

# plicatec xmiCRM

Kurzübersicht

plicatec **x**



# ÜBERSICHT

## Funktionen auf einen Blick

xmiCRM ist das bei plicatec vor 12 Jahren entstandene und stetig weiterentwickelte CRM System mit einem direkten Praxisbezug zu Business Development und Vertrieb im Bereich B2B, speziell für den Projektvertrieb in komplexe Account-Strukturen. Alle Funktionen haben dabei ihren direkten Ursprung in realen praktischen Anforderungen. Ein besonderer Schwerpunkt liegt dabei auf äußerst einfacher Bedienung, klaren Datenstrukturen, 100% Online-Verfügbarkeit und sog. Zero Footprint Clients, also keinerlei Softwareinstallation auf den Rechnern der Anwender.

xmiCRM deckt den gesamten Business-Development-Prozess von der Zielmarktidentifizierung und qualifizierung bis zum Abschluss eines Vertriebsprojektes ab.

xmiCRM ist mehrsprachig, mehrwährungsfähig und unterstützt Zeitzonen, ist also auch für den Einsatz in internationalen Organisationen ideal geeignet.



# KALENDER

## Termine, Wiedervorlagen, Gruppenkalender

Der Kalender ist der zentrale Baustein zur Verwaltung aller Termine und Wiedervorlagen und ermöglicht die Verknüpfung jedes Kalendereintrags mit einer Gruppe (einem Mandanten), einem Kontakt oder einem Projekt.

Benutzer können je nach Berechtigung die Kalender eines oder mehrerer anderer Benutzer sehen.

Die Verknüpfung von Kalendereinträgen mit Kontakten und Projekten wird auch in den Modulen Kontakt-Manager, Projekt-Manager und Sales-Funnel (Vertriebstrichter) dargestellt und zu weiteren Auswertungen und Darstellungen genutzt.

### Wichtigste Funktionen und Möglichkeiten

- Termine mit Terminart (Kundentermin, im Haus, Telefontermin, Urlaub, privat) und Priorität
- Wiedervorlagen (mit und ohne Uhrzeit)
- Öffnen der zugeordneten Kontakte direkt aus dem Kalender
- Wiedervorlagen werden automatisch in den nächsten Werktag übertragen, wenn nicht erledigt
- Einzel- oder Gruppenansicht auf Tages, Wochen und Monatsebene
- Filterbare und nach Excel exportierbare Terminliste
- Zusätzliche Listen für meine Aufgaben, meine gesendeten Aufgaben und meine Projekte
- Bidirektionale Synchronisation mit MS-Outlook
- Optional: Zeitkarte zur Erfassung der Anwesenheitszeiten

# KONTAKT-MANAGER

## Strukturierte Stammdaten und Historien

Der Kontakt-Manager ist der zentrale Baustein zur Verwaltung aller Markt- und Kundenstammdaten und ordnet diese hierarchisch in Unternehmensgruppen (Konzerne), rechtliche Instanzen (Firmen), Adressen (Standorte) und Personen (Kontakte). Mechanismen helfen bei der Pflege von Stammdaten Qualitätsstandards einzuhalten, das versehentliche doppelte Anlegen zu vermeiden und veraltete Stammdaten automatisch zu bereinigen.

Kontakten können je Ereignis (Telefonat, Besuchsbericht, Korrespondenz) Historieneinträge zugeordnet werden, welche entsprechend dem Gruppenkonzept (Mandaten) des Systems für alle oder nur für ausgewählte Benutzer sichtbar sind.

Eine granulare Filterfunktion erlaubt eine individuelle Selektion nach vielen Kriterien und die Erstellung von Listen für verschiedene Zwecke.

### Wichtigste Funktionen und Möglichkeiten

- Darstellung von Konzernen und Firmen als Baumstruktur
- Automatischer Eintrag von Historien via E-Mail
- Zuweisung von Contact-Ownern und Account-Managern
- Automatische Bereinigung von alten Historieneinträgen
- Übersicht der geplanten und durchgeführten Kundenaktivitäten mit einem Klick (Aktivitätenübersicht)
- Versenden von Aufgaben (ToDos) an Kollegen
- Direkter Versand von personalisierten template-basierten E-Mails
- Export eines einzelnen Kontaktes im vCard-Format
- Export der gesamten oder gefilterten Konzern-, Firmen- und Kontakt-Liste nach Excel

# PROJEKT-MANAGER

## Verkaufschancen, Angebote, Aufträge

Der Projekt-Manager ist der zentrale Baustein zur Verwaltung aller Verkaufschancen, Leads, laufender Vertriebsprojekte und Aufträge.

