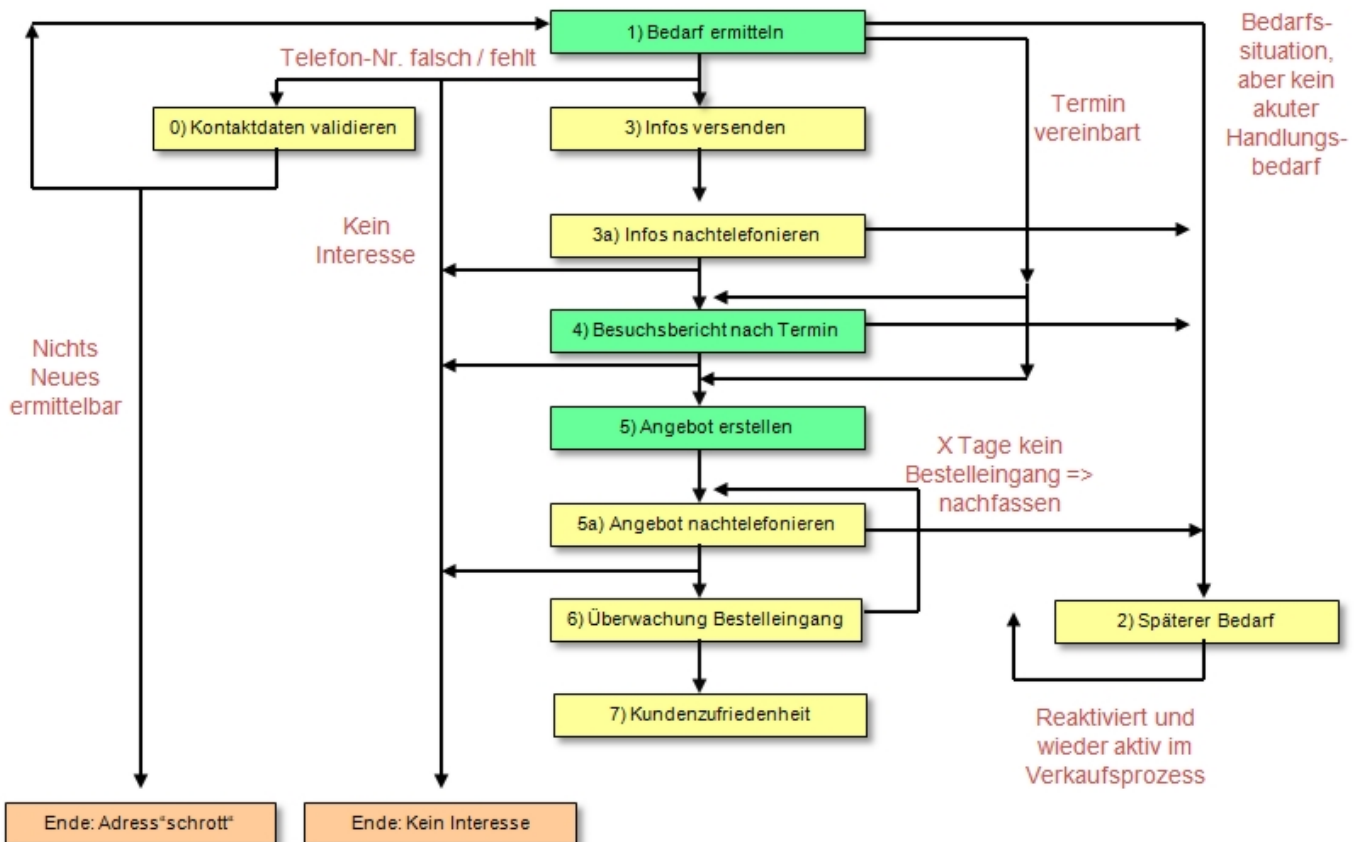


Beispiel AG-VIP SQL CRM - Vertriebskontakte

Inhalt:

Das Beispiel "Vertriebskontakte" erhält ein Grundmuster für die Nutzung von AG-VIP SQL als CRM-System. Es gibt einen Vertriebsworkflow, bei dem Verkaufsvorgänge durch einen Verkaufsprozess geführt werden. Damit sieht man jederzeit, wie der Verkaufstrichter gefüllt ist. Informationen zu konkreten Verkaufsvorgängen (= Tickets) liegen auf Ebene der Projektabelle. Dazu gehören Informationen über Abschlusswahrscheinlichkeit, Entscheidungszeitpunkt, Entscheider, Angebotsgegenstand, Absagegrund usw. Dieses Datenmodell lässt sich einfach nach den eigenen Vorstellungen erweitern.

