

1 Kunden-Kennzahlen vom
Der Inhalt dieses Feldes ist ein Datum. Es beschreibt den Datumstand der letzten Aktualisierung der berechneten Kunden-Kennzahlen.

2 Zeitspanne Geschäftsbeziehung
In diesem Feld wird in einer Abstufung über vier Phasen die Zeitspanne angegeben, die seit Aufnahme des Geschäftsbeziehung (Erstauftrag) verstrichen ist.

Die vier Vorschlagswerte (< 0,5 / < 2,5 / < 5 / >5) können bei Bedarf verändert werden.

3 Auftragsvolumen letzte 6 Monate
Auftragsvolumen der letzten 6 Monate in Tausend Euro.

4 Auftragsvolumen (zurückliegende Monate 07 – 30)

5 Auftragsvolumen (zurückliegende Monate 31 – 54)

6 Auftragsvolumen (noch weiter zurückliegend)

7 Anteil Auftragsvolumen Artikelgruppe 1
Der in diesem Feld eingepflegte Wert entspricht dem Prozentanteil des Auftragseinganges der letzten 2,5 Jahre an Produkten/Leistungen der Artikelgruppe 1).

Über die Einsichtnahme der Umsatzverteilung auf Artikelgruppen lassen sich Cross-Selling-Effekte effektiver nutzen. Dies gilt sowohl bei der Zusammenstellung spezifischer Zielgruppen, als auch ganz konkret im Gespräch mit dem jeweiligen Geschäftspartner.

Diese Hinweise gelten analog für die folgenden Felder (ArtGr2 – ArtGr6) .

8 Anteil Auftragsvolumen Artikelgruppe 2

9 Anteil Auftragsvolumen Artikelgruppe 3

10 Anteil Auftragsvolumen Artikelgruppe 4

11 Anteil Auftragsvolumen Artikelgruppe 5

12 Anteil Auftragsvolumen Artikelgruppe 6

13

Zeitaufwand Akquisition

Die Ermittlung zeitlicher Aufwendungen, die eine Geschäftsverbindung erfordert hat ist eine oft vernachlässigte Größe, die jedoch einen erheblichen Einfluss auf den Kundendeckungsbeitrag und die Kundenwertigkeit ausweist.

Mit Unterstützung durch MSControl Enterprise ist es möglich, den entstandenen Akquiseaufwand annähernd genau zu ermitteln und anschließend kundenspezifisch in das Feld „Zeitaufwand Akquisition“ zurückfließen zu lassen.

Wichtig dabei ist eine genaue Beachtung des jeweils verwendeten Protokolltyps, der bei der Aufzeichnung von Historieneinträgen verwendet wird.

Aus diesem Grund ist in dem vorliegenden Datenbankdesign der Tätigkeits-/Protokolltyp „Akquisition“ bereits angelegt.

14

Zeitaufwand Sonstige

Dieses Feld ist – analog zu dem vorher beschriebenen Feld – für die Eintragung von ermittelten Zeitaufwendungen vorgesehen, bei denen der geleistete Vertriebsaufwand (Akquisition) bewusst ausgespart wird..

Es ist im jeweiligen Anwendungsfall zu spezifizieren, welche Protokolltypen respektive „Ergebnisse“ bei aufgezeichneten Protokollen mit welchem Zeitaufwand bewertet werden. **MSCONTROL ENTERPRISE** bietet hierfür die Möglichkeit von sogenannten Cluster-Bildungen.

3.3.2 Hinweise zu Registerkarten mit spezieller Zusatzfunktion durch KUNDENINFO

Die hier beschriebene ACT!-Datenbank ist darauf vorbereitet, mit der kostenpflichtigen ACT!-Zusatztechnik **KUNDENINFO** einen erhöhten Nutzwert im Firmenbereich zu erzeugen.

KUNDENINFO ist eine Technologie, mit deren Hilfe sich SQL-Abfragen erstellen, verwalten und –mit Unterstützung von **ACTOPTIMUM**- nahtlos in die ACT!-Anwendung integrieren lassen.

Die möglichen Einsatzgebiete sind zahlreich und reichen von der Anzeige kundenspezifischer Zusatzinformationen aus dem verwendeten ERP-System über Organisationssichten auf inkorrekte Datenzustände bis hin zu benötigten Auswertungen und komplex gestalteten Workflow-Diagrammen.

Nachfolgend werden die Registerkarten im Firmenbereich dieser Datenbank beschrieben, welche die ACT!-Zusatztechnik **KUNDENINFO** erfordern.

3.3.3 Erläuterung spezifischer KUNDENINFO Funktionalität im Firmenbereich

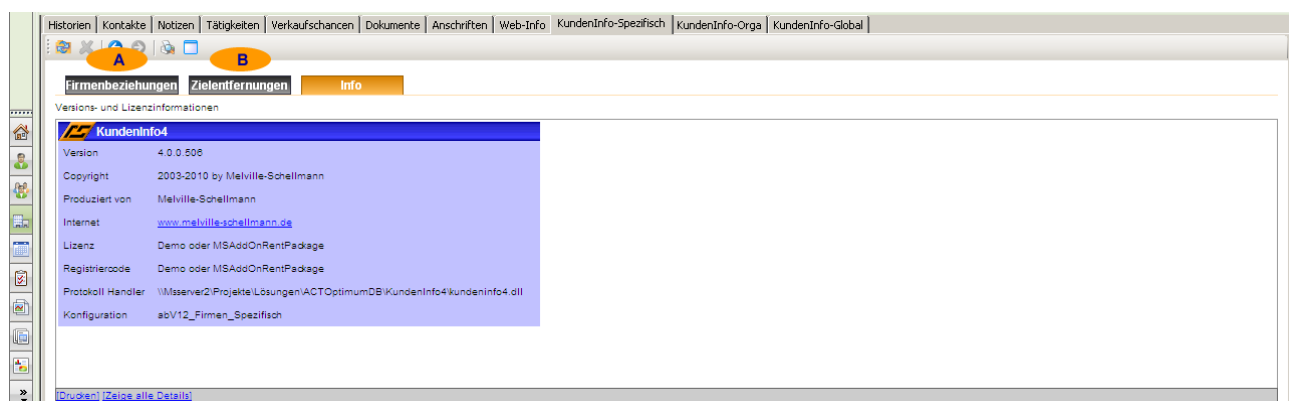
3.3.4 Erläuterung von KUNDENINFO –Sichten (Spezifisch)



Der Begriff „KundenInfo-Spezifisch“ soll ausdrücken, dass sich die hier hinterlegten Informationssichten auf den aktuellen Datensatz beziehen. Hier werden also ergänzende Informationen zum aktuellen Firmendatensatz zur Verfügung gestellt.

Eine mögliche spätere Integration von kaufmännischen Daten aus der Auftragsbearbeitung würde also genau hier platziert werden und zusätzliche Informationen zu Umsätzen, Belegen, offenen Vorgängen oder offenen Posten anzeigen.

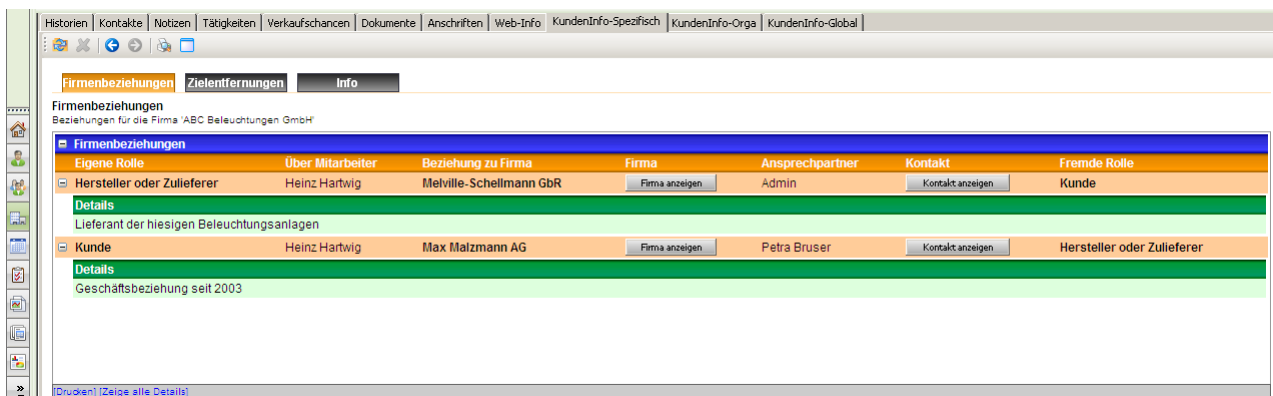
Ein Öffnen dieser Registerkarte bewirkt im unangepassten Zustand die folgende Ansicht



3.3.4.1 KundenInfo-Rubrik Firmenbeziehungen



Gibt Auskunft über bestehende Firmenbeziehungen (ausgehend von beliebigen Kontaktbeziehungen verknüpfter Firmenansprechpartner).