Ein Projekt (als Überbegriff für Chancen, Leads, Angebote, ...) ist fest einem Unternehmen (einer rechtlichen Instanz) und einem Mandanten im System zugeordnet.

Projekte haben einen Lebenszyklus (Chance, identifiziert, Anforderungsdiskussion, Angebot erstellt, Angebot in Auswahl, Auftrag erteilt, verloren, gestoppt) und eine Tendenz, welche in Kombination einer standardisierten Wahrscheinlichkeit entsprechen.

Projektfortschritt und Aktivitäten (E-Mails, Telefonate, Besprechungen) werden in der chronologischen Historie dokumentiert.

### Wichtigste Funktionen und Möglichkeiten

- Schneller Überblick über alle Chancen, Leads, laufenden Vertriebsprojekte, Angebote, Aufträge als Liste
- Individuelle Filtermöglichkeiten, bspw. nach Aufträgen je Kunde und Zeitraum
- Erfassung von Forecast-Werten für Auftragseingang und Umsatz je Projekt auf Monats- oder Quartalsebene
- Automatische einheitliche Ermittlung der Auftragswahrscheinlichkeit nach fest hinterlegten Werten
- Optionale Erfassung von Projekt-Attributen, wie Pflichtenheft vorhanden, Leadquelle, Projekt-Typ, Marge, Bearbeitertage, Dienstleistungsanteil, interne und externe Materialkosten, Angebotsfrist, Projektbeginn, Projektende, Projektlaufzeit
- Zuordnung von Projektleiter, technischem Vertrieb, Fachvertrieb, Projektteam und kundenseitigen Kontakten und deren Rolle im Projekt
- Umfassende Export-Funktion nach Excel

# PROJEKT-MANAGER

## Angebotsgenerator

Der Angebotsgenerator des Projekt-Managers ermöglicht das direkte Erstellen eines Angebotes anhand auswählbarer Textbausteine und auf Basis der im System bereits vorhandenen Projekt- und Kundendaten auf dem im System hinterlegten Geschäftsbriefpapier sowohl im PDF- wie auch im Word-Format.

Durch einfache Auswahl von Sprache und den relevanten Textbausteinen wird das Angebot in einem Editor vorbereitet, kann dort um Bilder und weiteren Text ergänzt und dann im gewünschten Dateiformat erzeugt werden.

Individuell kann das fertige Dokument direkt mit einem E-Mail Template an den Kunden versendet und am entsprechenden Projekt gespeichert werden.

### Wichtigste Funktionen und Möglichkeiten

- Individuelle Definition von Textbausteinen
- Viele mögliche Platzhalter (Variable), bspw. für Kundendaten, Projektnummer, Sachbearbeiter
- Angebot vor der finalen Erstellung direkt im CRM-System editierbar
- Direkte Erstellung des Angebotes auf Geschäftspapier als PDF- oder Worddokumente
- Unmittelbarer Versand per E-Mail aus dem CRM-System möglich mit automatischem Historieneintrag und Speicherung des Angebotes am Projekt

# SALES-FUNNEL (Vertriebstrichter)

Die gesamte Vertriebssituation auf einen Blick

Der Sales-Funnel (Vertriebstrichter) stellt die Vertriebs-, Lead-, Projekt- und Auftragssituation in diesen vier Sektionen je Gruppe (Mandant) als je eine Tabelle dar.

Die Sektion „Unternehmen in Akquisition“ beinhaltet dabei alle Unternehmen (rechtliche Instanzen) bei denen eine zukünftige Aktivität geplant ist und keine laufenden Projekte bestehen.

Die Sektion „Prospekts“ beinhalte alle Chancen und identifizierten Projekte.

Die Sektion „Projekte“ beinhaltet alle Projekte ab der Kategorie „Anforderungsdiskussion“ bis „Zusage“.

Die Sektion „Aufträge“ beinhaltet alle erteilten Aufträge für den spezifizierten Zeitraum.