Es wird von einem einfachen Verkaufsprozess ausgegangen. D.h. bei einer neuen Verkaufschance wird ein neues Ticket erzeugt. Man könnte dann auch in einen zweiten Prozess "Bestandskundenbetreuung" übergehen. Um der Übersichtlichkeit willen, wurde hierauf verzichtet. Ebenso schliesst sich in der Realität an die Kundenzufriedenheitsbefragung ggf. ein eigenständiger Serviceprozess an.



[Die Arbeitsweise sehen Sie in folgendem Video ...](#)

Zugehörige Dateien:

Musterbeispiele

- Vertrieb Ansicht Historie.agfrm = Ansicht der Historie
- Vertrieb Ansicht Produkte.agfrm = Ansicht der Zusatztable "Produkte"
- Vertrieb Ansicht Unternehmensdaten.agfrm = Ansicht für unternehmensspezifische Informationen, z.B. Branche, Umsatz, etc.
- Vertrieb Ansicht Vertriebsdaten.agfrm = Ansicht für Informationen zum aktuellen Verkaufsvorgang, z.B. Angebotssumme, Abschlusswahrscheinlichkeit usw.
- Vertrieb Besuchsbericht.agtool = Hilfsmittel zur Erzeugung eines Besuchsberichts / Karteikarte, z.B. in Vorbereitung eines Kundenbesuchs. Darin enthalten sind die Stammdaten, die aktuelle Verkaufschance, die vorhandene Produktkonfiguration sowie die Kontakthistorie
- Vertrieb Projekt.agproj = Workflow mit Ablauf des Vertriebsprozesses
- Vorlage Besuchsbericht.doc = Word-Vorlagendatei für das Hilfsmittel "Besuchsbericht"

Einrichtung:

Um dieses Beispielprojekt für den Vertrieb zu importieren, gehen Sie wie folgt vor:

Laden Sie sich die "AGVIPSQL_Vertrieb.Zip"-Datei am Ende des Artikels herunter. Entpacken Sie diese Datei in einem Samples-Ordner.

0. Vorlage administrative Aufgabe

Wählen Sie unter **Datei, Administration** den Befehl "**Vorlagen für administrative Aufgaben**". Aktivieren Sie rechts den Schalter **Import** und importieren die Datei "Einrichtung CRM Workflow.agadmtasks". Somit haben Sie ihre Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Einrichtung des beispielhaften Inboundprojektes in AG-VIP SQL immer vor Augen.

1. Datenstruktur

Um die Datenstruktur zu installieren, starten Sie AG-VIP SQL mit administrativen Rechten.

Wählen Sie aus dem Menü **Datei** den Befehl **Administration** und wählen **Datenbank, Adresstabellen**.

Aktivieren Sie den **Import**-Schalter rechts und wählen die Datei "Vertrieb Adresstabellen.agtbstr" aus dem Ordner \SAMPLE\.

2. Ansichten

Damit Sie auch Informationen in das Beispiel eingeben können, benötigen Sie Ansichten.

Über den Ansichtengenerator können Sie weitere Ansichten selbst kreieren oder die Beispiele nach Ihren eigenen Bedürfnissen verändern.

Um die Ansichten zu importieren wählen Sie im Menü **Datei** den Befehl **Administration** und wählen **Datenbank, Ansichten**. Der Formulareditor wird geöffnet.

Aktivieren Sie im Formulareditor aus dem Menü **Datei** den Befehl **Import**. Wählen Sie nach und nach die Dateien "Vertrieb Ansicht Historie.agfrm", "Vertrieb Ansicht Produkte.agfrm", "Vertrieb Ansicht Unternehmensdaten.agfrm" bzw. "Vertrieb Ansicht Vertriebsdaten.agfrm" aus dem entpackten Ordner \SAMPLE\ und speichern diese im Kontext der Adresstabelle "Vertriebskontakte". Damit haben Sie die Ansicht importiert.

