

Einführung in CRM

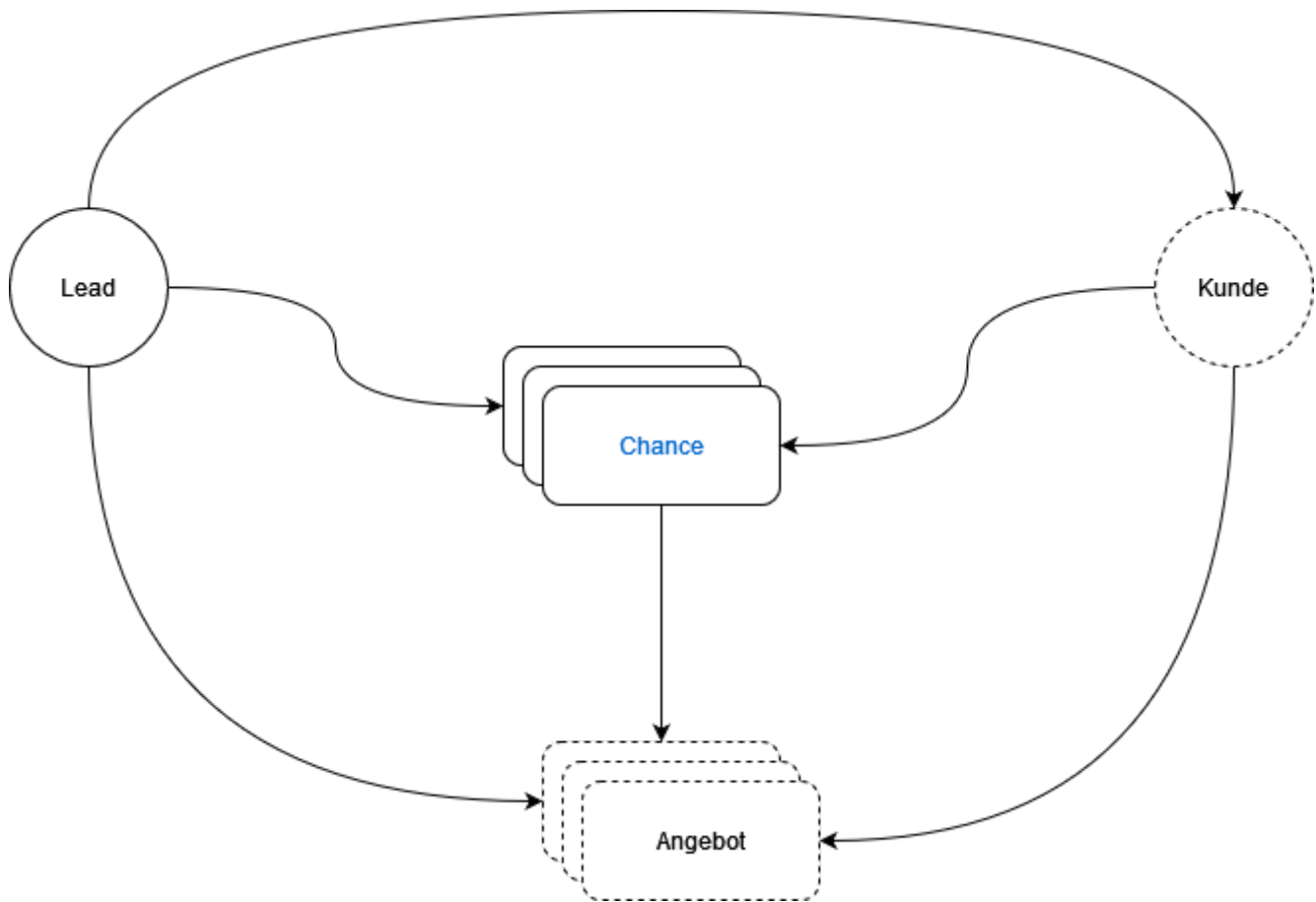
Einleitung

Customer-Relationship-Management, kurz CRM (englisch für Kundenbeziehungsmanagement oder Kundenpflege), bezeichnet die konsequente Ausrichtung eines Unternehmens auf seine Kunden und die systematische Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse. Die dazugehörige Dokumentation und Verwaltung von Kundenbeziehungen ist ein wichtiger Baustein und ermöglicht ein vertieftes Beziehungsmarketing. In vielen Branchen (z. B. Telekommunikation, Versandhandel, Dienstleistungsunternehmen) sind Beziehungen zwischen Unternehmen und Kunden langfristig ausgerichtet. Mittels CRM werden diese Kundenbeziehungen gepflegt, was sich maßgeblich auf den Unternehmenserfolg auswirken soll.

Quelle: <https://de.wikipedia.org/wiki/Customer-Relationship-Management>

In ERPNext hilft uns das CRM Modul dabei sämtliche Kommunikation zu bündeln und so nachvollziehbar zu machen. Sind Leads, Kontakte und Adressen ordentlich angelegt entsteht durch die Verknüpfungen ein transparentes System in welchem wir schnell einen Gesprächsfaden wieder aufnehmen können ohne uns lang einarbeiten zu müssen.

Übersicht des Moduls



Stammdaten

- Lead
- Adresse (Address)
- Kontakt (Contact)
- Kunde (Customer)

Transaktionen

- Chance (Opportunity)
- Angebot (Quotation)

Stati in CRM

Die Stati in CRM zwischen den Dokumenten Lead, Chance, Angebot und Kunden haben Abhängigkeiten zueinander

| Lead | Chance | Angebot | Kundenenauftrag |
|---------------------------|--|--|-----------------|
| | Offen | Entwurf | |
| | Beantwortet | Abgebrochen | |
| | | | |
| "Nicht Kontakt aufnehmen" | Verloren ohne | | |
| | Verloren | | |
| "Verlorene Angebot" | Angebot | Verlore (Chancen können nicht mehr auf "Verloren" gestellt werden). | |
| | Angebot | Offen | |
| Umgewandelt | umgewandelt | Bestellt | Gebucht |
| Chance | Geschlossen (Leads können nicht auf "Lead" gestellt werden) | | |

Berichte

- Verkaufstrichter (Sales Funnel)
 - Vertriebspipeline
 - Chancen nach Leadquelle
-

Weiterführende Links

- Einführung in Vertrieb

Version #3

Erstellt: 1 Dezember 2022 01:20:58 von Wolfram Schmidt

Zuletzt aktualisiert: 14 Dezember 2023 15:46:52 von Wolfram Schmidt