Historien | Kontakte | Notizen | Tätigkeiten | Verkaufschancen | Dokumente | Anschriften | Web-Info | KundenInfo-Spezifisch | KundenInfo-Orga | KundenInfo-Global

Firmenbeziehungen | Zielentfernungen | Info

Firmenbeziehungen
Beziehungen für die Firma 'ABC Beleuchtungen GmbH'

Eigene Rolle	Über Mitarbeiter	Beziehung zu Firma	Firma	Ansprechpartner	Kontakt	Fremde Rolle
Hersteller oder Zulieferer	Heinz Hartwig	Melville-Schellmann GbR	Firma anzeigen	Admin	Kontakt anzeigen	Kunde
Details Lieferant der hiesigen Beleuchtungsanlagen						
Kunde	Heinz Hartwig	Max Malzmann AG	Firma anzeigen	Petra Bruser	Kontakt anzeigen	Hersteller oder Zulieferer
Details Geschäftsbeziehung seit 2003						

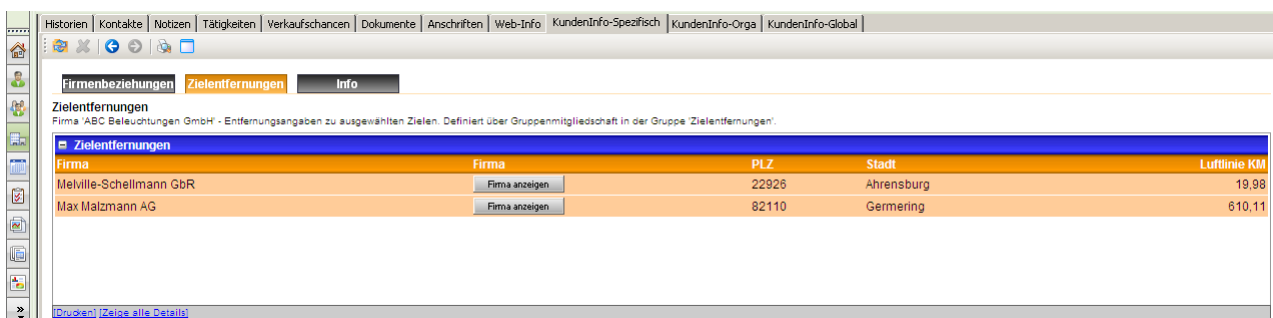
[Drucken] [Zeige alle Details]

Über die ACT!-Standardfunktion „Beziehungen“ wird eine **Kontaktbeziehung** zwischen zwei stellvertretenden Ansprechpartnern der betreffenden Unternehmen hergestellt. Die KundenInfo-Rubrik *Firmenbeziehungen* konstruiert hieraus eine Darstellung von **Firmenbeziehungen**, welche auch aus dem Firmendatensatz des Ansprechpartners heraus aufrufbar ist.

3.3.4.2 KundenInfo-Rubrik Zielentfernungen



Zeigt die Entfernungskilometer von der aktuellen Firma zu ausgewählten anderen Firmen in Luftlinie an.



Historien | Kontakte | Notizen | Tätigkeiten | Verkaufschancen | Dokumente | Anschriften | Web-Info | KundenInfo-Spezifisch | KundenInfo-Orga | KundenInfo-Global

Firmenbeziehungen | Zielentfernungen | Info

Zielentfernungen
Firma 'ABC Beleuchtungen GmbH' - Entfernungangaben zu ausgewählten Zielen. Definiert über Gruppenmitgliedschaft in der Gruppe 'Zielentfernungen'.

Firma	Firma	PLZ	Stadt	Luftlinie KM
Melville-Schellmann GbR	Firma anzeigen	22926	Ahrensburg	19,98
Max Malzmann AG	Firma anzeigen	82110	Germering	610,11

[Drucken] [Zeige alle Details]

Die Zieladressen, zu denen eine Entfernung berechnet wird, werden über die Zuordnung eines stellvertretenden Ansprechpartners in den Gruppendatensatz „Zielentfernungen“ definiert.

Für eine Berechnung ist es nötig, dass sowohl im Quell-, als auch im Zieldatensatz die Geodaten (Längen- und Breitengrad) gefüllt sind.

3.3.5 Erläuterung von KUNDENINFO –Sichten (Orga)

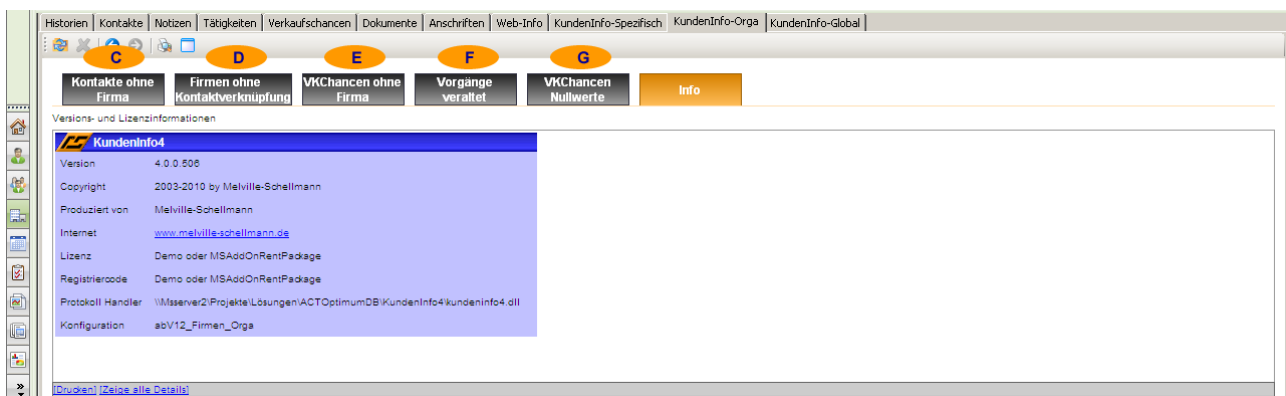


Der Begriff „KundenInfo-Orga“ steht für Informationssichten mit dem Ziel, grundsätzliche Korrekturen an speziellen Datensätzen, oder –inhalten durchzuführen.

Je engagierter mit ACT! gearbeitet wird und je mehr man mit ACT! seine Arbeitsabläufe organisiert, umso genauer ist auf die exakte Hinterlegung spezieller Dateninhalte zu achten, damit eine **versehentlich nicht (oder nicht korrekt) eingetragene Information** den weiteren Arbeitsablauf nicht blockiert. Da wir jedoch alle nur Menschen sind, kann das jedoch immer wieder mal passieren

Die KundenInfo-Orga-Sichten liefern somit wertvolle Hinweise auf nötige Korrekturen innerhalb Ihrer ACT!-Datensubstanz und schaffen damit erst die Grundlage für eine in sich stimmige Datensubstanz.

Ein Öffnen dieser Registerkarte bewirkt im unangepassten Zustand die folgende Ansicht



3.3.5.1 KundenInfo-Rubrik Kontakte ohne Firma

C

Liefert eine Auflistung von Kontakten ohne Firmenverknüpfung. Über eine ebenfalls angezeigte Sprungmarke kann jeder abgezeigte Kontaktdatensatz direkt aufgerufen werden.

3.3.5.2 KundenInfo-Rubrik Firmen ohne Kontaktverknüpfung

D

Liefert eine Auflistung von Firmendatensätzen ohne jeden verknüpften Ansprechpartner. Über eine ebenfalls angezeigte Sprungmarke kann jeder abgezeigte Firmendatensatz direkt aufgerufen werden.

3.3.5.3 KundenInfo-Rubrik Verkaufschancen ohne Firma

E

Liefert eine Auflistung von Verkaufschancen-Datensätzen, bei denen keine Verknüpfung zu einem Firmendatensatz existiert.

