



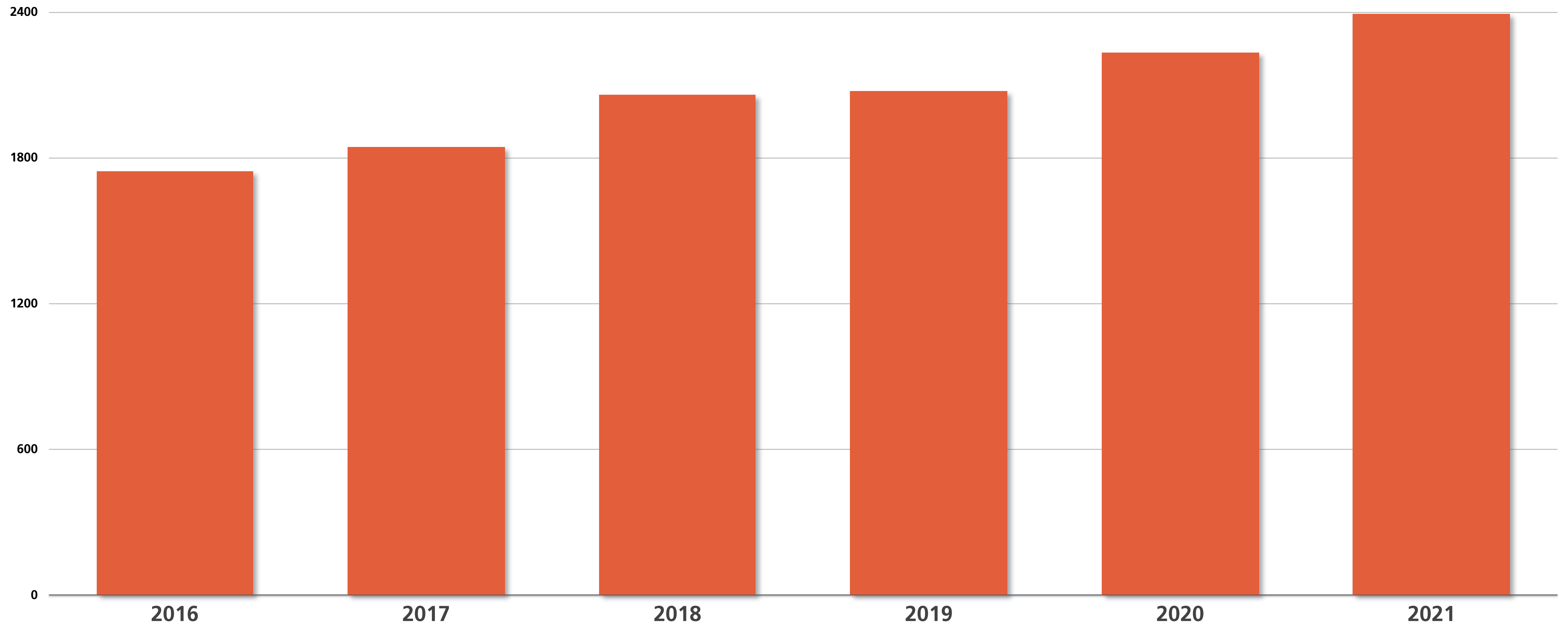
Auswahlprozess CRM-System

2023-06-20

Dimitrios Vacirtzis

Auswahl von CRM-Systemen

Der CRM-Markt

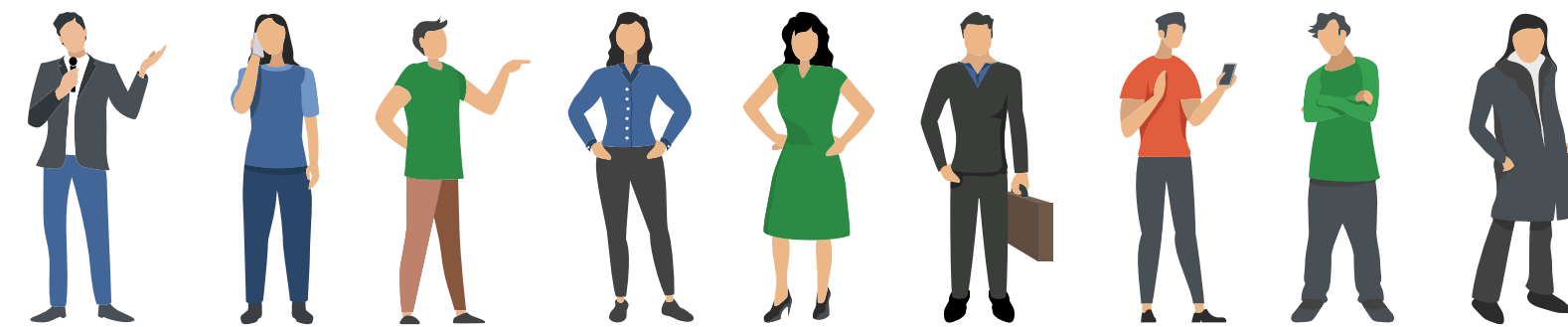


Umsatz mit CRM-Software in Deutschland von 2016 bis 2021 in Millionen EUR, Quelle: Statista

