

lösungsinfo



DocuWare im Vertrieb

Mehr Umsatz mit zufriedenen Kunden

In schwierigen Zeiten erfolgreich verkaufen: Kunden haben immer höhere Erwartungen an Liefergeschwindigkeit und Auskunftsbereitschaft; Vertriebsmitarbeiter kämpfen immer mehr um die Zeit des Kunden. Alles dreht sich um Informationen. DocuWare hilft Ihnen, Ihren Vertrieb effizienter zu gestalten und die Erwartungen der Kunden zu erfüllen.

Key-Account-Manager kümmern sich um unzählige Details. Außendienstmitarbeiter sind Anlaufstelle für beliebige Fragen, deren Antwort sie in anderen Abteilungen suchen müssen. Der Kunde sucht im Internet vergeblich nach Auskünften. Effizienz im Vertrieb ist abhängig vom Zugriff auf relevante Informationen sowie von der lückenlosen Dokumentation der Geschäftsvorgänge.

Mit einer elektronischen Kundenmappe ist dies gewährleistet: Fragen von Kunden und Interessenten lassen sich ad hoc am Telefon klären. Recherchen und unnötige Rückrufe entfallen. Prozesse von der Angebotserstellung bis zur Reklamation werden deutlich effizienter. Die Mitarbeiter haben mehr vertriebsaktive Zeit, ungeliebte Büro- und Administrationsaufgaben entfallen. In der gleichen Zeit entstehen mehr und bessere Angebote. Bestandskunden profitieren von intensiverer Betreuung. Zufriedene Kunden und motivierte Mitarbeiter sind die logische Konsequenz. Das richtige Dokument immer und überall sofort zur Hand zu haben, verbessert die Wirtschaftlichkeit des Vertriebs.

■ Innerbetriebliche Kommunikation

Nur ein gut informierter Vertriebsmitarbeiter kann beim Kunden souverän agieren und Vertrauen aufbauen. Die Verfügbarkeit von Belegen oder Marketingunterlagen spielt eine große Rolle und sollte eine Selbstverständlichkeit sein. In der Praxis jedoch fehlen oft relevante Informationen.

■ Informationen für die Kunden

Durch das Internet verwöhnt erwarten die Kunden den schnellen und einfachen Zugriff auf die aktuellen Unterlagen, Belege etc. Wenn Sie Dokumente in einem zentralen Dokumenten-Pool ablegen und Ihren Kunden per Internet zur Verfügung stellen, sind Sie dem Wettbewerb einen entscheidenden Schritt voraus.

Schneller mit DocuWare

DocuWare garantiert eine höhere Produktivität. Dezentrales und gleichzeitiges Arbeiten etwa an Angeboten ist möglich. Aktuelle Informationsversorgung ist intern und extern sichergestellt, notwendige Kontrollen und Freigaben erfolgen einfacher und besser. Der Kunde steht im Mittelpunkt.

Nutzen durch DocuWare

- Kürzere Durchlaufzeiten
- Schnellere Informationsversorgung
- Mehr Umsatzchancen
- Effizienterer Vertrieb
- Bessere Wettbewerbsfähigkeit
- Intensivere Kundenbetreuung

DocuWare – Software für integriertes Dokumenten-Management

Unabhängig von Format und Quelle vereint DocuWare beliebige Papierunterlagen und elektronische Daten in einem zentralen Dokumenten-Pool, etwa Belege, Briefe, Listen, Dateien und E-Mails. DocuWare unterstützt im Standard alle Formen der Elektronischen Signatur und lässt sich sehr einfach in Fremdapplikationen integrieren. Via Internet steht das elektronische Archiv weltweit rund um die Uhr allen Berechtigten zur Verfügung.

Die Prozesse

Innerbetriebliche Kommunikation

■ Vertriebscontrolling und Umsatzplanung

Freitagnachmittag im Büro eines Vertriebsleiters: Welche Aufträge wurden diese Woche fakturiert, wie hoch war der Auftragseingang? Vom Controlling sind noch keine Auswertungen gekommen, und ein Zugriff auf das Programm der Auftragsabwicklung ist nicht möglich. Zudem fehlen noch Besuchsberichte einiger Außendienstmitarbeiter.