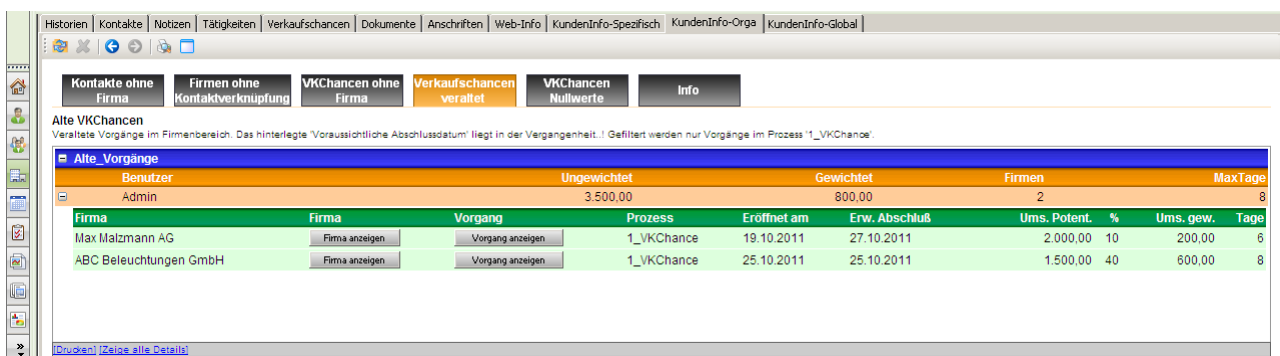
Eine solche fehlende Verknüpfung kann entstehen, wenn für einen neu erstellten Kontaktdatensatz eine Verkaufschance erzeugt wurde, bevor an die Anlage eines Firmendatensatzes gedacht wurde.

Die Verknüpfung eines Firmendatensatzes zu einer Verkaufschance ist deshalb wichtig, weil verschiedene weitere Abfragen diesen Zusammenhang voraussetzen.

3.3.5.4 KundenInfo-Rubrik Verkaufschancen veraltet

F

Über diese KundenInfo-Sicht werden all jene Verkaufschance-Datensätze gefiltert, die ihrem Status nach offen sind und bei denen das eingetragene „Voraussichtliche Abschlussdatum“ in der Vergangenheit liegt.



Benutzer	Ungewichtet	Gewichtet	Firmen	MaxTage
Admin	3.500,00	800,00	2	8

Firma	Firma	Vorgang	Prozess	Eröffnet am	Erw. Abschluss	Ums. Potent.	%	Ums. gew.	Tage
Max Maltzmann AG	Firma anzeigen	Vorgang anzeigen	1_VKChance	19.10.2011	27.10.2011	2.000,00	10	200,00	8
ABC Beleuchtungen GmbH	Firma anzeigen	Vorgang anzeigen	1_VKChance	25.10.2011	25.10.2011	1.500,00	40	600,00	8

Jeder betroffene Mitarbeiter (Datensatzverwalter) hat die jeweils ihn betreffenden veralteten Verkaufschancen im sofortigen Zugriff.

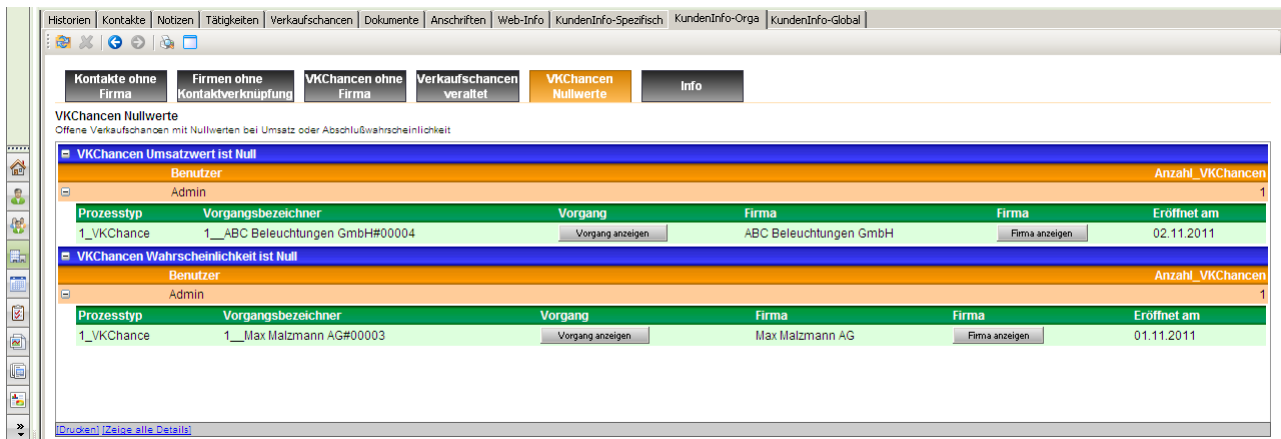
Eine Aktualisierung ist wichtig, da die betroffenen Verkaufschancen in der Forecast-Sicht auf erwartete Abschlüsse innerhalb definierter Zeiträume nicht mehr aufgeführt wird.

3.3.5.5



KundenInfo-Rubrik VKChancen Nullwerte

Über diese KundenInfo-Sicht werden all jene Verkaufschance-Datensätze gefiltert, die sich durch Nullwerte bei Umsatzhöhe bzw. Abschlusswahrscheinlichkeit auszeichnen.



VKChancen Nullwerte
Offene Verkaufschancen mit Nullwerten bei Umsatz oder Abschlusswahrscheinlichkeit

VKChancen Umsatzwert ist Null					
Benutzer					Anzahl_VKChancen
Admin					1
Prozesstyp	Vorgangsbezeichner	Vorgang	Firma	Firma	Eröffnet am
1_VKChance	1__ABC Beleuchtungen GmbH#00004	<input type="button" value="Vorgang anzeigen"/>	ABC Beleuchtungen GmbH	<input type="button" value="Firma anzeigen"/>	02.11.2011
VKChancen Wahrscheinlichkeit ist Null					
Benutzer					Anzahl_VKChancen
Admin					1
Prozesstyp	Vorgangsbezeichner	Vorgang	Firma	Firma	Eröffnet am
1_VKChance	1__Max Malzmann AG#00003	<input type="button" value="Vorgang anzeigen"/>	Max Malzmann AG	<input type="button" value="Firma anzeigen"/>	01.11.2011

Es liegt auf der Hand, dass eine offene Verkaufschance über die hinterlegten Informationen „Umsatzhöhe“ und „Abschlusswahrscheinlichkeit“ verfügen sollte. Ist eine dieser beiden Informationen nicht vorhanden, kann die gewichtete Umsatzhöhe nicht in eine Forecast-Betrachtung einfließen und diese bleibt fehlerhaft.

Die Darstellung erfolgt über zwei Ebenen vom jeweiligen Mitarbeiter ausgehend. So kann jeder betroffene Mitarbeiter schnell feststellen, ob seine verwalteten Verkaufschancen an dieser Stelle inhaltliche Mängel aufweisen und diese schnell beheben.

3.3.6 Erläuterung von KUNDENINFO –Sichten (Global) 3

Der Begriff „KundenInfo-Global“ steht für Informationssichten mit dem Ziel, über sogenannte „Workflow-Sichten“ eine Unterstützung bei Arbeitsabläufen zu erhalten. Außerdem lassen sich wesentliche Daten-Essenzen filtern und anzeigen, die für einen komprimierten und schnellen Informationserhalt viele Vorteile bieten.

Man kann grundsätzlich sagen, dass ACT! seine Informationen in den vier Hauptbereichen

- Kontakte
- Firmen
- Gruppen
- Vorgänge

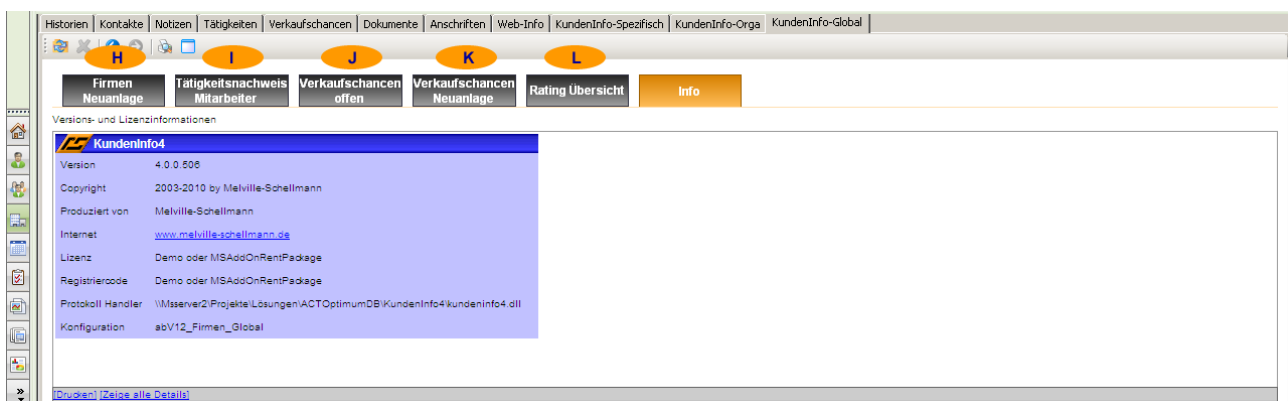
und des weiteren in den Unterbereichen

- Feldinhalte (Basisinformationen zum Datensatz)
- Protokolle (Aufzeichnungen zur Vergangenheit)
- Tätigkeiten (Geplante Aufgaben und Wiedervorlagen)

organisiert.