Der CRM-Markt



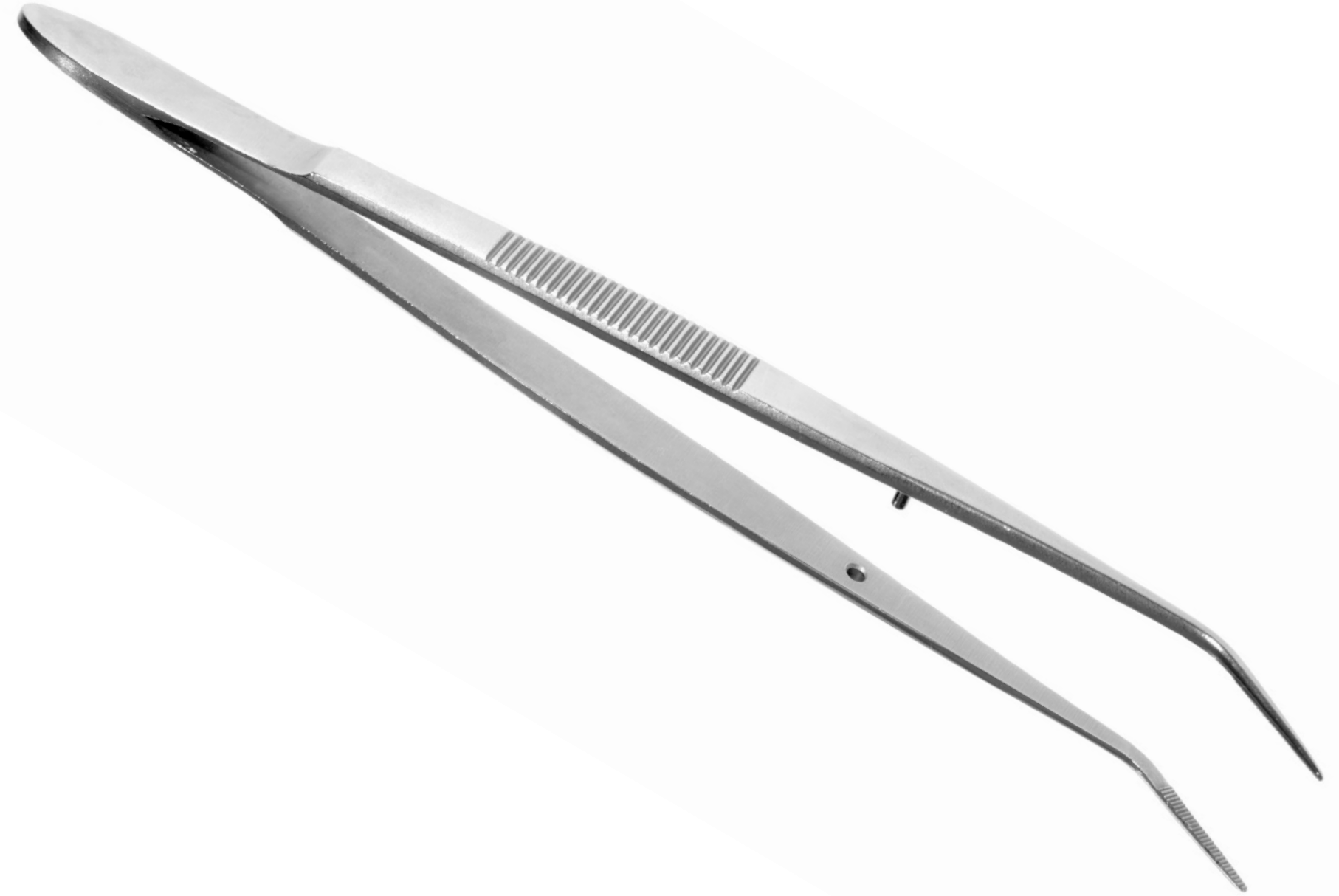
Der CRM-Markt



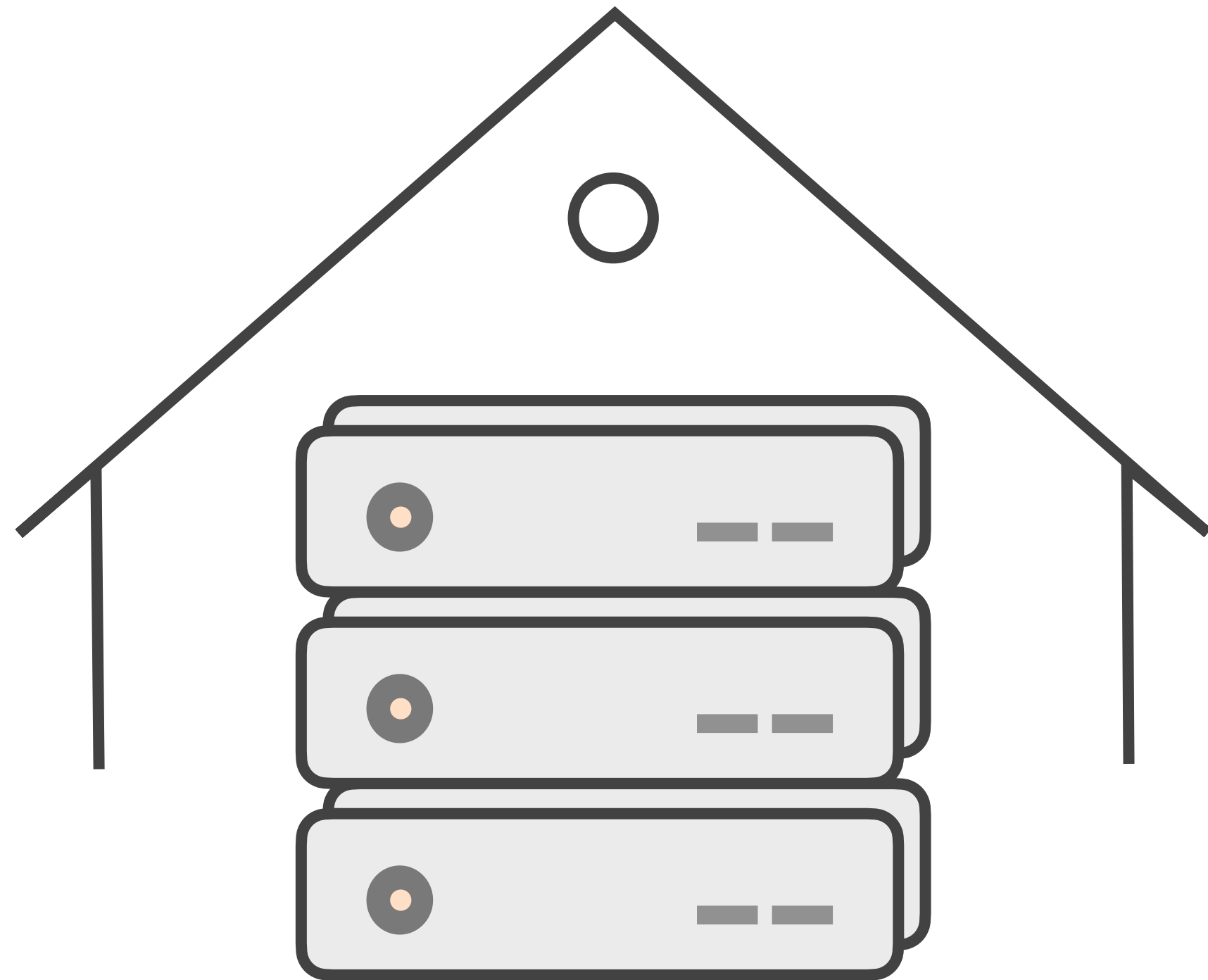
Der CRM-Markt



vs.



Der CRM-Markt



On-Premise



Cloud

Der CRM-Markt



Ein CRM-Projekt ist immer auch ein Change-Projekt



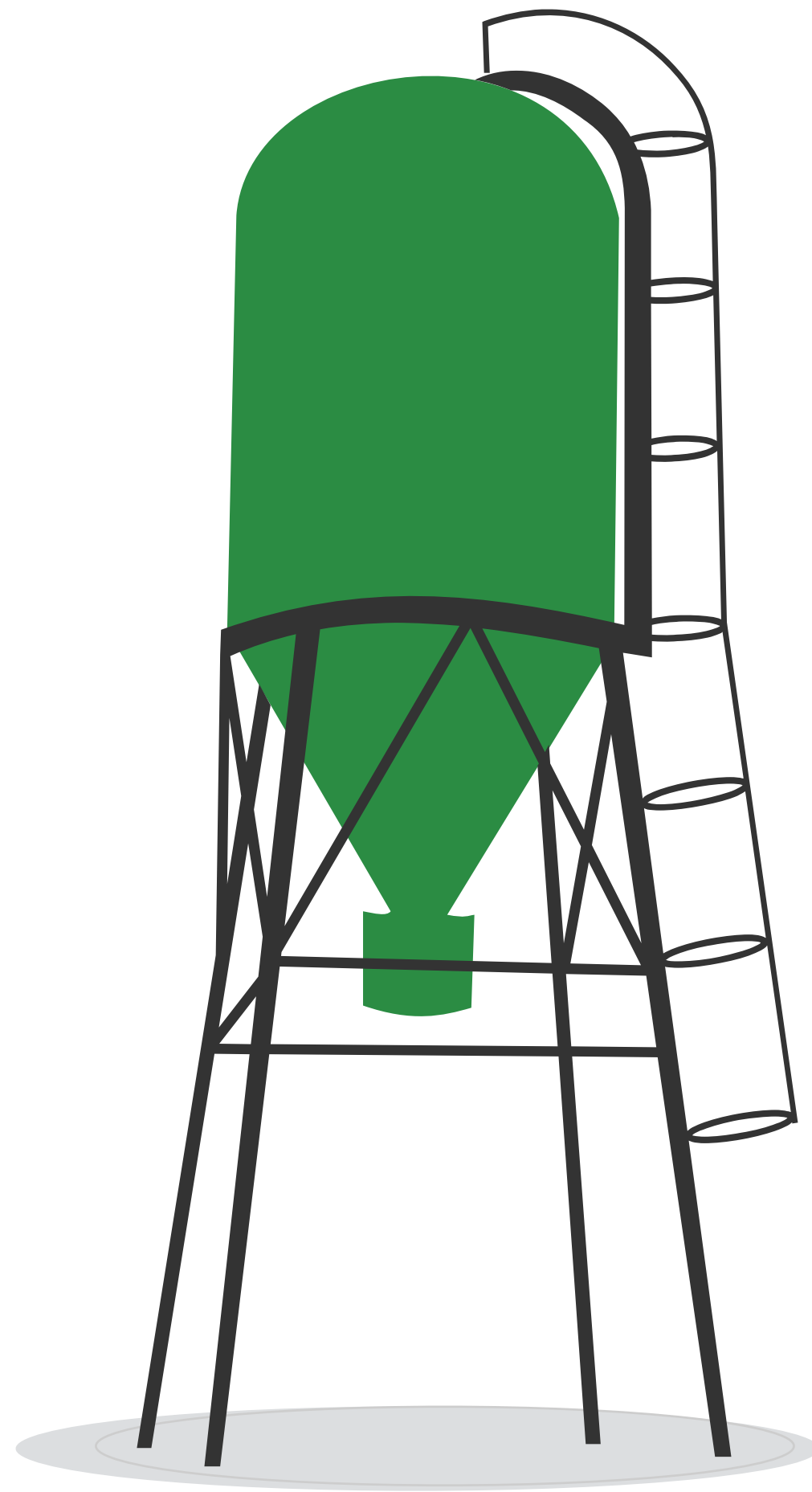
Was sind die Ziele?

- Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit
- One Face to the Customer
- Mehr Transparenz in den Prozessen X, Y
- Reduzierung der Durchlaufzeiten von 50%
- Mehr Prozessqualität
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Mehr Produktivität