## Wichtigste Funktionen und Möglichkeiten

- Optionale Eingrenzung nach Zeitraum
- Anwendung von Planungslisten (Unternehmenslisten) zur Segmentierung z.B. Vertriebstrichter nur für Prio-A Kunden
- Ermittlung von Vertriebs-Kennzahlen je Unternehmen (Erstkontakt, Dauer der Akquise, längste Periode ohne Kundenkontakt, Anzahl der Kontaktpersonen beim Kunden, aktuell am Kunden arbeitenden Kollegen, aufgewendete Zeit, Anzahl von Einzelaktivitäten, bislang gewonnene, verlorene oder gestoppte Projekte)
- Export als detaillierte Excel-Arbeitsmappe
- Grafische Darstellung der Forecast-Werte für diesen Vertriebstrichter in verschiedenen Grafik-Typen und Möglichkeit der Segmentierung der Grafiken

# KAMPAGEN-MANAGER

## Mailings, Newsletter, Telemarketing

Mit dem Kampagnen-Manager lassen sich Kontaktlisten für verschiedene Zwecke und Anwendungen definieren: Mailings, Newsletter, Telemarketing, einfache und erweiterte Aktions- und Aufgabenliste.

Kontakte werden aus den im Kontakt-Manager vorhandenen Kontakte mit einer oder mehreren Listen des Kampagnen-Managers verknüpft.

An diese Kontakte können dann direkt aus dem Kampagnen-Manager individualisierte Mailings versendet, Ergebnisse von Telemarketingkampagnen festgehalten oder auch Aufgaben für Kollegen mit Fristen definiert und das Ergebnis erfasst werden.

Bei Mailings können je Kontakt individuell die erfolgreiche Zustellung, die Klicks auf Links, eine mögliche Abmeldung oder die Öffnungsrate der E-Mails verfolgt werden.

### Wichtigste Funktionen und Möglichkeiten

- Einfache Zuweisung von Kontakten zu Kampagnen-Listen entweder einzeln oder als individuelle Selektion
- Keine Doppeltzuweisungen möglich
- Gestaltung und Versand grafisch hochwertiger ansprechender E-Mails
- Plausibilitätsprüfung von Stammdaten vor dem Versand von Mailings und soweit möglich automatische Korrektur fehlerhafter Stammdaten
- Detailliertes Nachverfolgen von Mailings (Öffnung, Klicks, Abmeldungen, Zustellfehler)
- Automatischer Historieneintrag in den Kontakt bei fehlerhafter Mail-Zustellung
- Grafische Auswertung von Telemarketingkampagnen



# PLANUNGS-MANAGER

## Firmenlisten, Auftrags- und Umsatzplanung

Mit dem Planungs-Manager lassen sich Firmen für verschieden Zwecke und Anwendungen segmentieren und um Daten ergänzen: Zielliste, Freigabeliste, Vorschlagsliste, Abstimmliste, Sperrliste, Reporting-Accounts.

Diese Listen interagieren u.a. mit dem Kontakt-Manager, dem Projekt-Manager, dem Vertriebs-trichter und PDF-Berichten.

Auf Firmenebene sind Auftragseingangs- und Umsatzziele auf Monats- oder Quartalsebene definierbar, deren Erreichung anhand der Daten im Projekt-Manager direkt angezeigt wird bzw. in PDF-Berichten ausgegeben wird.

Sind Firmen auf Sperrlisten oder Abstimmlisten enthalten, wird im Kontakt-Manager ein Hinweis angezeigt.

Über die Firmen auf Planungslisten kann auch der Vertriebs-trichter segmentiert werden.

**plicatec**<sup>x</sup>

### Wichtigste Funktionen und Möglichkeiten

- Einfache Zuweisung von Firmen zu Planungslisten
- Keine Doppeltzuweisungen möglich
- Definition von Auftragseingangs- und Umsatzzielen und Darstellung von Ziel vs. Ist
- Definition von Firmen für individuelle Berichte
- Segmentierung des Vertriebs-trichters nach Planungslisten

# DOKUMENTEN-MANAGER

Alle Dokumente zu Kunden, Projekten und Mandanten

Der Dokumenten-Manager ist der zentrale Baustein für die Darstellung aller im System vorhandener und direkt im System gespeicherter Dokumente. Unterstützt werden dabei alle gängigen Dateitypen, wie Word, Excel, Powerpoint, PDF sowie verschiedene Grafik- und Videoformate.