Für eine planvolle und durchdachte Steuerung von Arbeitsabläufen müssen die Informationen aller Hauptbereiche, sowie die Informationen aller Unterbereiche zueinander in Bezug gesetzt werden können, denn was würde es für einen Sinn machen, eine Firma aufgrund ihres Potentials in die Anrufliste aufzunehmen, wenn sie dort **nach erfolgtem Anruf** nicht wieder entfernt wird...?

Ein Öffnen dieser Registerkarte bewirkt im unangepassten Zustand die folgende Ansicht



3.3.6.1 KundenInfo-Rubrik Firmen-Neuanlage



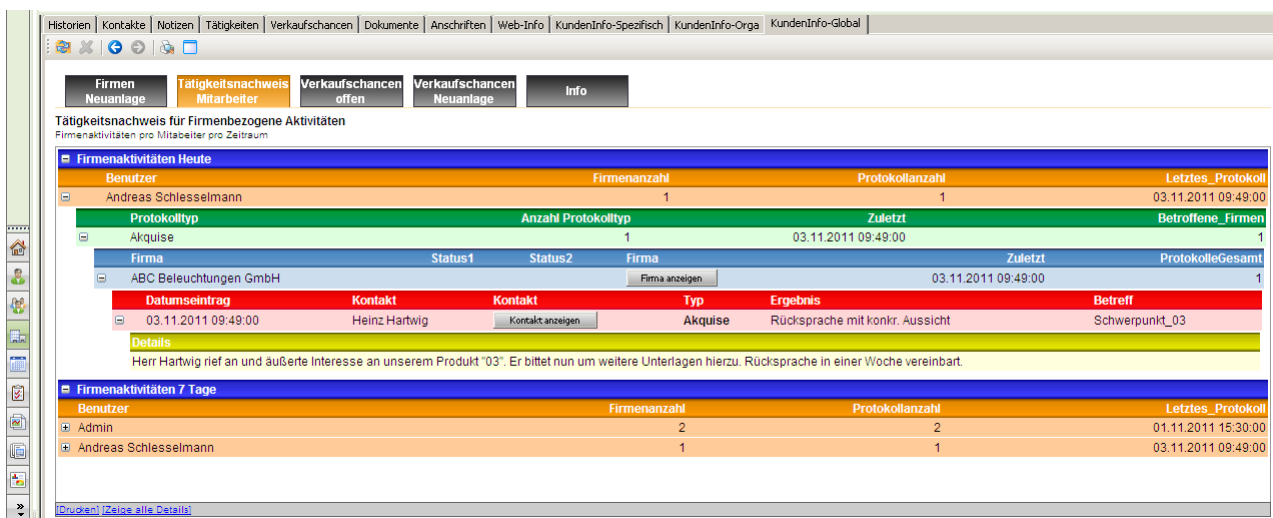
Liefert eine Übersicht aller, in den letzten 30 Tagen neu angelegten Firmen. Die Darstellung erfolgt über zwei Informationsebenen und liefert auch gleich eine Übersicht der zuletzt erfassten Protokolle.

3.3.6.2 KundenInfo-Rubrik Tätigkeitsnachweis Mitarbeiter



Diese KundenInfo-Sicht liefert eine komprimierte Übersicht der in ACT! erfassten Protokolle innerhalb festgelegter Zeiträume.

Das Besondere dabei ist, daß die Darstellung über mehrere Ebenen erfolgt, und vom jeweiligen ACT!-Benutzer ausgehend, über die aufgespaltenen Protokolltypen bis hin zu den betroffenen Firmen und deren jeweiliger Historie reicht.



Über die spezielle Anordnung der Informationsebenen erhält der interessierte Mitarbeiter oder Vorgesetzte einen sehr schnellen Überblick über gelaufene Interaktionen mit Geschäftsverbindungen.

Dabei kann man sein Augenmerk bewusst auf jene Protokolltypen richten, die besonderes Interesse erwecken.

Die ebenfalls angezeigte Gesamtzahl der jeweils hinterlegten Protokolle, sowie der betroffenen Firmen, verleiht dieser KundenInfo-Sicht gleichfalls den Charakter einer verdichteten Vertriebsanalyse.

3.3.6.3



KundenInfo-Rubrik Verkaufschancen offen

Mit Hilfe dieser KundenInfo-Sicht wird Ihnen ein Überblick über die aktuelle Forecast-Situation geliefert. Die standardmäßige Einrichtung sieht drei verschiedene Betrachtungszeiträume vor.

Aktuelle offene Verkaufschancen im Firmenbereich						
VKChancen Firma offen (7-Tage-Sicht)						
Offener Gesamtforecast		Forecast ungewichtet	Forecast gewichtet	Anz. VKChancen	Durchschn. Objektwert	%-Ant. Forecast gewichtet
Summe		9.000,00	3.500,00	2	4.500,00	38,89
VKChancen Firma offen (30-Tage-Sicht)						
Offener Gesamtforecast		Forecast ungewichtet	Forecast gewichtet	Anz. VKChancen	Durchschn. Objektwert	%-Ant. Forecast gewichtet
Summe		13.700,00	4.875,00	3	4.566,67	34,12
Benutzer						
Admin		Forecast ungewichtet	Forecast gewichtet	Anz. VKChancen	Durchschn. Objektwert	%-Ant. Forecast gewichtet
Admin		9.000,00	3.500,00	2	4.500,00	38,89
Firma	Firma	Vorgang	Eröffnet am	Erw. Abschluß	VW am	Tage seit Anlage
+	Max Maltzmann AG	Firma anzeigen	Vorgang anzeigen	01.11.2011	08.11.2011	02.11.2011
						2
	Otto Vertriebsgesellschaft mbH	Firma anzeigen	Vorgang anzeigen	03.11.2011	08.11.2011	0
						0
	Andreas Schlesselmann					1
		4.700,00	1.175,00			4.700,00
						25,00
VKChancen Firma offen (90-Tage-Sicht)						
Offener Gesamtforecast		Forecast ungewichtet	Forecast gewichtet	Anz. VKChancen	Durchschn. Objektwert	%-Ant. Forecast gewichtet
Summe		19.200,00	7.425,00	4	4.800,00	38,67

Die Kombination aus errechneten Vertriebskennzahlen pro Mitarbeiter, Geschäftsverbindung und Zeiträumen – gepaart mit einer einsehbaren Historie zur Firma, macht diese KundenInfo-Sicht zu einem wertvollen Informationskanal für Vertriebsmitarbeiter und –entscheider.

Über integrierte Sprungmarken läßt sich jeder Firmendatensatz, wie auch jede Verkaufschance direkt aufrufen.

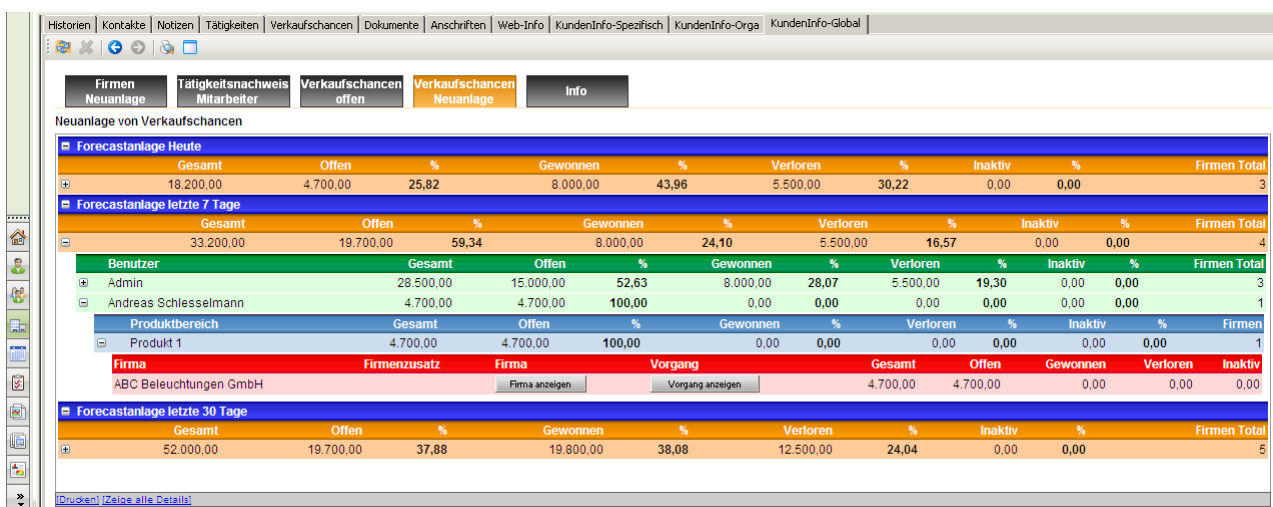
3.3.6.4



KundenInfo-Rubrik Verkaufschancen Neuanlage

Diese Darstellung ist am ehesten mit einem „Verkaufstrichter“ zu vergleichen. Die KundenInfo-Sicht schafft den Überblick auf neu angelegte Verkaufschancen in der Vergangenheit.