Erfolgskriterien von CRM-Systemen

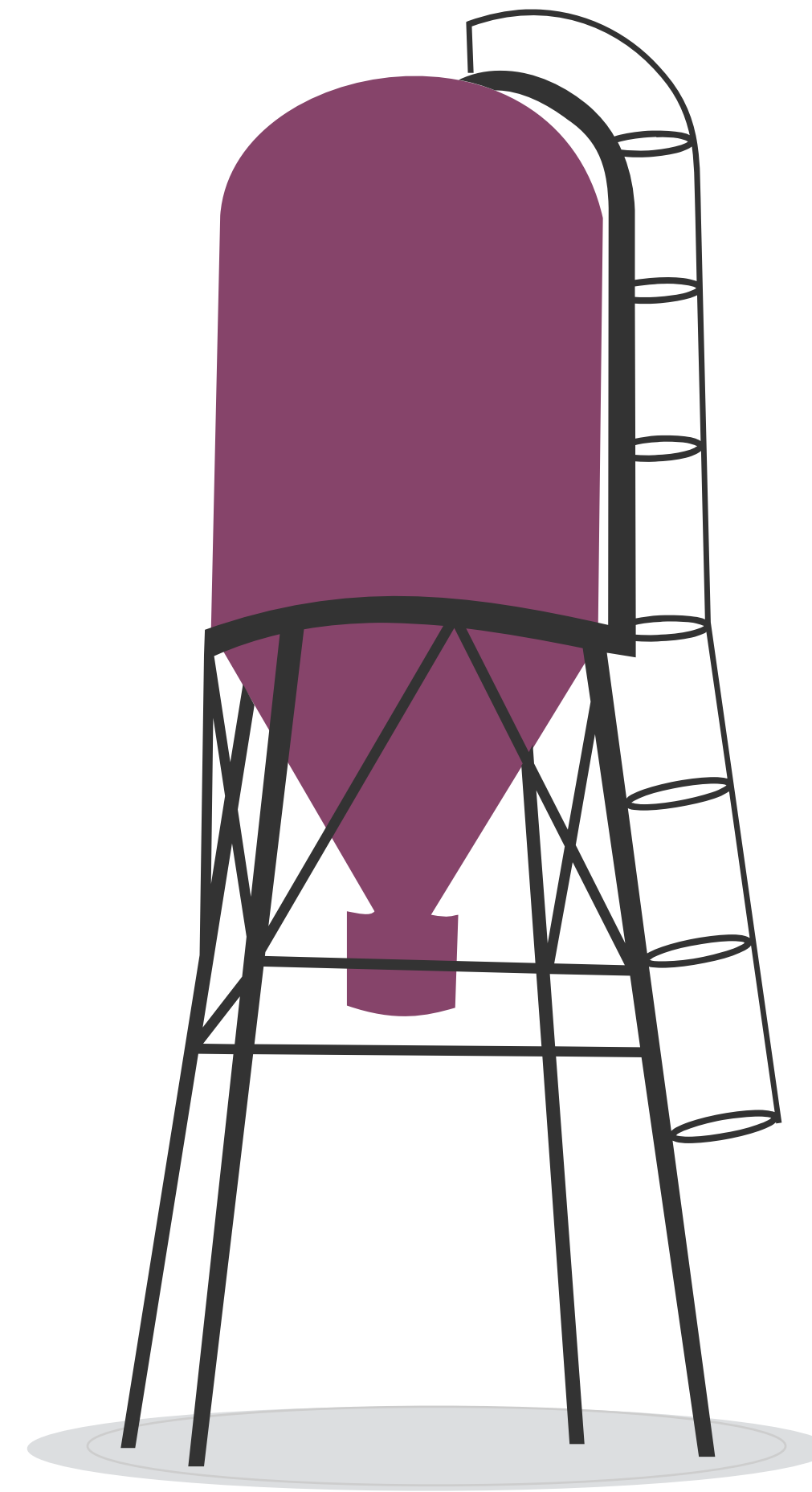
Silos



Marketing



Vertrieb

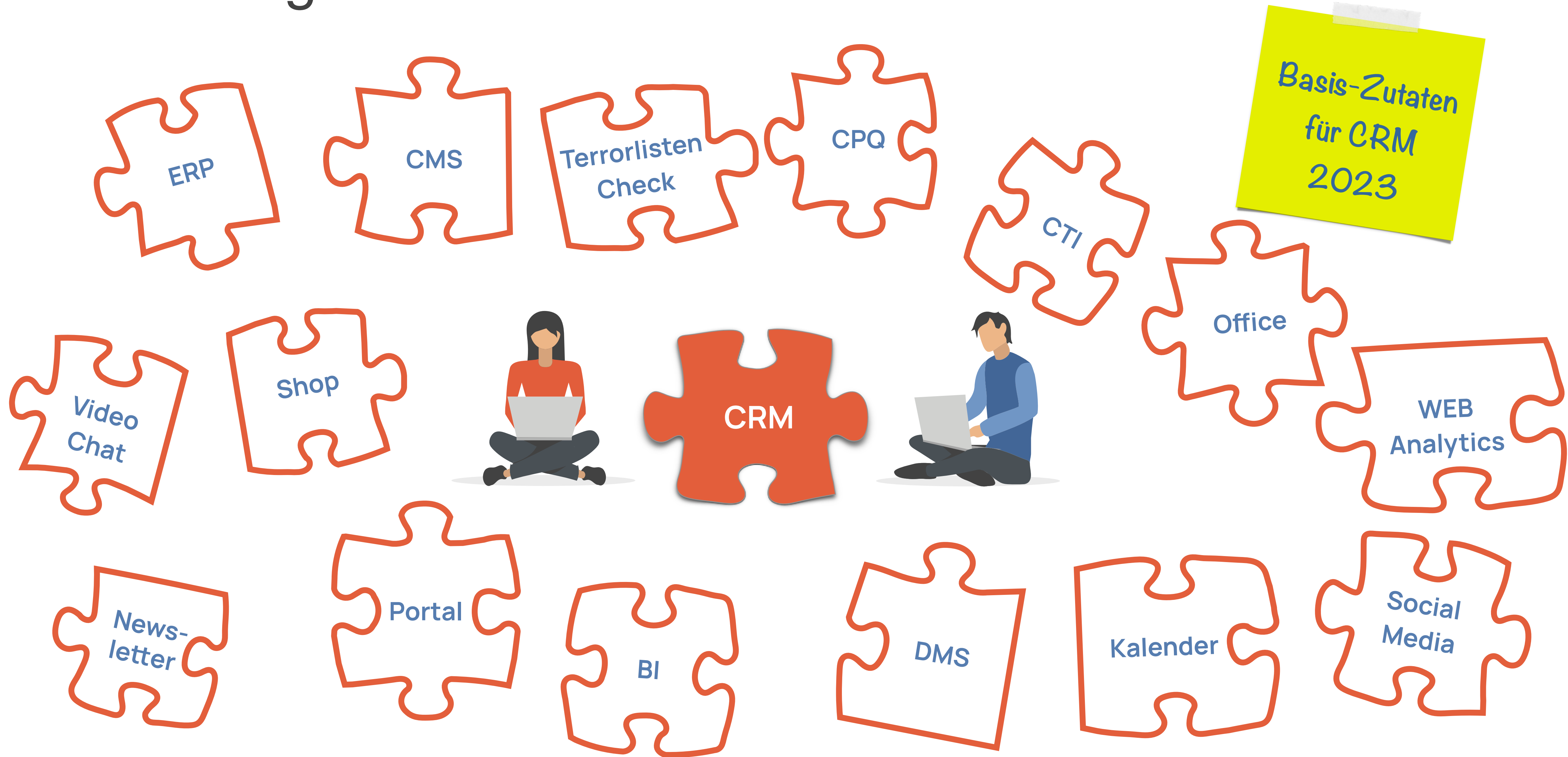


Service

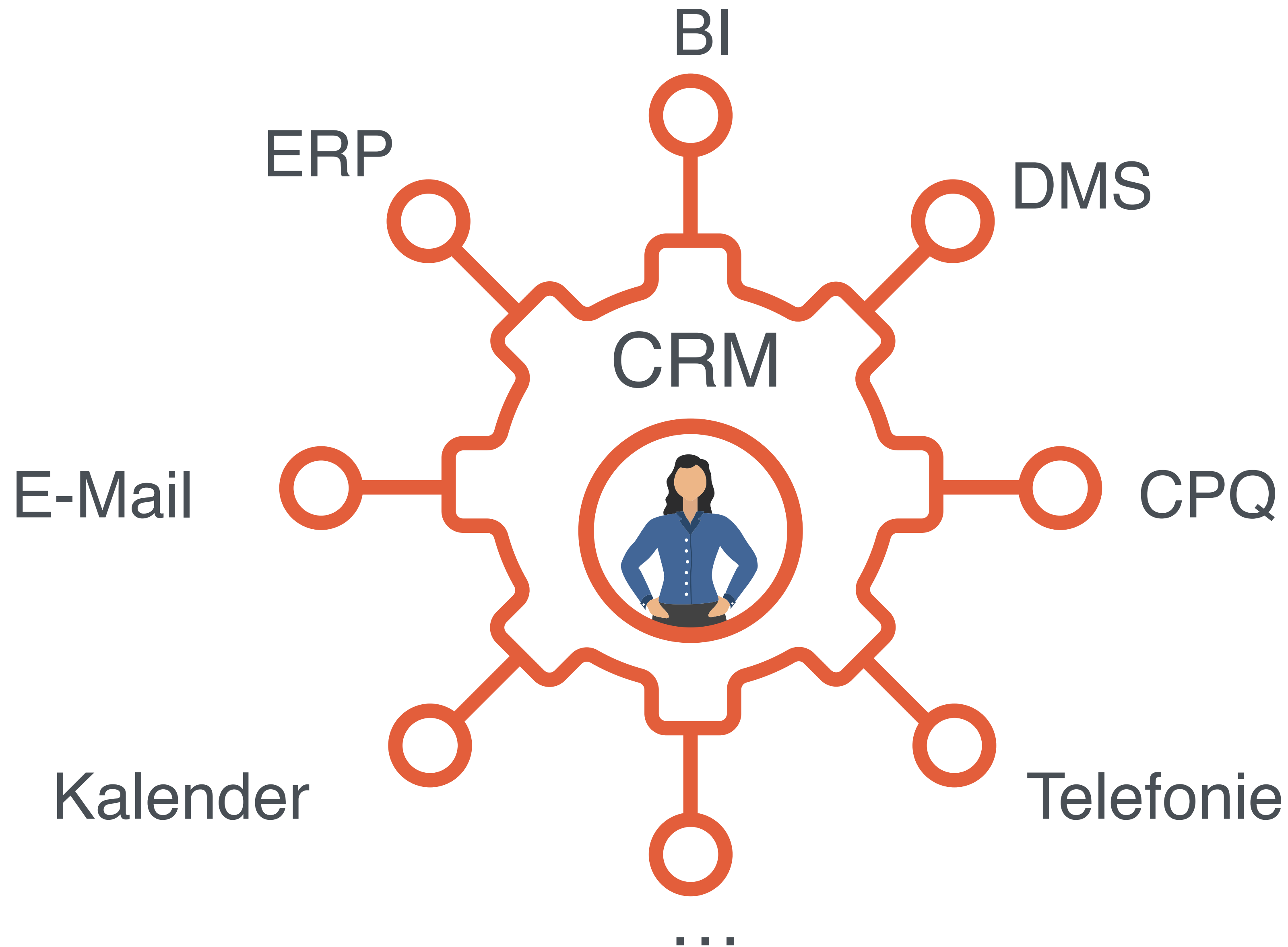


[...]

