

DocuWare im Vertrieb

SolutionInfo



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.

Nutzen durch DocuWare

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

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.

From Documents to Value

DocuWare ermöglicht es Unternehmen jeglicher Größe und Branche, ihre Dokumente in wertvolles Kapital umzuwandeln. Unabhängig von Format und Quelle automatisiert das Dokumentenmanagement-System (DMS) Geschäftsprozesse und Arbeitsabläufe, indem es Dokumente elektronisch verwaltet und verlinkt. Nur ein einziger Suchvorgang und alle zu einem Projekt oder einer Person zugehörigen Dokumente sind sofort verfügbar – an jedem Ort und zu jeder Zeit.

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 Außendienst- mitarbeiter.

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.

Die elektronische Kundenmappe

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.

	Kunde:	Kd-Nr.:	Kontakt:	Dokumententyp	Betreff/Bel-Nr.:	Datum:
f	DOCUWARE AG	928.374	MAX MUSTERMANN	BRIEF-AUSGANG	ANGEBOT 9745 - SCHRAUBVERBINDUNGEN	15.02.2003
	DOCUWARE AG	928.374	MAX MUSTERMANN	MAIL-EINGANG	ANFRAGE SCHRAUBVERBINDUNGEN	09.02.2003
	DOCUWARE AG	928.374	VERENA MÜLLER	BESTELLUNG	311568	17.02.2003
	DOCUWARE AG	928.374	VERENA MÜLLER	RECHNUNG	311568	19.02.2003
	DOCUWARE AG	928.374	MAX MUSTERMANN	MAIL-AUSGANG	BESTÄTIGUNG ANFRAGE	10.02.2003
	DOCUWARE AG	928.374	WERNER MEIER	BRIEF-AUSGANG	REKLAMATION - STELLUNGNAHME GL	27.02.2003
	DOCUWARE AG	928.374	WERNER MEIER	MAIL-EINGANG	REKLAMATION - AKZEPTANZ VORSCHLAG GL	03.03.2003
	DOCUWARE AG	928.374	VERENA MÜLLER	LIEFERSCHEIN	311568	18.02.2003
	DOCUWARE AG	928.374	WERNER MEIER	INTERNE NOTIZ	KALKULATION SCHRAUBVERBINDUNGEN	13.02.2003
	DOCUWARE AG	928.374	WERNER MEIER	BRIEF-EINGANG	REKLAMATION AUFTRAG 311568	25.02.2003

Die elektronische Kundenmappe hält alle benötigten Unterlagen auf Knopfdruck bereit

Die Praxis

Seeberger

Beim führenden Lieferanten für Trockenfrüchte und Nusskern- spezialitäten in Ulm arbeiten rund 70 Mitarbeiter in Verwaltung, Buchhaltung, Einkauf und Vertrieb mit DocuWare. Der schnelle Zugriff auf den zentralen Dokumenten- Pool ermöglicht optimalen Informations- austausch 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 Uner- messliche. 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 Außendienst- mitarbeiter 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.“

Dieses Dokument finden Sie auch unter <http://pub.docuware.com/de/docuware-im-vertrieb>

Docuware
From Documents to Value

Weitere Informationen finden Sie unter www.docuware.com