Gleichzeitig wird die Entwicklung dieser Verkaufschancen beleuchtet.



The screenshot shows a software interface with a menu bar at the top containing: Historien, Kontakte, Notizen, Tätigkeiten, Verkaufschancen, Dokumente, Anschriften, Web-Info, KundenInfo-Spezifisch, KundenInfo-Orga, KundenInfo-Global. Below the menu is a toolbar with icons for home, back, forward, and search. The main content area has several tabs: Firmen Neuanlage, Tätigkeitsnachweis Mitarbeiter, Verkaufschancen offen, Verkaufschancen Neuanlage (selected), and Info. The selected tab displays a table titled 'Neuanlage von Verkaufschancen' with the following data:

Forecastsanlage Heute										
	Gesamt	Offen	%	Gewonnen	%	Verloren	%	Inaktiv	%	Firmen Total
	18.200,00	4.700,00	25,82	8.000,00	43,96	5.500,00	30,22	0,00	0,00	3
Forecastsanlage letzte 7 Tage										
	Gesamt	Offen	%	Gewonnen	%	Verloren	%	Inaktiv	%	Firmen Total
	33.200,00	19.700,00	59,34	8.000,00	24,10	5.500,00	16,57	0,00	0,00	4
Benutzer										
	Gesamt	Offen	%	Gewonnen	%	Verloren	%	Inaktiv	%	Firmen Total
Admin	28.500,00	15.000,00	52,63	8.000,00	28,07	5.500,00	19,30	0,00	0,00	3
Andreas Schlesselmann	4.700,00	4.700,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1
Produktbereich										
	Gesamt	Offen	%	Gewonnen	%	Verloren	%	Inaktiv	%	Firmen
Produkt 1	4.700,00	4.700,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1
Firma										
	Firmenzusatz	Firma	Vorgang	Gesamt	Offen	Gewonnen	Verloren	Inaktiv		
ABC Beleuchtungen GmbH		Firma anzeigen	Vorgang anzeigen	4.700,00	4.700,00	0,00	0,00	0,00		
Forecastsanlage letzte 30 Tage										
	Gesamt	Offen	%	Gewonnen	%	Verloren	%	Inaktiv	%	Firmen Total
	52.000,00	19.700,00	37,88	19.900,00	38,08	12.500,00	24,04	0,00	0,00	5

Interessant an dieser Darstellung ist, dass die Produktebene unmittelbar unter der Benutzerebene eingefügt wurde. Dadurch wird auch die erkennbar, wo der einzelne Mitarbeiter seine Produktprioritäten bei der Akquisetätigkeit setzt.

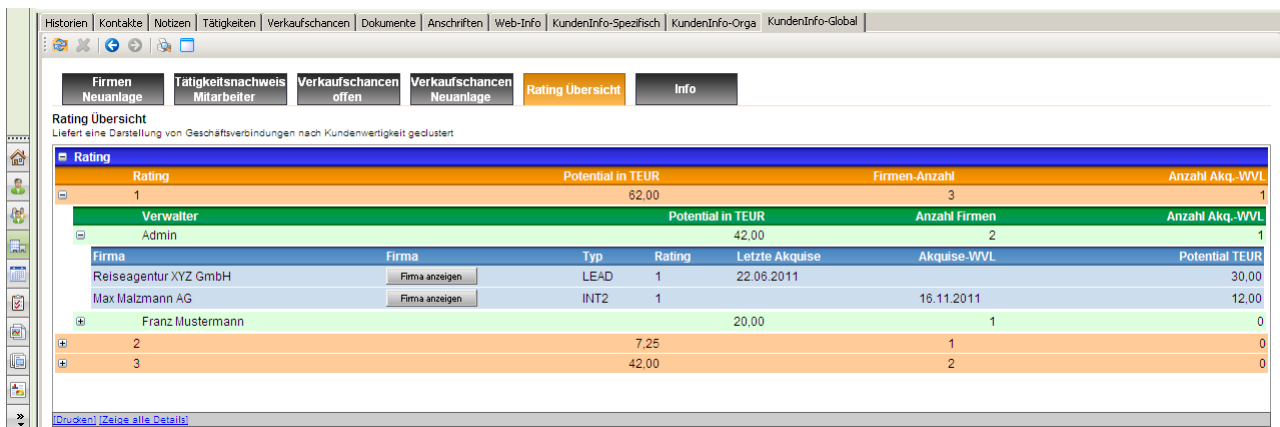
Diese Sicht erweitert die klassische Forecast-Analyse auf sinnvolle Weise, weil sie darüber Auskunft gibt, ob in ausgewählten Zeitabschnitten genügend neue Verkaufschancen angelegt wurden.

3.3.6.5 KundenInfo-Rubrik Rating-Übersicht



Diese Informationssicht verhilft Ihnen zu einer effektiven Ausnutzung der hinterlegten Daten im Bereich „Firmenrating“.

Über drei Ebenen hinweg erstreckt sich die KundenInfo-Sicht und liefert gleichzeitig wertvolle Kennzahlen zu Firmenanzahl im jeweiligen Ratingbereich, sowie kumulierten Umsatzpotentialen der Zielgruppenmitglieder.



Rating	Potential in TEUR	Firmen-Anzahl	Anzahl Akq.-WVL												
1	82,00	3	1												
Verwalter															
Admin	42,00	2	1												
Firma															
Reiseagentur XYZ GmbH	30,00														
Max Maltzmann AG	12,00														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Firma</th> <th>Typ</th> <th>Rating</th> <th>Letzte Akquise</th> <th>Akquise-WVL</th> <th>Potential TEUR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Franz Mustermann</td> <td>INT2</td> <td>1</td> <td>16.11.2011</td> <td>1</td> <td>20,00</td> </tr> </tbody> </table>				Firma	Typ	Rating	Letzte Akquise	Akquise-WVL	Potential TEUR	Franz Mustermann	INT2	1	16.11.2011	1	20,00
Firma	Typ	Rating	Letzte Akquise	Akquise-WVL	Potential TEUR										
Franz Mustermann	INT2	1	16.11.2011	1	20,00										
2	7,25	1	0												
3	42,00	2	0												

Über die gleichfalls mitgelieferte Information einer vorhandenen, oder nicht vorhandenen Wiedervorlage vom Typ „Akquisition“ wird erkennbar, welche potentiell wichtige Kunden keiner laufenden Betreuung unterliegen.

4 Grundsätzliches zum Vorgangsbereich in ACT!

Einen separaten Datenbereich, mit dem sich auf der Ebene von „Vorgängen“ arbeiten lässt, gibt es erst seit ACT! 12 (2010).

Über diesen in ACT! 12 (2010) neu geschaffenen Datenbereich werden auch die Verkaufschancen abgewickelt, welche vorher ihrem Charakter nach einen Unterdatenbereich zu Kontakte und Firmen darstellten.

Aus marketingpolitischen Gründen, wurde dieser neu geschaffene „vierte“ Datenbereich mit dem allzu einschränkenden Begriff „Verkaufschancen“ versehen.

Diese Namensgebung führt bei vielen ACT!-Anwendern zu der irrtümlichen Annahme, es handele sich hierbei nur um eine ACT!-Funktionalität, mit der sich explizit Verkaufschancen verwalten liessen.

Tatsächlich jedoch handelt es sich technisch gesehen um eine Konstruktion, die sich für die Verwaltung von vorgangsbezogenen Daten (Tickets, Projekte, Reklamationen, Service etc.) hervorragend nutzen lässt. Die Verwaltung von Verkaufschancen stellt hier nur einen Teilbereich der Nutzungsvielfalt dar.

Aus diesem Grund sprechen wir im weiteren von Vorgangs-Datensätzen.