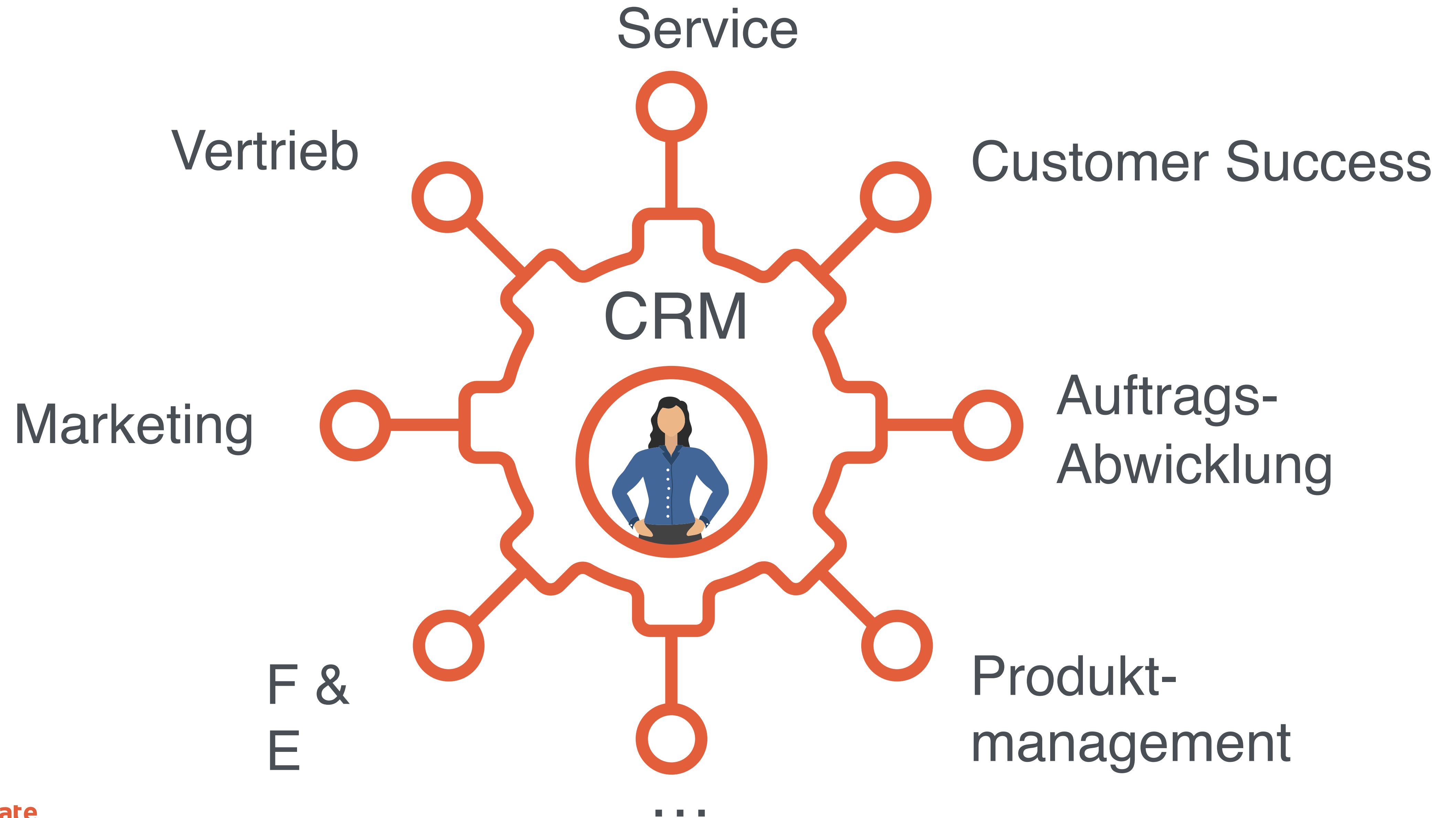
Das Integrations-Puzzle



Integration in die bestehende Systemlandschaft



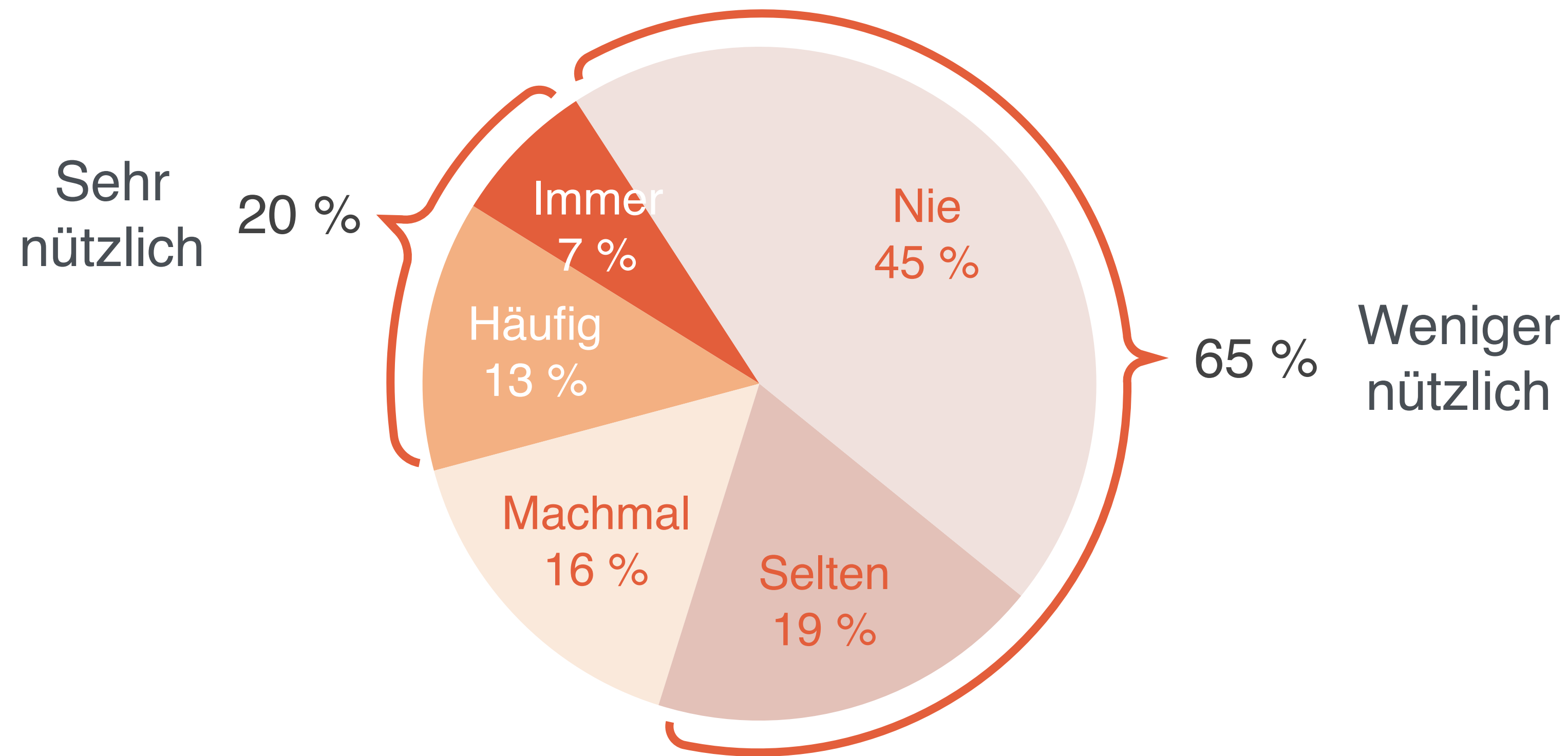
Der Kunde im Mittelpunkt



Was soll das CRM-System können?



Erfolg durch Fachfeinkonzept?