Dokumente sind immer den jeweiligen Objekten im System zugeordnet, das sind: Kontakte, Firmen, Standorte, Konzerne, Business Units, Kampagnen, Projekte und Mandaten.

Im Dokumenten-Manager kann schnell nach Dokumenteninhalten oder Dokumenten zu verschiedenen Objekten gesucht werden.

## Wichtigste Funktionen und Möglichkeiten

- Direkte Zuordnung aller gängigen Dateiformate zu den einzelnen Objekten im System
- Durchsuchen aller Dokumente nach Inhalten
- Anzeige der je Objekt (Kontakt, Firma, Konzern, Projekt, ...) verfügbaren Objekte

# AKTIVITÄTEN-MANAGER

## Einzelaktivitäten und Zeiten

Der Aktivitäten-Manager dient der Erfassung und Verwaltung einzelner Aktivitäten, wie bspw. eines Telefonates, eines Besuchsberichtes, der Pflege von Stammdaten oder das Anlegen eines Projektes.

Dabei werden für den jeweiligen Benutzer und das jeweilige Objekt (bspw. eine Firma / Kunde) meist automatisiert Zeiten / Aktivitäten gebucht. Auch manuelle Buchungen sind möglich.

Auswertungen sind nach Zeitraum, Benutzer, Unternehmen möglich. Die Liste der Aktivitäten kann je entsprechender Filterung auch nach Excel exportiert werden.

Damit lassen sich schnell Aussagen treffen, wie viel Zeit für Vertrieb bei einem Kunden im aktuellen Monat, in den letzten drei Monaten oder im letzten Jahr aufgewendet wurde und wofür.

### Wichtigste Funktionen und Möglichkeiten

- Für viele Interaktionen mit dem System, wie bspw. Das Erstellen eines Historieneintrages am Kontakt oder das Anlegen eines neuen Projektes werden automatisch Zeiten gebucht
- Manuelle Korrekturen der automatischen Buchungen und manuelle Buchungen sind jederzeit möglich
- Kumulierte Zeiten auf Firmen- und Mandanten-Ebene führen bspw. Zu Kennzahlen im Vertriebsstrichter und in den PDF-Broadcastreports
- Listen können nach individueller Filterung nach Excel exportiert werden

# REPORTS (BERICHTE)

## Kennzahlen direkt auf dem Bildschirm

Einfache Vertriebs-Kennzahlen und deren grafische Darstellung können mit dem Report-Manager direkt online und auf dem Bildschirm erzeugt werden, wie: Vertriebsaktivitäten je Mitarbeiter oder Gruppe, Ergebnisse je Mitarbeiter oder Gruppe, Performance-Indikatoren je Gruppe und Projekt-Indikatoren je Mitarbeiter oder Gruppe.

Damit ist bspw. eine schnelle Aussage möglich, wie viele Vertriebsaktivitäten ein Mitarbeiter in einem Zeitraum bei welchen Kunden hatte oder wie seine Vertriebspipeline und Erfolgsquote aussieht.

### Wichtigste Funktionen und Möglichkeiten

- Darstellung verschiedener vertrieblicher Indikatoren je Mitarbeiter oder Gruppe (Mandant) als Balkengrafik
- Die meisten Kennzahlen können angeklickt werden und führen direkt zu den entsprechenden Objekten (bspw. Anzahl der Telefonat führt direkt zur Liste der entsprechenden Kontakte)
- Darstellung nach Kalendermonat oder nach Zeitraum bis heute (bspw. die letzten fünf Tage, Wochen, Monate)

# PDF BROADCAST REPORTS

## Individuelle, komplexe Echtzeit-Berichte als PDF-Dokument

Innerhalb der Systemadministration lassen sich auf Gruppen- (Mandaten-) Ebene beliebig viele individuelle PDF-Berichte erstellen, die auf Wunsch vom CRM-System automatisch in vorgegebenen Intervallen an einen individuell auswählbaren Benutzerkreis versendet werden.

Dafür stehen aktuell 42 verschiedene Bausteine zur Verfügung die in vorgegebenen Layouts die Echtzeitdaten auf jeweils einer oder mehreren Seiten des PDF Dokuments darstellen.