4.1 Vorteile der vorgangsorientierten Arbeitsweise

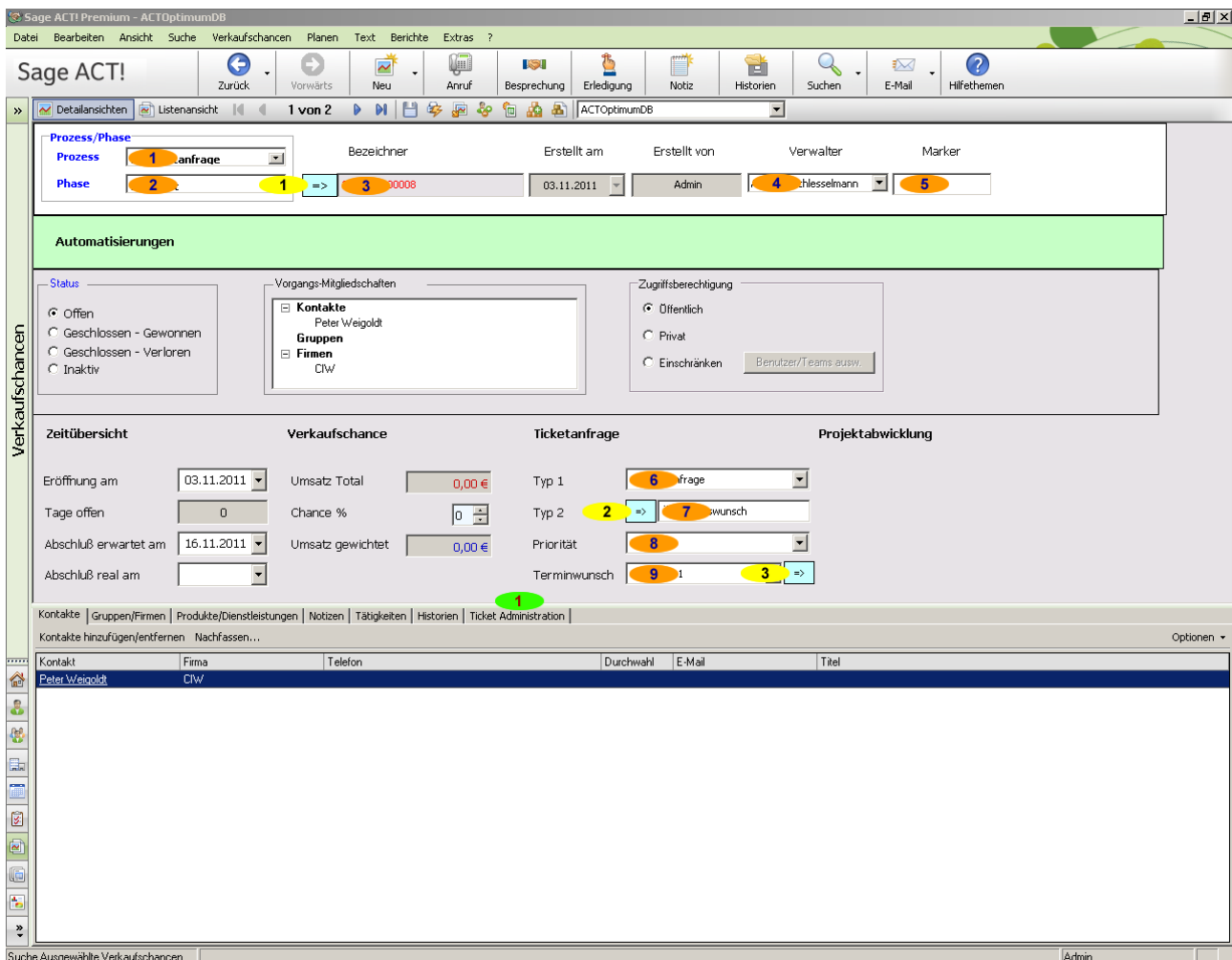
Stellen Sie sich vor, Sie stehen mit einem Kunden seit Jahren in regelmäßiger Geschäftsverbindung. Sie stehen im persönlichen Kontakt mit einer Reihe von Ansprechpartnern bei diesem Kunden.

Es wird immer wieder passieren, dass Anliegen, Bitten, Reklamationen oder auch Angebots- und Beratungswünsche an Sie herangetragen werden, in deren Verlauf Informationen verschiedener Ansprechpartner inhaltlich zusammenkommen. Nicht selten noch ergänzt um Hinweise und Rücksprachen mit Drittfirmen bzw. deren Ansprechpartnern.

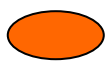
Die Bündelung all' jener Hinweise, Aufgaben und Briefwechsel, die inhaltlich dem gleichen Vorgang zugehörig sind, war bis dahin mit ACT! nicht abbildbar. Denn bis einschließlich ACT! 11 (2009) konnten solche Informationen nur kontakt- und firmenseitig verknüpft werden.

Seit ACT! 12 (2010) wurde die Kundenakte, wenn man so will, mit Vorgangshüllen ausgestattet. So erweiterte sich der Einsatzbereich von ACT! von der kontakt- und firmenbezogenen Sicht um die Möglichkeit einer vorgangsorientierten Arbeitsweise.

Nachfolgend stellen wir Ihnen den angepassten Vorgangsbereich der **ACTOPTIMUMDB** vor.



4.2 Bedeutung der Farbsymbole im Vorgangslayout



Vorgangsfelder zur Erfassung und Bearbeitung eines neuen/bestehenden Vorgangs-Datensatzes.



Felder und Schaltflächen mit spezieller Zusatzfunktion durch **ACTOPTIMUM**



Registerkarten mit spezieller Zusatzfunktion durch Abfrageschnittstelle **KUNDENINFO**

4.2.1 Erläuterung der Vorgangsfelder

1

Prozess

Das Feld „Prozess“ beschreibt den Charakter eines Vorgangs. In der ACT!-Datenbank ACTOptimumDB sind standardmäßig die zwei Prozesstypen „1_VKChance“, sowie „2_Ticketanfrage“ hinterlegt.

Bei Analysen und Abfragen besitzt dieses Feld die größte Bedeutung, da über den Inhalt in diesem Feld regelmäßig gefiltert wird.

2

Phase

Das Feld „Phase“ ist direkt verknüpft mit dem oben beschriebenen Feld „Prozess“. In Abhängigkeit des ausgewählten Prozess' erscheinen in der Drop-Down-Liste nur angepasste Auswahlwerte, die zu dem jeweiligen Prozess passen.

Sofern es sich bei einem Vorgang um eine echte Verkaufschance handelt, bestimmt die ausgewählte Phase außerdem den Vorgabewert für die Abschlußwahrscheinlichkeit.

Sofern es sich bei dem Vorgang um eine Ticketanfrage handelt, gibt das Feld „Phase“ Auskunft über den Bearbeitungsstatus.

3

Bezeichner

Der Bezeichner ist gleichzusetzen mit dem Vorgangsnamen. Über den Vorgangsbezeichner erfolgt eine spätere Zuweisung von Kontakte, oder auch Protokollen und Tätigkeiten.

Der Bezeichner hilft bei der Identifizierung eines speziellen Vorganges und sollte sehr sorgfältig mit einer eindeutigen Namensgebung belegt werden.

In dieser Datenbank ist eine weiter unten beschriebene ACTOptimum-Funktion beschrieben, mit welcher der Vorgangsbezeichner automatisch befüllen lässt.

4

Verwalter

Dieses Feld ist ein ACT!-Systemfeld, welches mit einer Liste aller in ACT! hinterlegten Benutzer gekoppelt ist. Es wird dazu genutzt, die Zuständigkeit eines Mitarbeiters für diesen Vorgang zu hinterlegen. Über dieses Feld hat ein Datensatzersteller (standardmäßig auch Verwalter) die Möglichkeit, den Vorgang an einen Kollegen / eine Kollegin zu delegieren.

- 5** *Marker*
Dieses Feld besitzt administrativen Charakter und wird im Regelfall nicht befüllt. Gelegentlich wird der Administrator eine ausgewählte Zielgruppe von Vorgängen temporär mit einem speziellen Merkmal kennzeichnen wollen. Dafür ist dieses Feld vorgesehen.
- 6** *Typ 1 (bei Ticketanfrage)*
Dieses Feld unterstützt die Kennzeichnung einer Ticketanfrage. Es soll nur dann befüllt werden, wenn der Eintrag im Feld „Prozess“ diesen Vorgang als eine Ticketanfrage ausweist.

Hier wird aus einer verknüpften Drop-Down-Liste der Typ dieser Ticketanfrage bestimmt.
- 7** *Typ 2 (bei Ticketanfrage)*
Hier lässt sich der unter „Typ 1“ eingetragene Wert weiter detaillieren.
- 8** *Priorität*
Gibt die Wichtigkeit (Hoch, Mittel, Niedrig) einer Ticketanfrage wieder.
- 9** *Terminwunsch*
Voraussichtliches / angestrebtes Erledigungsdatum einer Ticketanfrage.