Nutzung von
Inhalten und Funktionen

Ohne Benutzerakzeptanz ist alles nichts



Der CRM-Anbieter



Ausblick PisaSales CRM Version 8.2

Customer Relationship Management



Watchlists

Name	Anzahl	Wert
A-Kunden ohne/wenig Umsatz im aktuellen GJ	2	
Angebote im Status "Angebotserstellung"	19	1.456.107,12
Meine ungelesenen Besuchsberichte	0	
Meine Kunden ohne Termin in den letzten 6 Mo...	14	
Offene Angebote	33	8.220.257,32
Meine offene Angebote	16	839.407,59
Alle eingegangenen Anfragen	100	
Anfragen: offen	93	
Neuigkeiten	0	

Leads
Gesamt: 0

Auftragseingang nach Land
Gesamt: 4.536.107

Auftragseingang im aktuellen und vergangenen Geschäftsjahr
Gesamt: 4.436.333 | 5.086.662

Personen

Herr Dipl.-Ing. Klaus Funke

Maier Schmiertechnik GmbH (München)
Einkaufsleiter

+49 8927 5-271-77
+49 170 123 450
+49 8927 5-271-75
k.funke@maier-schmiertechnik.de

Gruppe: Kunde
Kategorie: A

ADRESSE
Tölzer Straße 1
82031 Grünwald
Deutschland

CHRONOS 37

- Auftrag 2 x MAX 40 über Hono
Auftrag · 09.02.2024 00:00
Standard · Auftragseingang
- Newsletter: Kunden/Deutschland Q1/...
Publikation · 21.12.2023 17:18
Mailing · in Arbeit
- Nachfassaktion: Verlorene Angebote ...
Telemarketing · 27.10.2023 15:30
Bestandskundenakquise · abgeschlos...
- Essen mit Herrn Funke
Ereignis · 14.04.2023 10:30
In Planung / Offen
- Schlatter Mailing
Ausgehende Serien-E-Mail · 13.04.202...
Versandt
- Newsletter Mailin Test

BESCHREIBUNG

*** RICHTER (TR) *** 27.04.2014 16:23:
Hat großen Einfluss im Hause Maier!
Wichtigster Mann in unserer
Geschäftsbeziehung.

KOMMUNIKATION

Volle Ausschöpfung des CRM-Potenzials

Personen & Unternehmen 	Gruppen und Konzerne 	Dubletten prüfen
Kontakte		
Gebiete & Regionen 	Orte & Adressen 	Social Media
Workflows 	Ressourcen planen 	Termine
Aktivitäten		
Aufgaben 	Anrufe 	Mailings
Templates 	Werbematerial 	Projekte organisieren
Content		
Versionierung 	DAM 	Daten anreichern

Lead Management 	Verkaufs-Gelegenheiten 	Angebote
Vertrieb		
Bestellungen 	Vertriebs-Planung 	Besuchs-Berichte
Umfragen 	Kampagnen-Management 	Telemarketing
Marketing		
Events 	E-Mail Marketing 	Newsletter
Vertrags-Management 	Maschinen & Gebäude 	Helpdesk
Service		
Service-Einsätze 	FAQ & Knowledge 	Service Sales

Website Builder 	Landing Pages 	Kunden-Portale
Web		
Service-Portale 	Digitaler Arbeitsplatz 	Formulare
Laptops 	Smartphones 	Tablets
Mobil		
Sync 	iOS & Android native 	Responsive
ERP 	Messenger 	CTI
Integrationen		
API 	IAM 	Office

Drill-Down Analyse 	Auswertungen 	Beobachtung
Analyse		
Vorhersage 	Dashboards 	Soll/Ist-Vergleich
Interaktive Karten 	Umkreis Suche 	Routen-führung
Geografie		
Orte 	Key Figures 	Google, Bing, Here
Zustimmung 	Datenanfrage 	Meldung
Datenschutz		
DOI 	DSGVO konform 	Löschung

Kundendaten



Fachbereiche

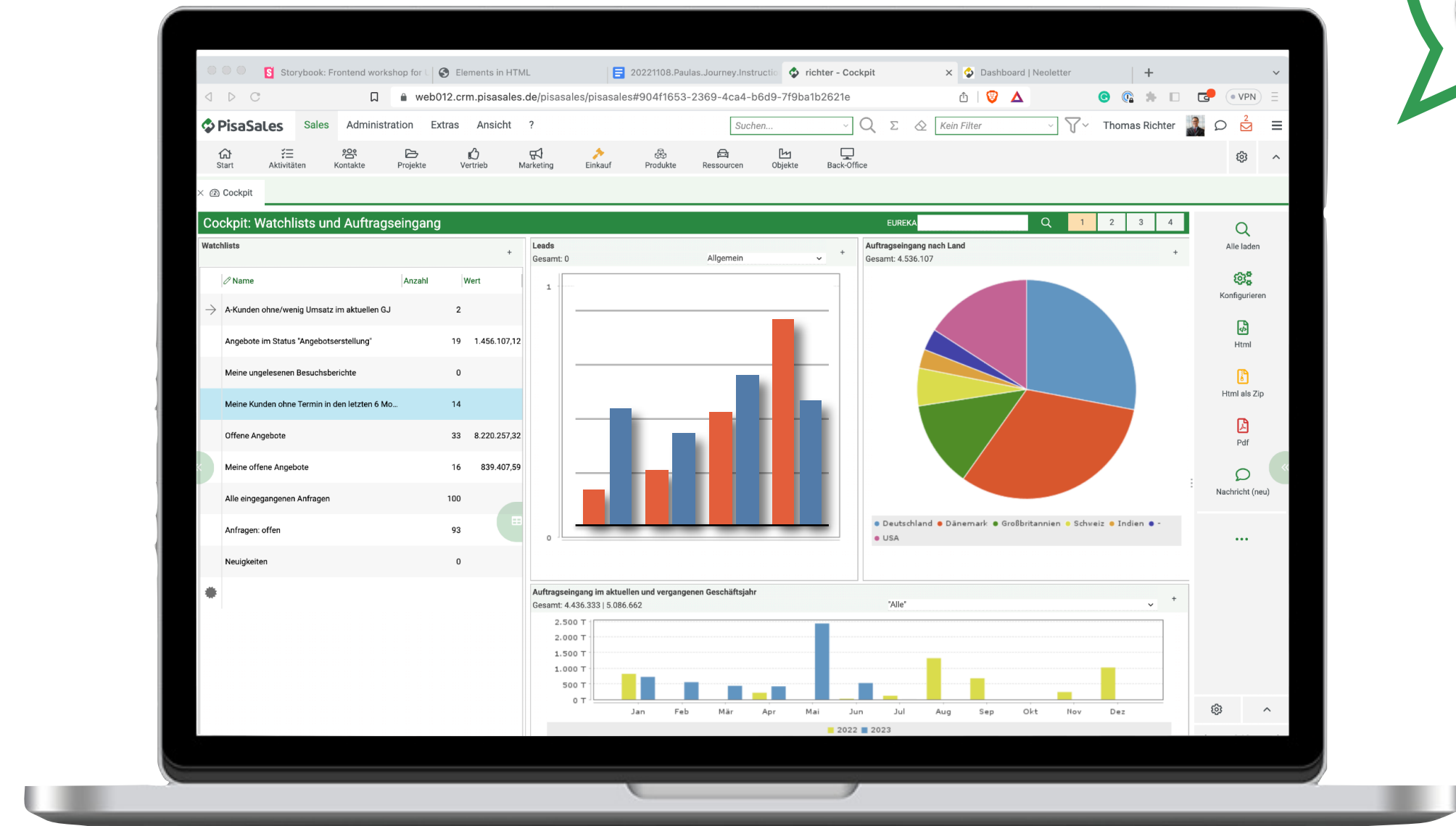
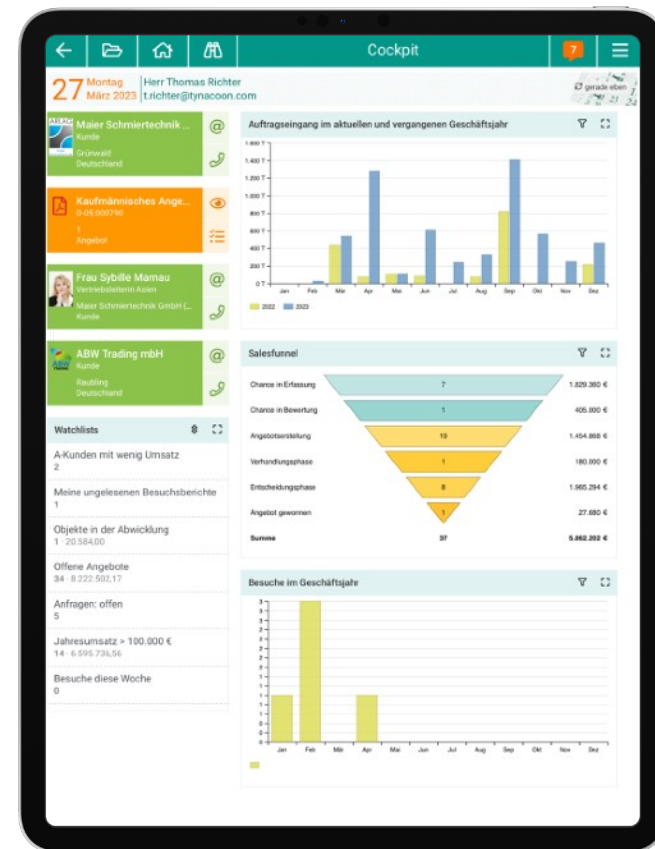
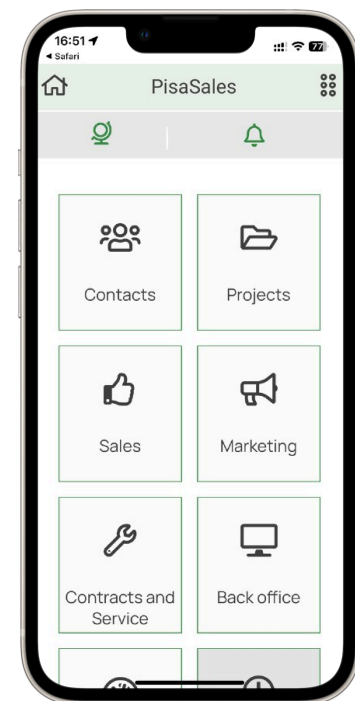