Beispielhafte Bausteine sind die tabellarische Darstellung der laufenden Vertriebsprojekte, der grafische Vertriebsstrichter, die Forecast-Grafik, die Tabelle der Projektveränderungen je Zeitraum, die Projektdetails oder die Aktivitäten-Übersicht.

### Wichtigste Funktionen und Möglichkeiten

- Erstellung individueller PDF-Berichte auf Basis von 42 Berichtsbausteinen
- Automatischer E-Mailversand der Berichte in individuell definierbaren Intervallen an einen individuell definierbaren Empfängerkreis mit den jeweils aktuellen Echtzeit-Kennzahlen
- Möglichkeit des direkten Downloads mit Echtzeit-Kennzahlen

# LIEFERKETTENANALYSE

## Automotive Erweiterung und Supplychain Explorer

xmiCRM bietet eine optionale Erweiterung für die Verwaltung und Analyse automotiver Lieferketten.

Für Firmen (rechtliche Instanzen) erfolgt eine eindeutige Industriezweiguordnung, wie Automotive OEM, Systemlieferant oder Tier-1 Teilelieferant.

Für Automotive OEMs können Fahrzeugfamilien und Fahrzeugmodelle definiert und den jeweiligen Produktionsstandorten zugeordnet werden.

Für Zulieferer können Komponenten und Teile ausgewählt und den jeweiligen Produktionsstandorten zugeordnet werden.

In der Lieferkettenanalyse kann dann in einer Baumstruktur dargestellt werden, welcher Zulieferer welche Komponente an welches Fahrzeugmodell liefert.

### Wichtigste Funktionen und Möglichkeiten

- Zuordnung von automotiven Industriezweigen zu rechtlichen Instanzen
- Verwaltung von Fahrzeugmodellen mit Plattform und Produktionszeitraum je OEM
- Zuordnung von ein oder mehreren Komponenten und Teilefamilien aus einer Liste von 120 Komponenten zu Systemlieferanten und Tier-1 Teilelieferanten
- Verknüpfung von OEM und Zulieferer
- Grafische Darstellung der Zulieferer je Fahrzeugmodell und Komponente
- Weitere detaillierte Auswertungen

# ADMINISTRATION

## Gruppen (Mandanten) und Benutzer

xmiCRM ist mandantenfähig. Neben der sog. Mastergroup, dem zwingend ersten Mandanten mit besonderen Rechten sind beliebige weitere Mandanten definierbar, die jeweils eigene Leserechte auf Kontakte und Historien, vor allem aber ihre eigenen Projekte und Vertriebsrichter erhalten und die einzeln ausgewertet können.

Für jeden Mandanten lassen sich individuelle PDF-Berichte erstellen, Angebotsbausteine verwalten, Service Offerings definieren und Mailingvorlagen erstellen.

Benutzer könne Mitglied nur eines Mandanten oder mehrerer Mandanten sein und besitzen über 120 granulare Rechte für den Zugriff auf Daten, das Erstellen und Ändern von Daten oder die Ausführung von Aktionen, wie das Versenden von Mailings.

### Wichtigste Funktionen und Möglichkeiten

- Erstellen von Mandanten und Zuweisung von mandanten-individuellen Eigenschaften und Daten
- Verwaltung von Benutzern und Zuweisung von Benutzern zu Mandanten
- Vergabe von 120 individuellen Berechtigungen je Benutzer und damit granulare Steuerung
- Optionale Kopplung mit einem vorhandenen ActiveDirectory- oder LDAP-Server für eine zentrale Benutzerverwaltung

Kontakt

plicatec business development GmbH

Jechtinger Straße 13  
D-79111 Freiburg

Telefon: +49 (0)761 – 216 84 0  
E-Mail: [plicatec@plicatec.com](mailto:plicatec@plicatec.com)

[www.plicatec.com](http://www.plicatec.com)

**plicatec**<sup>x</sup>

© 2016 plicatec business development GmbH  
plicatec und xmiCRM sind eingetragene  
Markenzeichen der plicatec business development GmbH.

Nachdruck, auch auszugsweise, nicht gestattet.

plicatec xmiCRM Kurzübersicht Nov.2016