4.2.2 Hinweise zu Feldern und Schaltflächen mit ACTOPTIMUM - Funktion

Die hier beschriebene ACT!-Datenbank ist darauf vorbereitet, mit der kostenpflichtigen ACT!-Zusatztechnik **ACTOPTIMUM** einen erhöhten Nutzwert im Vorgangsbereich zu erzeugen.

ACTOptimum ist ein Funktionsaufsatz für ACT! mit einer Vielzahl von Zusatzfunktionen und –features, die mit nur einem einzigen Setup pro Rechner und mit einer zentral gesteuerten Administrationsverwaltung ausgestattet, sehr schnell flexibel einzurichten sind und eine erhebliche Funktionsaufwertung für die ACT!-Anwendung bedeuten.

Nachfolgend werden die Bereiche im Vorgangslayout beschrieben, welche den Funktionsaufsatz **ACTOPTIMUM** erfordern.

4.2.3 Erläuterung spezifischer ACTOPTIMUM Funktionalität im Vorgangsbereich

4.2.3.1 *Sprungmarkenschaltfläche Namensvergabe für Vorgang*

1

Mit dieser Schaltfläche lässt sich der Vorgangsdatensatz mit einem eindeutigen Namen versehen.

Der hinterlegte Namensaufbau ist folgendermaßen aufgebaut:

<Erste zwei Zeichen des Prozessnamen> +
<Name der verknüpften Firma> + ‚#‘ +
<Fortlaufende Nummer>

Der eindeutige Zähler ist dabei in der ACT!-Datenbank gespeichert.

4.2.3.2 *Sprungmarkenschaltfläche Typ2/Feingliederung*

2

Mit dieser Schaltfläche wird eine spezielle Drop-Downliste mit passenden Auswahlwerten zum hinterlegten „Typ 1“ geöffnet.

Der ausgewählte Wert wird in das Feld „Typ 2“ geschrieben.

4.2.3.3 *Sprungmarkenschaltfläche Terminwunsch kopieren*

3

Mit dieser Schaltfläche wird der im Feld „Terminwunsch“ erfasste Eintrag in das Feld „Abschluß erwartet am“ kopiert.

4.2.4 Hinweise zu Registerkarten mit spezieller Zusatzfunktion durch KUNDENINFO

Die hier beschriebene ACT!-Datenbank ist darauf vorbereitet, mit der kostenpflichtigen ACT!-Zusatztechnik **KUNDENINFO** einen erhöhten Nutzwert im Vorgangsbereich zu erzeugen.

KUNDENINFO ist eine Technologie, mit deren Hilfe sich SQL-Abfragen erstellen, verwalten und –mit Unterstützung von **ACTOPTIMUM**- nahtlos in die ACT!-Anwendung integrieren lassen.

Die möglichen Einsatzgebiete sind zahlreich und reichen von der Anzeige kundenspezifischer Zusatzinformationen aus dem verwendeten ERP-System über Organisationssichten auf inkorrekte Datenzustände bis hin zu benötigten Auswertungen und komplex gestalteten Workflow-Diagrammen.

Nachfolgend werden die Registerkarten im Vorgangsbereich dieser Datenbank beschrieben, welche die ACT!-Zusatztechnik **KUNDENINFO** erfordern.

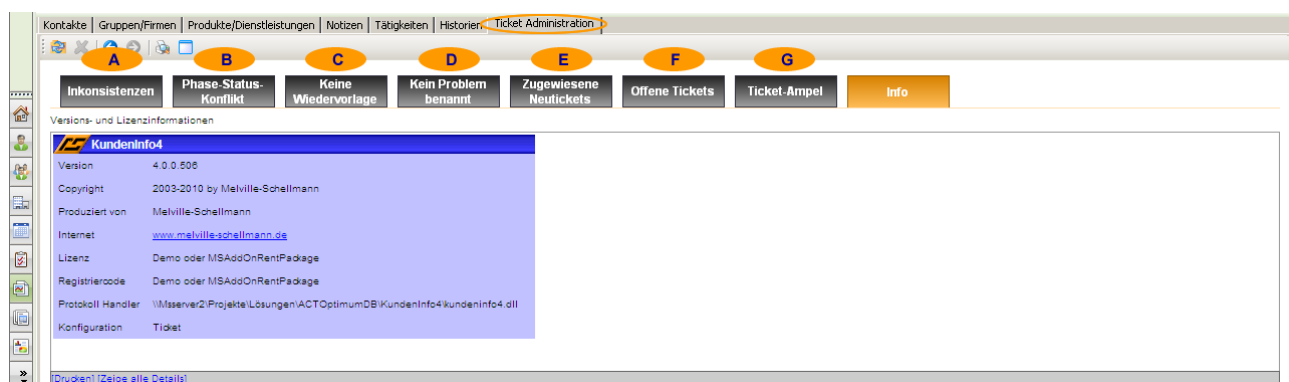
4.2.5 Erläuterung spezifischer KUNDENINFO Funktionalität im Vorgangsbereich

4.2.6 Erläuterung von KUNDENINFO –Sichten (Ticket-Administration)



Die KundenInfo-Registerkarte „Ticket-Administration“ stellt Ihnen eine Reihe sinnvoller Informationssichten bereit, um Ihre hinterlegten Vorgangsdatensätze vom Prozesstyp „Ticket“ besser organisieren, pflegen und auswerten zu können.

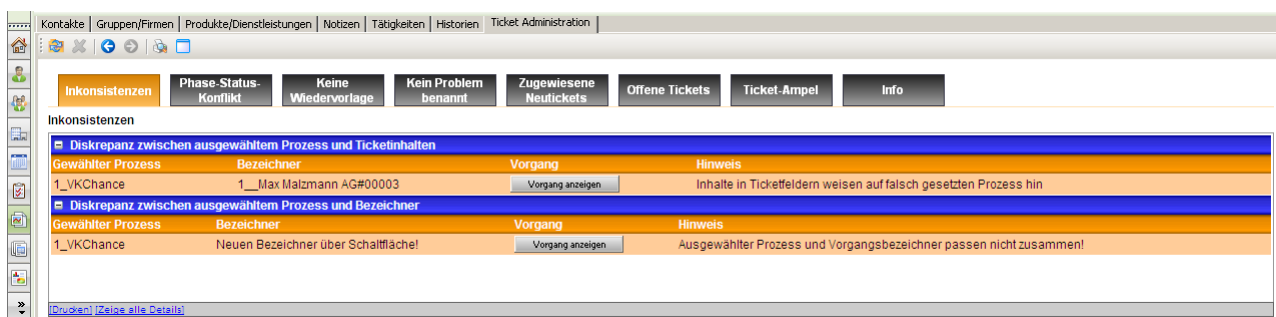
Ein Öffnen dieser Registerkarte bewirkt im unangepassten Zustand die folgende Ansicht



4.2.6.1 KundenInfo-Rubrik Inkonsistenzen

A

Diese Rubrik liefert Ihnen zwei Informationssichten, welche den Zweck verfolgen, augenfällige Unstimmigkeiten in der hinterlegten Datensubstanz aufzudecken.



Gewählter Prozess	Bezeichner	Vorgang	Hinweis
1_VKChance	1_Max Malzmann AG#00003	Vorgang anzeigen	Inhalte in Ticketfeldern weisen auf falsch gesetzten Prozess hin

Gewählter Prozess	Bezeichner	Vorgang	Hinweis
1_VKChance	Neuen Bezeichner über Schaltfläche!	Vorgang anzeigen	Ausgewählter Prozess und Vorgangsbezeichner passen nicht zusammen!

Die erste Informationssicht gibt darüber Auskunft, daß der gesetzte Vorgangsprozeß vermutlich nicht korrekt ist, da spezielle Ticketinformationen erfasst wurden, ohne den dazugehörigen Prozeßtyp „Ticketanfrage“ auszuwählen.

Die zweite Informationssicht gleicht die ersten zwei Zeichen des Prozeßnamens mit dem Inhalt des Vorgangsbezeichners ab. Stimmen diese nicht überein, muß der Vorgangsname (Bezeichner) aktualisiert werden.

4.2.6.2 KundenInfo-Rubrik Phase-Status-Konflikt

B

Auch diese Informationssicht dient Ihrer Information über korrekturbedürftige Vorgangsdatensätze.

Abgefragt werden alle **offenen** Ticketdatensätze, bei denen der Bearbeitungsstatus auf „**Abschluß**“ gesetzt ist.

4.2.6.3 KundenInfo-Rubrik Keine Wiedervorlage

C

Von der Annahme ausgehend, daß jeder offenen Ticketanfrage eine hinterlegte Wiedervorlage zugewiesen sein sollte, werden all' jene Ticketvorgänge angezeigt, wo dies nicht der Fall ist.