Nutzen durch DocuWare

Mit einer elektronischen Vertriebsmappe können Sie beliebige Informationen in einer Übersicht zusammenstellen, die Sie speichern oder versenden können. Die Mappe enthält Verknüpfungen zu den jeweiligen Dokumenten – beispielsweise Angebote, Verträge, Belege – so dass Sie aus der Mappe heraus immer auf die aktuelle Fassung eines Dokuments zugreifen können. Sobald neue Dokumente ins Archiv gelangen, die Ihren Suchkriterien entsprechen, sind Verknüpfungen auf die Dokumente umgehend in Ihrer Übersicht enthalten. Sie müssen Informationen nicht mehr suchen. Ohne Ihr Zutun gelangen aktuelle Dokumente an Ihren Arbeitsplatz.

■ Angebotserstellung

Ein Interessent will ein Angebot, ein bestehender Kunde benötigt schnell einen Preis für seine Budgetplanung. Wo ist das aktuelle Datenblatt, die aktuelle Spezifikation, die aktuelle Preisliste? Welchen Rahmenvertrag gibt es, welche Sondervereinbarungen wurden beim letzten Angebot berücksichtigt? Sind diese Fragen geklärt, startet häufig ein aufwändiger Prozess zur Angebotsprüfung und Freigabe. Meist dauert es länger, als man dem Kunden versprochen hat. Der Vertrieb klemmt sich ans Telefon, um den internen Prozess zu beschleunigen, statt die wertvolle Zeit dem Kunden zu widmen. Viele Informationen liegen heute nur auf Papier vor, das bestehende CRM-System ist hier nur bedingt eine Hilfe.

Nutzen durch DocuWare

Durch die Anbindung eines Dokumentenmanagement-Systems werden diese Informationen für jeden verfügbar. Die aufwändige Sucherei in den verschiedensten Archiven und Ablagen entfällt. Der Prozess zur Angebotserstellung wird aktiv gesteuert, und die Effizienz im Vertrieb steigt erheblich.



Informationen für die Kunden

■ Kunden- und Partnerbetreuung

Kunden profitieren vom Online-Zugriff auf wichtige Informationen ihrer Geschäftspartner. Relevant sind Lieferscheine, Rechnungen, Service- und Wartungsberichte und vieles mehr. Einen Service, der einen solchen Zugriff bereitstellt, wissen die Kunden zu schätzen. Kurze Innovationszyklen und notwendige schnelle Reaktionszeiten machen die Informationsversorgung zu einem aufwändigen Prozess.

Nutzen durch DocuWare

Mit DocuWare können Sie Ihren Mitarbeitern im Hause oder an verteilten Standorten, Ihren externen Mitarbeitern, Ihren Partnern und Kunden sowie Ihren Interessenten genau die Informationen zur Verfügung stellen, die sie brauchen. Grundlage ist der DocuWare-Dokumenten-Pool, in dem sämtliche Dokumente, Informationen und Daten abgelegt sind und immer aktuell vorliegen.

Ergebnisliste - VERTRIEB - 10 Treffer

	Kunde:	Kd-Nr.:	Kontakt:	Dokumententyp	Betreff/Bel-Nr.:
f	DOCUWARE AG	928.374	MAX MUSTERMANN	BRIEF-AUSGANG	ANGEBOT 9745 - SCHRAUBVERBINDUNGEN
	DOCUWARE AG	928.374	MAX MUSTERMANN	MAIL-EINGANG	ANFRAGE SCHRAUBVERBINDUNGEN
	DOCUWARE AG	928.374	VERENA MÜLLER	BESTELLUNG	311568
	DOCUWARE AG	928.374	VERENA MÜLLER	RECHNUNG	311568
	DOCUWARE AG	928.374	MAX MUSTERMANN	MAIL-AUSGANG	BESTÄTIGUNG ANFRAGE
	DOCUWARE AG	928.374	WERNER MEIER	BRIEF-AUSGANG	REKLAMATION - STELLUNGNAHME GL
	DOCUWARE AG	928.374	WERNER MEIER	MAIL-EINGANG	REKLAMATION - AKZEPTANZ VORSCHLAG GL
	DOCUWARE AG	928.374	VERENA MÜLLER	LIEFERSCHEIN	311568
	DOCUWARE AG	928.374	WERNER MEIER	INTERNE NOTIZ	KALKULATION SCHRAUBVERBINDUNGEN
	DOCUWARE AG	928.374	WERNER MEIER	BRIEF-EINGANG	REKLAMATION AUFTRAG 311568