Omni-Channel



Transparenz

Mobil: Das CRM für unterwegs



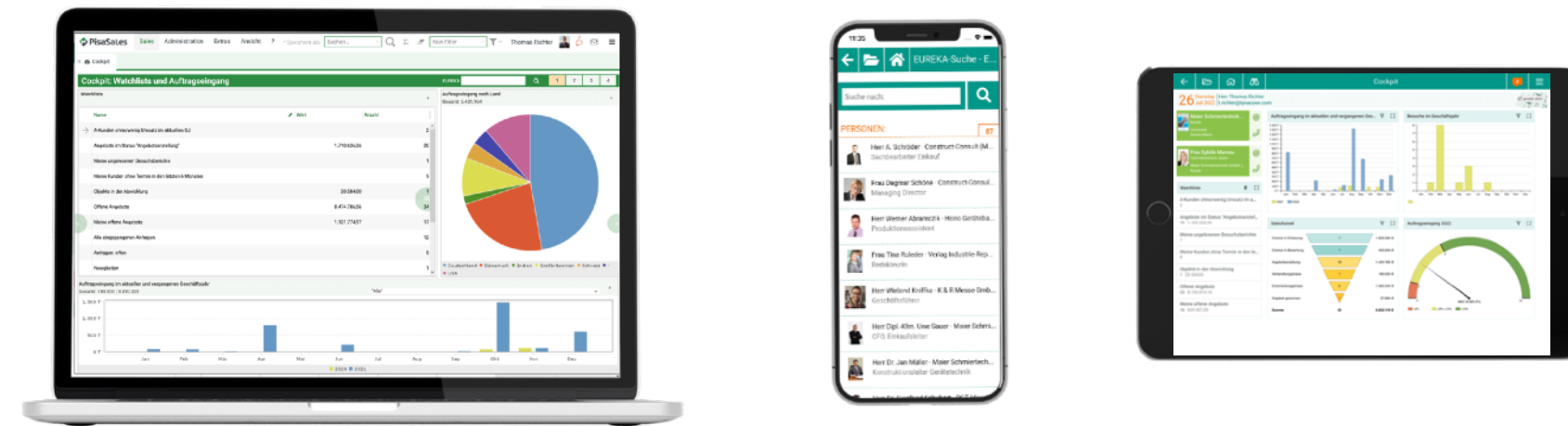
Vorteile, die auf der Hand liegen

- Sofort einsetzbar: Bedienung mit App, Tablet und Web-Client
- Immer aktuell: Jederzeit und überall Zugriff auf alle Kunden-Informationen
- Genau passend: Oberfläche und Datenfelder ohne Programmierung konfigurierbar
- Gleicher Stand: Eine Datenbasis für Innendienst, Außendienst und Service

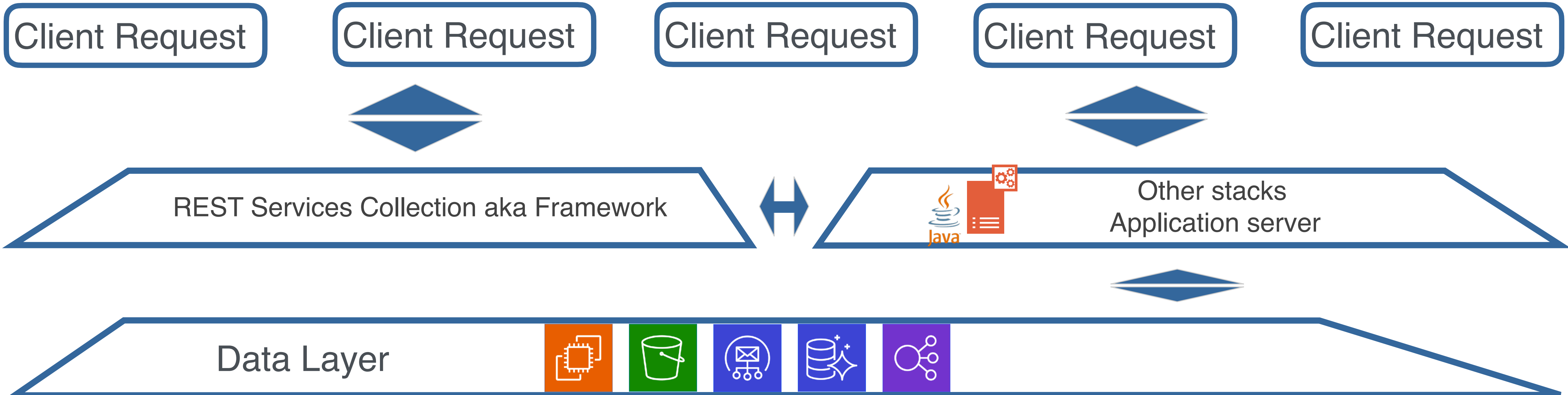
PisaSales CRM Architecture 8.2 - API first

API Framework wird auch V 8.1 unterstützen

Progressive Client



Any User Agent



PisaSales Version 8.2 - Analytics



Planungen

Name: Kundenplanung
 Von: 01.01.2023 Bis: 31.12.2023

Saisonkurve

Monat	Wert	Anteil
Januar	1.547.322,39	13,9 %
Februar	663.201,96	5,9 %
März	1.657.837,44	14,9 %
April	884.232,06	7,9 %
Mai	0,00	0,0 %
Juni	994.747,12	8,9 %
Juli	994.747,12	8,9 %

Cockpit

Planung auf Kunde

Kunde: Speichern unter	Sollwert (gesamt)	Sollwert (anteilig)	Istwert (anteilig) 2023	Sollwertabweichung	Sollwertfüllung (anteilig in %)	Sollwertfüllung (gesamt in %)
Alabama Iron Group, Inc. (Alexander City)	1.786.739,52 €	919.905,50 €	557.239,52 €	-362.665,97 €	61 %	31 %
ALNO AG (Berlin)	25.246,49 €	12.998,19 €	25.246,49 €	+12.248,30 €	194 %	100 %
Aqua AG (München)	54.771,57 €	28.199,22 €	54.771,57 €	+26.572,35 €	194 %	100 %
ARLAG Turbinen AG (Bochum)	602.439,56 €	310.166,90 €	602.439,56 €	+292.272,66 €	194 %	100 %
AZURO Motors (Copenhagen)	599.486,48 €	308.646,50 €	153.600,00 €	-155.046,50 €	50 %	26 %
BEW Berliner Energie- und Wasserversorgung GmbH (Berlin)	19.498,38 €	10.038,77 €	19.498,38 €	+9.459,61 €	194 %	100 %
DSV Düsseldorf Stromversorg GmbH (Düsseldorf)	14.521,76 €	7.476,55 €	14.521,76 €	+7.045,21 €	194 %	100 %
Gambalona (TATA Motors Ltd.)	1.131.031,14 €	582.313,06 €	1.131.031,14 €	+548.718,08 €	194 %	100 %
Gorny Ltd. AG (Rochdale)	171.958,95 €	88.533,32 €	171.958,95 €	+83.425,63 €	194 %	100 %
Hammet Tools Co. (Phoenix)	1.470.600,00 €	757.140,59 €	720.000,00 €	-37.140,59 €	95 %	49 %
Hono Gerätebau GmbH (Grafing)	162.510,78 €	83.668,91 €	162.510,78 €	+78.841,86 €	194 %	100 %
Maier Schmiertechnik GmbH (München)	271.888,09 €	139.981,99 €	262.750,89 €	+122.768,91 €	188 %	97 %
Mares Shipping GmbH (Berlin)	1.100.657,29 €	566.675,04 €	1.100.657,29 €	+533.982,25 €	194 %	100 %
M-Sales GmbH (München)					194 %	100 %
Singh Group (Ahmedabad)					123 %	63 %
Sonstige					730 %	67 %
SWS Anlagenbau AG (Hamburg)					194 %	100 %
Gesamt	11.131.031,14 €	5.823.133,06 €	5.557.239,52 €	+2.199.048,36 €	138 %	71 %