Die Wiedervorlage **muß** vom Tätigkeitstyp „Ticketbearbeitung“ sein“

4.2.6.4 KundenInfo-Rubrik Keine Problembeschreibung

D

Von der Annahme ausgehend, daß jede Ticketanfrage eine hinterlegte Problembeschreibung haben muß, liefert Ihnen diese Informationsabfrage all' die Vorgänge, bei denen das nicht zutrifft.

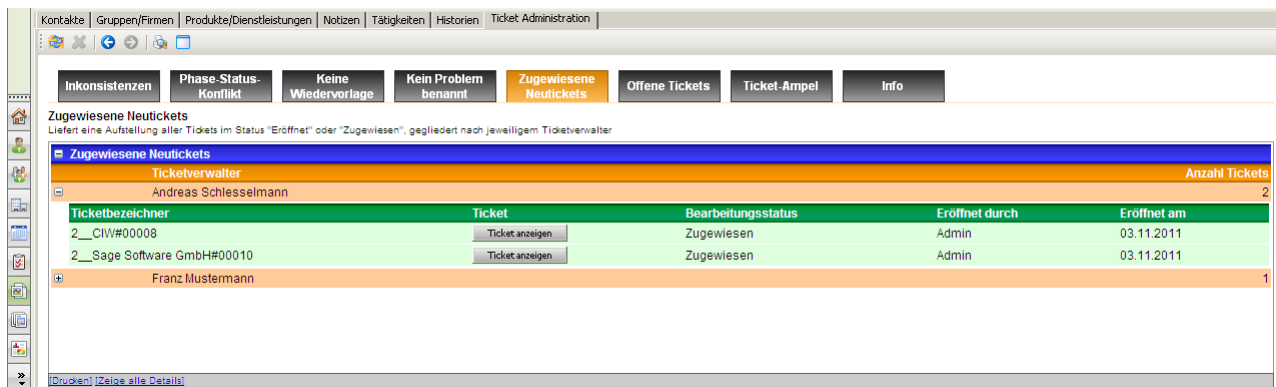
Dabei **muß** für die Problembeschreibung ein Protokoll vom Typ „Ticketbearbeitung“ mit dem Ergebnis „Problembeschreibung“ angelegt sein.

4.2.6.5

KundenInfo-Rubrik Zugewiesene Neutickets

E

Über diese Informationssicht erlangen jeweils zuständigen Servicemitarbeiter von ihnen neu zugewiesenen Ticketanfragen.



Zugewiesene Neutickets
Liefert eine Aufstellung aller Tickets im Status "Eröffnet" oder "Zugewiesen", gegliedert nach jeweiligem Ticketverwalter

Zugewiesene Neutickets					Anzahl Tickets
Ticketverwalter					
Andreas Schlesselmann					2
Ticketbezeichner	Ticket	Bearbeitungsstatus	Eröffnet durch	Eröffnet am	
2_CIW#00008	Ticket anzeigen	Zugewiesen	Admin	03.11.2011	
2_Sage Software GmbH#00010	Ticket anzeigen	Zugewiesen	Admin	03.11.2011	
Franz Mustermann					1

In Abhängigkeit vom Bearbeitungsstatus „Eröffnet“ oder „Zugewiesen“ werden hier alle entsprechenden Ticketvorgänge aufgelistet.

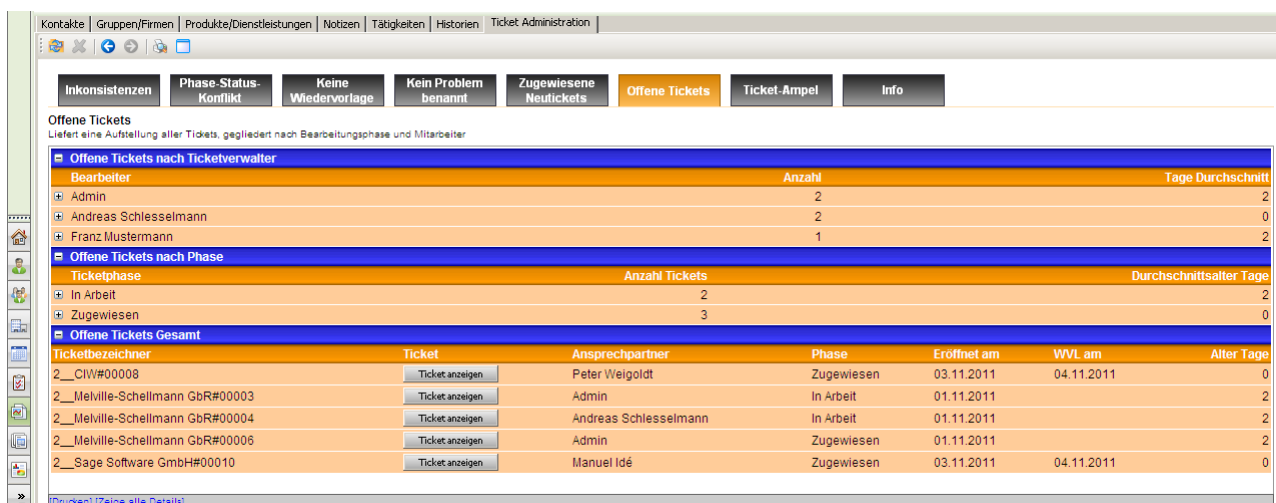
Die Darstellung erfolgt gruppiert nach dem jeweiligen Ticketverwalter.

4.2.6.6

KundenInfo-Rubrik Offene Tickets

F

Über diese KundenInfo-Rubrik erzeugen Sie eine Auswahl von drei verschiedenen Sichten auf alle offenen Ticketanfragen.



Offene Tickets
Liefert eine Aufstellung aller Tickets, gegliedert nach Bearbeitungsphase und Mitarbeiter

Offene Tickets nach Ticketverwalter		
Bearbeiter	Anzahl	Tage Durchschnitt
Admin	2	2
Andreas Schlesselmann	2	0
Franz Mustermann	1	2

Offene Tickets nach Phase		
Ticketphase	Anzahl Tickets	Durchschnittsalter Tage
In Arbeit	2	2
Zugewiesen	3	0

Offene Tickets Gesamt						
Ticketbezeichner	Ticket	Ansprechpartner	Phase	Eröffnet am	WVL am	Alter Tage
2_CIW#00008	Ticket anzeigen	Peter Weigoldt	Zugewiesen	03.11.2011	04.11.2011	0
2_Melville-Schellmann GbR#00003	Ticket anzeigen	Admin	In Arbeit	01.11.2011		2
2_Melville-Schellmann GbR#00004	Ticket anzeigen	Andreas Schlesselmann	In Arbeit	01.11.2011		2
2_Melville-Schellmann GbR#00006	Ticket anzeigen	Admin	Zugewiesen	01.11.2011		2
2_Sage Software GmbH#00010	Ticket anzeigen	Manuel Idé	Zugewiesen	03.11.2011	04.11.2011	0

Je nach Bedarf suchen Sie Tickets über:

1. Sortiert nach Ticketverwalter
2. Sortiert nach Bearbeitungsstand
3. Sortiert nach Vorgangsbezeichner

4.2.6.7 KundenInfo-Rubrik Ticket-Ampel



Um „liegenbleibende“ Ticketvorgänge zu vermeiden, ist das Ticketsystem mit einer sogenannten „Ampelschaltung“ ausgestattet, welche in drei Eskalationsstufen Tickets und die Dringlichkeit ihrer zeitnahen Bearbeitung anzeigt.

Eskalationsstufe	Anzahl			
1. Grün	1			
2. Gelb	1			
Mitarbeiter	Anzahl			
Andreas Schlesselmann	1			
Ticketbezeichner	Ticket	Ansprechpartner	Eskalation	Tage bis Deadline
2_Sage Software GmbH#00010	[Ticket anzeigen](#)	Manuel Idé	2. Gelb	0
3. Rot				3

 At the bottom of the screenshot, there are links for 'Drucken' and 'Zeige alle Details'." data-bbox="92 257 899 423"/>

Die verwendeten Eskalationsstufen „Grün“, „Gelb“ und „Rot“ basieren auf einem Vergleich zwischen Systemdatum (Heutiges Datum) und dem hinterlegten „Voraussichtlichen Abschlußdatum“ des jeweiligen Tickets.

Grün bedeutet:

Das geplante Abschlußdatum liegt noch mindestens zwei Tage in der Zukunft.

Gelb bedeutet:

Das geplante Abschlußdatum reicht von einem Tag in der Vergangenheit bis zu einem Tag in der Zukunft.

Rot bedeutet:

Das geplante Abschlußdatum wurde um mehr, als einen Tag überschritten.