3. Hilfsmittel

Das Hilfsmittel bietet Ihnen im freien Arbeiten auf Ebene der Projekttable die Möglichkeit, eine Kundenkartei in Word zu erzeugen und z.B. als Vorbereitung für einen Kundenbesuch mitzunehmen. Oder Sie können das Hilfsmittel über den Schalter "Besuchsbericht erzeugen" in der Ansicht "Vertriebsdaten" auslösen.

Zur Einrichtung der **Hilfsmittel** wählen Sie aus dem Menü **Datei, Administration** den Punkt **Hilfsmittel**.

Markieren Sie die Adresstabelle "Vertriebskontakte" und wählen rechts den Schalter **Import**. Suchen Sie die entpackte Datei "Vertrieb Besuchsbericht.agtool" und wählen den **OK**-Schalter. Im Reiter "Vorlage" passen Sie ggf. den Pfad zur Vorlagendatei "Vorlage Besuchsbericht.doc". Durch **Doppel**-Klick auf das **Hilfsmittel** oder durch klicken des **Ändern**-Schalters, können Sie das **Hilfsmittel** bearbeiten.

4. Workflow

Der Workflow enthält den Vertriebsprozess. Dieser Prozess ist dafür zuständig, Leads durch den Verkaufstrichter von Anfragen zu Abschlüssen zu führen. Um den Workflow zu importieren, gehen Sie wie folgt vor:

Wählen Sie aus dem Menü **Datei, Administration** die **Projektverwaltung**.

Markieren Sie unterhalb der Adresstabelle "Vertriebskontakte" die Projekttable "Sales Leads".

Wählen Sie rechts den Schalter **Import** und wählen die Datei "Vertrieb Projekt.agproj" aus. Damit haben Sie den Workflow importiert.

Wenn Sie nun Adressen importieren und Tickets erzeugen, können Sie den Vertriebsprozess durchspielen, erweitern und auf Ihre Bedürfnisse anpassen. Reaktionen in Bearbeitungsstufen lassen sich direkt mit Hilfsmittel koppeln. So können Sie z.B. den Infoversand oder die Angebotserstellung automatisieren und beschleunigen.

Enthaltene Makros: **Musterbeispiele**

Bearbeitungsstufe "0_Kontaktdaten validieren"

Für den Anwender gibt es zwei Einstufungsmöglichkeiten: a) neue Kontaktdaten b) nichts Neues zu ermitteln. Es wird aber für jede gewünschte Folgestufe eine verborgene Reaktion angelegt. Über "IdStateLast" lässt sich die vorhergehende Bearbeitungsstufe ermitteln und somit das Ticket dahin zurück schieben, wo es zuletzt bearbeitet worden ist:

```
' Wenn die Adresse direkt in die Bearbeitungsstufe KONTAKTDATEN
VALIDIEREN eingestellt worden ist,
' belassen wir die eingestellte Folgestufe ansonsten wählen wir eine
Reaktion aus mit Identischen Namen
' der vorhergehenden Bearbeitungsstufe.
If ActiveAddress.Fields("IdStateLast") <> "" Then
' Wir ignorieren evtl. auftretenden Fehler
On Error Resume Next
ActiveTicket.Transition = ActiveAddress.Fields("IdStateLast")
On Error Goto 0

' Prüfung, ob die entsprechende Folgestufe als verborgene Reaktion
angelegt wurde
If UCase(ActiveTicket.Transition) <>
UCase(ActiveAddress.Fields("IDStateLast").Value) Then
MsgBox "Der ADMIN hat vergessen eine Reaktions aus "Kontaktdaten
vailidieren"" nach " & ActiveAddress.Fields("IDStateLast").Value & "
anzulegen!"
ActiveTicket.Transition = ""
End If
End If
```

Weitere Tipps:

- [kostenloses eBook zur konzeptionellen Vorbereitung der CRM-Einführung ...](#)
- [CRM System AG-VIP SQL](#)
- [eBooks zum Thema CRM Einführung / Projektmanagement](#)
- Tipps zur [Neukundenakquise](#)

Eindeutige ID: #1216

Verfasser: Markus Grutzeck [Grutzeck Software GmbH]

Letzte Änderung: 2016-01-28 16:55