Kundenplanung

- Kaufmännischer Bearbeiter (Aufträge)
- Kunde: Branche (20)
- Kunde (Kategorie, Aufträge)
- Kunde: Land (20)
- Kunde: Speichern unter
- Kunde: Speichern unter / Kunde: Kategorie
- Kunde: Speichern unter / Produkt: Klasse Name
- Kunde: Vorgang: Umsatz gewichtet / 2. Vorjahre
- Kundenaufträge
- Kundenplanung
- Planung auf Sparten 2019 mit Umsatz 2017 > 100.000 Euro
- Planung Region 2020
- Produkt: Neutraler Name
- Produkt: Neutraler Name
- Produkt: Neutraler Name
- Produkt: Neutraler Name
- Produkt: Neutraler Name
- Produkt: Neutraler Name
- Produkt: Sparte (Anfang 2020)
- Produkt: Sparte (Ende 2020)
- Produkt: Sparte Name
- Produkt: Sparte Name
- Produkt: Sparte (2022)
- Sparten inkl. Planung 2019
- Spartenstatistik anteilig 2018
- Spartenstatistik inkl. 2018
- Spartenstatistik, Sparten mit Umsatz 2017 > 100.000 Euro
- Spartenstatistik, Sparten mit Umsatz 2017 > 100.000 Euro

- Planung auf unterschiedliche Vorgängen (u.a. Auftragseingang, Umsatz) inkl. Hinterlegung von Saisonkurven pro Planung
 - Kunden
 - Sparte
 - Produkt
 - Region
 - Land
 - Account Manger
 - u.v.m.
- Grundlage ist das Drill Down Center
 - Bis zu zwei Dimensionen werden unterstützt
- Verbesserte Felderauswahl bei Cockpit-Elemente
- Optimierung der Drill Down Aktualisierung und Laufzeit
 - Drill Down kann täglich aktualisierte werden, auch bei größeren Datenmengen

PisaSales Version 8.2

Name (Speichern als)	Telefon	Gruppe	E-Mail	Kontakt seit	Anlass	Kategorie	Acc-Manager (Speichern als)	Land (Hauptadresse)	Nummer
Mares Shipping GmbH (Berlin)	+49 40 3747840	Kunde	info@mares.de	20.02.2023	Internet	C	Richter, Thomas (TYNACO...	Deutschland	10004
Lichtbau GmbH (Karlsruhe)		Kunde	info@lichtbau.de	10.03.2023		B	Richter, Thomas (TYNACO...	Deutschland	C-16-018694
Bauplus GmbH (Oldenburg)	+49 44133350	Kunde	info@bauplus.de	14.04.2021	Internetrecherche	-	Richter, Thomas (TYNACO...	Deutschland	C-14-018410
Solar sales AG (Nürnberg)	+49 40 6324-5489	Kunde	info@solarsales...	30.07.2021	Eingehende Anfrage	B	Richter, Thomas (TYNACO...	Deutschland	C-12-018140
ALNO AG (Berlin)	+49 30 23556556	Kunde	inf@alno-ag.de	28.02.2023		-	Triebes, Frank (TYNACOON I...	Deutschland	C-12-018136
ACE Hölzel AG (Augsburg)									
ACT Radebeul GmbH (Kastl/Utzenhofen)									
ABE Alcan Engineering (Ratingen)									

Automatisches Speichern

Suchen

Mappe1

Suchen

Dimitrios V

Automatisieren Hilfe PISA sales

Name (Speichern als)	Telefon	Gruppe	E-Mail	Kontakt seit	Anlass	Kategorie	Acc-Manager (Speichern als)
Mares Shipping GmbH (Berlin)	+49 40 3747840	Kunde	info@mares.de	20.02.2023	Internet	C	Richter, Thomas (TYNACOON
Lichtbau GmbH (Karlsruhe)		Kunde	info@lichtbau.de	10.03.2023		B	Richter, Thomas (TYNACOON
Bauplus GmbH (Oldenburg)	+49 44133350	Kunde	info@bauplus.de	14.04.2021	Internetrecherche	-	Richter, Thomas (TYNACOON
Solar sales AG (Nürnberg)	+49 40 6324-5489	Kunde	info@solarsales.de	30.07.2021	Eingehende Anfrage	B	Richter, Thomas (TYNACOON
ALNO AG (Berlin)	+49 30 23556556	Kunde	inf@alno-ag.de	28.02.2023		-	Triebes, Frank (TYNACOON Int
ACE Hölzel AG (Augsburg)	+49 6908770009	Kunde	info@acehoelzel.de	17.05.2017	Telemarketing 2005	C	Richter, Thomas (TYNACOON
ACT Radebeul GmbH (Kastl/Utzenhofen)	+49 9625 3260-0	Kunde	info@actradebeul.de	30.06.2022	Messe	C	
ABE Alcan Engineering (Ratingen)	+49 2102 41843-0	Kunde	info@abealcan.de	20.08.2018	Messe	C	Richter, Thomas (TYNACOON

Trend Center: Kunden mit negativem Trend

Kunde: Speichern unter	Wert (anteilig) 2023	Trend 2023 / 2022	Trend in % 2023 / 2022	Wert (anteilig) 2022	Wert (gesamt) 2022	Trend 2022 / 2021	Trend in % 2022 / 2021	Wert (anteilig) 2021	Wert (gesamt) 2021
Alabama Iron Group, Inc. (Alexander C...	557.239,52 €	-672.260,48 €	-55%	1.229.500,00 €	1.229.500,00 €	+727.500,00 €	+145%	502.000,00 €	792.000,00 €
AZURO Motors (Copenhagen)	153.600,00 €	-292.286,48 €	-66%	445.886,48 €	445.886,48 €	-960.487,29 €	-68%	1.406.373,76 €	3.728.289,95 €
Hammet Tools Co. (Phoenix)	720.000,00 €	-30.600,00 €	-4%	750.600,00 €	750.600,00 €	+750.600,00 €		0,00 €	1.304.200,00 €
Gesamt	1.430.839,52 €	-995.146,95 €	-41%	2.425.986,48 €	2.425.986,48 €	+517.612,71 €	+27%	1.908.373,76 €	5.824.489,95 €

Kunde: Speichern unter	Wert (anteilig) 2023	Trend 2023 / 2022	Trend in % 2023 / 2022	Wert (anteilig) 2022	Wert (gesamt) 2022	Trend 2022 / 2021	Trend in % 2022 / 2021	Wert (anteilig) 2021	Wert (gesamt) 2021
Alabama Iron Group, Inc. (Alexander City)	557.239,52 €	-672.260,48 €	-55%	1.229.500,00 €	1.229.500,00 €	727.500,00 €	145%	502.000,00 €	792.000,00 €
AZURO Motors (Copenhagen)	153.600,00 €	-292.286,48 €	-66%	445.886,48 €	445.886,48 €	-960.487,29 €	-68%	1.406.373,76 €	3.728.289,95 €
Hammet Tools Co. (Phoenix)	720.000,00 €	-30.600,00 €	-4%	750.600,00 €	750.600,00 €	750.600,00 €		0,00 €	1.304.200,00 €
Gesamt	1.430.839,52 €	-995.146,95 €	-41%	2.425.986,48 €	2.425.986,48 €	517.612,71 €	27%	1.908.373,76 €	5.824.489,95 €

Stammdaten Chronos **Dokumente** Kollaboration

Baum Auflösung Dokumente auswählen... Ansicht Nur Projekt

- 1. Angebotsdokumente
 - Nur Projekt
 - Mit Anlagen
 - Mit Ursprung
 - Mit Ursprung + Anlagen
- 2. Spezifikationen
- 3. Checklisten

• Copy & Paste (Strg + Shift + C oder command + C) von Listeninhalten ist nun im Webclient möglich (alle oder ausgewählte Elemente werden in den Zwischenablage kopiert) → Excel-Import

- Unternehmen
- Personen
- Aufträge
- Angebote
- Servicevorgänge
- Verträge
- Objekte
- Cockpit
- Trend-Center
- u.v.m.

- Verbesserte Dokumenten-Ansicht bei Vorgängen
- PisaSales Vorlagen können für DSGVO Aussendungen verwendet werden

PisaSales Version 8.2 - Kollaboration

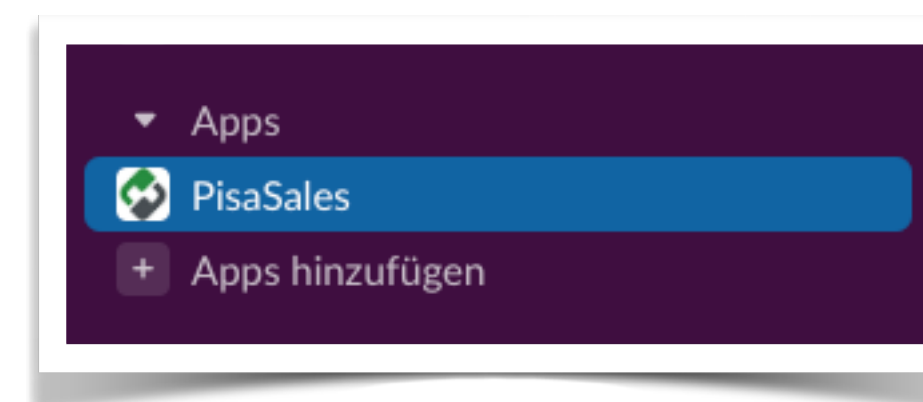


The screenshot displays the PisaSales interface with several key components:

- Navigation:** Home, Nachrichten, Info.
- Hilfe (Help):** A list of commands including `/jrhelp`, `/jrLast`, `/jrdocument`, `/jrcontact`, and `/jrticket`.
- Command List:** A list of commands with their descriptions:
 - `/jrLast [title]`: Befehl · PisaSales · Get a link to the last used object
 - `/jrcontact [name | number | e-mail]`: Befehl · PisaSales · Get a link to a contact
 - `/jrdocument [subject | number]`: Befehl · PisaSales · Get a link to a document
 - `/jrhelp`: Befehl · PisaSales · Show help
- Activity List:** A list of activities with actions like "Als ungelesen markieren", "Erinnere mich daran", "Link kopieren", "In dieser Unterhaltung pinnen", and "Nachricht löschen ...".
- Form:** A form titled "Neue Aktivität erzeugen" (Create New Activity) with fields for "Art" (Aufgabe), "Betreff" (Schreibe etwas), "Notiz" (optional), "Zuständig" (optional), "Kontakt" (optional), and "Fällig am" (optional). Buttons for "Abbrechen" and "Erzeugen" are at the bottom.
- Contact Card:** A card for "Herr Dimitrios Vacirtzis" with contact information:
 - PISA sales GmbH - Vertrieb
 - dimitrios.vacirtzis@justrelate.com
 - +49 30 747993-87
 - +49 172 1758787

Integration von Kollaborationswerkzeuge - Slack

- PisaSales Channel
- Interne Nachrichten
 - Inkl. Objektlinks zum Öffnen der Elemente
- Zugriff auf PisaSales CRM Daten
 - `/jrcontact`
 - `/jrdocument`
 - `/jrhelp`
 - `/jrLast`
 - `/jrticket`
- Integrierte Objektlinks
- Slack-Push-Benachrichtigungen



PisaSales Version 8.2 - Groupware



Thomas Richter | Neu v | Tag 5 Tage Woche 14 Tage Monat Quartal | |

Mitarbeiter / Ressource hinzufügen | Heute < > | Februar 2023 (KW 07)

Mo. 13 | Di. 14 | Mi. 15 | Do. 16 | Fr. 17

Thomas Richter
Eigene Firma (Musterstadt)
Leiter Vertrieb und Marketing

Markus Neumann
Eigene Firma (Musterstadt)
Bereichsleiter DACH - Vertrieb & Marketing

Privater Termin

Heute < > 12 - 16. Juni 2023 | Arbeitswoche v

Montag 12 | Dienstag 13 | **Mittwoch 14** | Donnerstag 15 | Freitag 16

08:00

09:00 Team Meeting

10:00

11:00

Mo 12.6 | Di 13.6 | Mi 14.6 | Do 15.6 | Fr 16.6

05:00

06:00

07:00

08:00

09:00

10:00 Team Meeting =

11:00

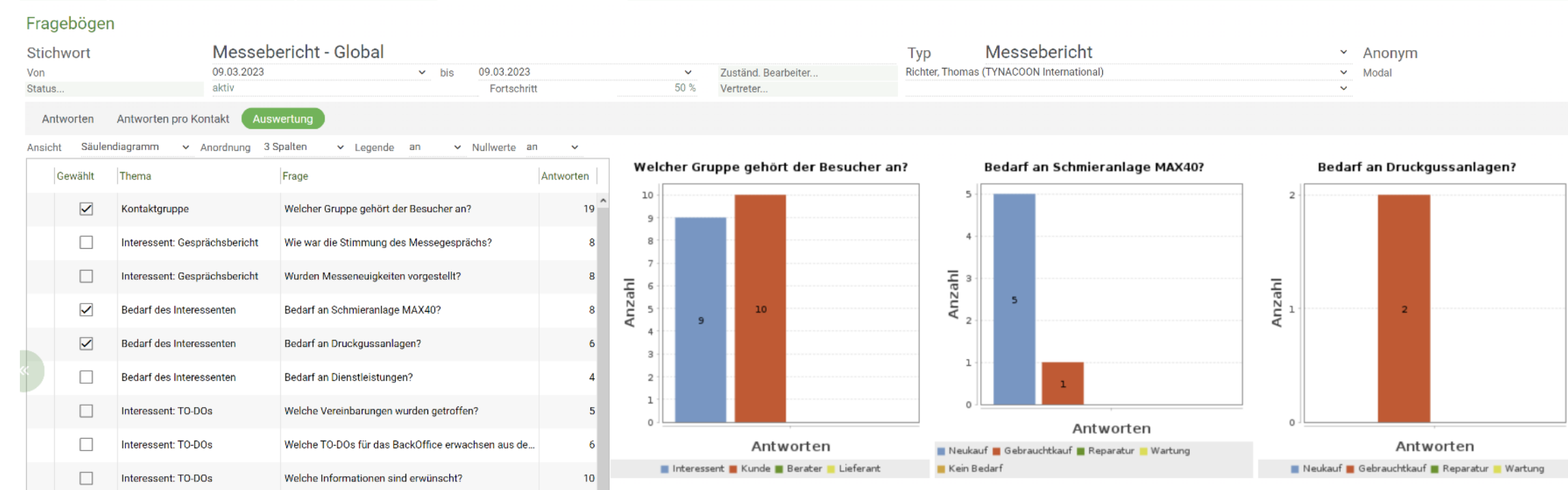
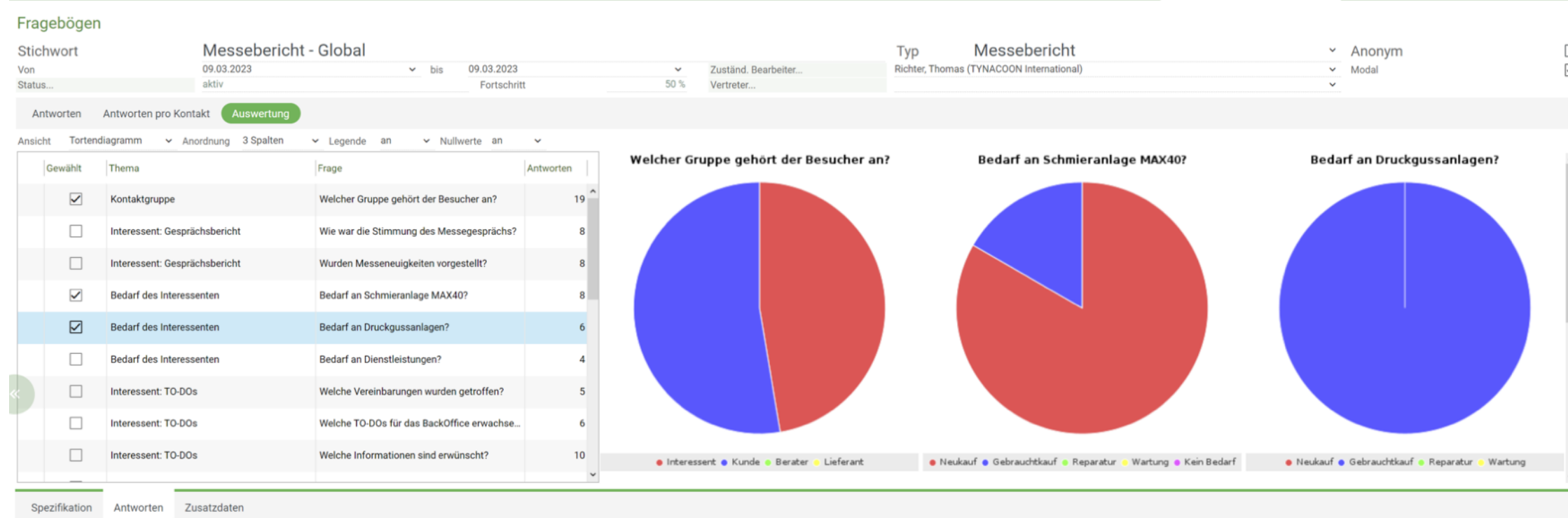
12:00

13:00

14:00

- Private Fremdkalender auf Basis einer „.ics“ Datei
- Import-Unterstützung aller Serien-Terminen aus der Groupware (Office 365 & Google Kalender)
- Eingehender E-Mail Benachrichtigung über PisaSales CRM (die Groupware muss dabei nicht geöffnet sein)
- Verbessertes Zugriffsschutz bei E-Mails im PisaSales Postfach
- PisaSales Abwesenheitsnotiz unterstützt auch den Google connector
- Unterstützung der E-Mail Kennzeichen wichtig / erledigt bei Google
- Unterstützung des automatischen Import via Label bei Google E-Mail

PisaSales Version 8.2



- Adhoc-Auswertungen von Fragebogen
- Chronos Erweiterungen
 - Projektmappen
 - Inkl. Anzeige von Vertrieb-, Service-, Verträge und Marketingvorgänge
 - Verträgen
 - inkl. Anzeige von Unterverträgen sowie die vertrieblichen und service-Aufträge
- Modernisierung der EUREKA Suche (Layout 8.1)
- Zeitgesteuerter-Versand von Push-Nachrichten inkl. Berücksichtigung der Arbeitszeiten
- FIPS Regionen für USA
- Genderneutrale Anreden
- Verbesserte Dublettenprüfung beim ändern einer bestehenden E-Mailadresse
 - Zusätzliche Funktion „E-Mail prüfen“ bei Personen und Unternehmen
- Editieren im Entry-Portal
- Verbesserte Filtermöglichkeiten bei den Objekten

Neoletter Kompatibilität ab V 8.0



Release Datum
für Version 8.2
Q4 2023