Einstellungen Ende

Die elektronische Kundenmappe hält alle benötigten Unterlagen auf Knopfdruck bereit

Vollständige Kundenmappe auf Knopfdruck

Um zielgenau auf Kundenakten zugreifen zu können, werden Indexfelder wie Kundennummer und -name, Betreff, Datum und Dokumenttyp angelegt. Jeder Vertriebsmitarbeiter sieht dabei nur seine Kunden. Er recherchiert nach seinem Kontakt und erhält die gesamte Historie mit allen Informationen. Da er alle Unterlagen in einem System findet, kann er sich zudem sicher sein, nichts übersehen zu haben. Somit wird er im Verkaufsgespräch nicht überrascht. Alle Fragen kann er schnell und kompetent beantworten. Ein Service, der überzeugt.

Schneller zum Auftrag

Eine gute Vorbereitung auf ein Verkaufsgespräch ist der erste Schritt zum Auftrag. DocuWare stellt mit der elektronischen Kundenakte alle benötigten Unterlagen für die Recherche zur Verfügung.

Aus den Office-Anwendungen werden alle Schreiben, Kalkulationen und Präsentationen im Dokumenten-Pool abgelegt. Dabei helfen Funktionen wie DocuWare TIFFMAKER und DocuWare Office Add-In bei einer schnellen Indexierung. Aus dem E-Mail-Programm übernimmt DocuWare automatisch alle ein- und ausgehenden Mails. Die Auftragsabwicklung liefert dazu alle Bestellungen und Rechnungen. Fehlen nur noch die Verträge, die vom Controlling gescannt und archiviert wurden. Wichtig dabei ist, dass alle Informationen tatsächlich im Dokumenten-Pool gespeichert werden. Die vielfältigen Automatisierungsmöglichkeiten von DocuWare machen die lästige Pflicht zu einem reinen Vergnügen.



Die Praxis Seeberger

Beim führenden Lieferanten für Trockenfrüchte und Nusskernspezialitäten in Ulm arbeiten rund 70 Mitarbeiter in Verwaltung, Buchhaltung, Einkauf und Vertrieb mit DocuWare. Der schnelle Zugriff auf den zentralen Dokumenten-Pool ermöglicht optimalen Informationsaustausch und Service. Für die Mitarbeiter im Außendienst ist die Möglichkeit, über Internet auf die Daten zuzugreifen, besonders wertvoll.

Kundeninformationen, die bisher in einzelnen Mappen abgelegt wurden, Rechnungen, Lieferscheine, Auftragsbestätigungen, Korrespondenz etc. – die Papierberge wuchsen ins Unermessliche.

Nicht nur der Platzmangel, vor allem die langen Suchzeiten, um Rückfragen zu beantworten oder Kundentermine vorzubereiten, veranlassten die Geschäftsführung zur Einführung eines Dokumentenmanagement-Systems.



Heute haben Vertriebsmitarbeiter mehr Zeit für ihre Kernaufgaben. Alle Informationen zu einem Vorgang sind immer auf dem aktuellsten Stand und schnell verfügbar – auch unterwegs. Recherchen und Nachfragen in anderen Abteilungen entfallen. Selbst vor Ort beim Kunden können Informationen abgerufen werden, und Anfragen, die die Außendienstmitarbeiter auf längeren Touren unterwegs erreichen, müssen nicht bis zum nächsten Aufenthalt im Büro warten.

So präsentiert sich Seeberger als kompetenter, schneller Geschäftspartner, bei dem Produkt- und Servicequalität stimmen.

Aufgabe:

- Zugriff mobiler Mitarbeiter und Bezirksleiter auf das Archiv
- Anbindung an die Workflow-Applikation
- Integration verschiedener Programme

Vorteile:

- Vollständige Übersicht über Kundendaten
- Schnellere Auskunftsfähigkeit
- Aktuelle Informationen auch unterwegs, besserer Service



**Wolfgang Wagner,
DV-Leiter**

„Wir sind mit dem neuen System wunschlos glücklich. Die Administration der DocuWare-Lösung erfordert kaum Aufwand, es steht mehr Bürofläche zur Verfügung, die Wege sind kürzer und der Service wesentlich besser geworden.“

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage im Internet www.docuware.com