

Ein erfolgreicher Vertrieb ist für jedes Unternehmen essentiell. Produktinformationen sind hierbei ebenso relevant wie die Daten und Dokumente oder die Kontaktdaten der Ansprechpartner zu jedem Kunden. Aber nicht nur im Außendienst gilt es zeitnahe alle Anforderungen abzuwickeln und so nicht nur dem Vertrieb zuzuarbeiten, sondern die Liquidität im Unternehmen sicherzustellen.

Sales Center by DIGITENCE

In diesem eigenständigen Funktionselement werden alle notwendigen Features bereitgestellt, die für einen effektiven Vertrieb erforderlich sind. Dabei werden auch Komponenten des Function Centers genutzt. Darüber hinaus werden in den beiden nachfolgend beschriebenen Segmenten eine Vielzahl von integrierten Funktionen bereitgestellt, die sowohl fachlich als auch organisatorisch entlasten und rationell unterstützen:

Customer Center

Der Vertrieb ist mit einer Vielzahl verschiedener Tätigkeiten betraut, die alle unterschiedliche Anforderungen an die User stellen. Im Customer Center werden unter anderem folgende Funktionen bereitgestellt, die das Arbeiten effektiv unterstützt:

- Im Kundenstamm erfolgt deren Verwaltung der Daten. Die Zuordnung der Ansprechpartner und deren Kontaktdaten (Tel., Mail, Mobil...), aber auch alle Informationen zum Kunden selbst wie bspw. Artikel die gekauft wurden, Verträge, Angebote, Ausschreibungen usw. stehen selektierbar digital bereit.
- Abweichende Rechnungsadressen können verwaltet und bei Bestellungen ausgewählt werden, wenn z. B. die Rechnung an die Firmenzentrale gesendet werden soll.
- Die Erstellung von Angeboten ist möglich.
- Aus den Angeboten können Bestellungen generiert werden.
- Aus den Bestellungen Rechnungen erzeugt werden.
- Der digitale Versand per Mail wird bei vorhandener Infrastruktur, für Angeboten und Rechnungen, unterstützt.
- Alle relevanten Dokumente können den jeweiligen Vorgängen zugeordnet werden.

Um den Überblick zu behalten, stehen in allen Komponenten Übersichten zur Verfügung. Diese „Listen“ vielfältig sortiert und/oder selektiert werden. Auf diese Weise erhalten Sie stets einen bedarfsgerechten Überblick. Für Details stehen zudem konsolidierte Ansichten auf Datensatzebene bereit.

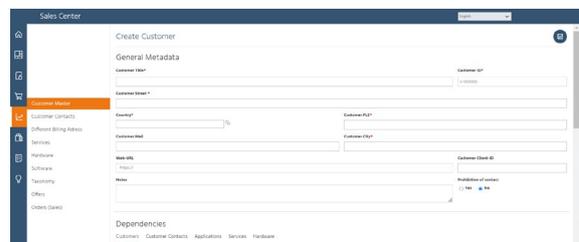


Fig. 1: Eingabemaske zum Anlegen eines Kunden

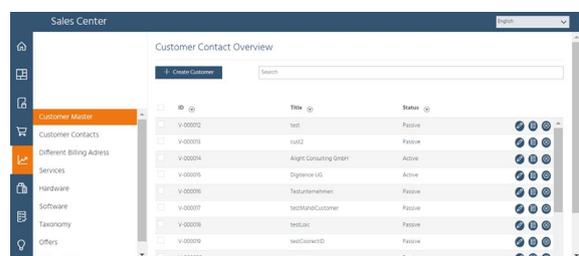


Fig. 2: Kundenübersicht

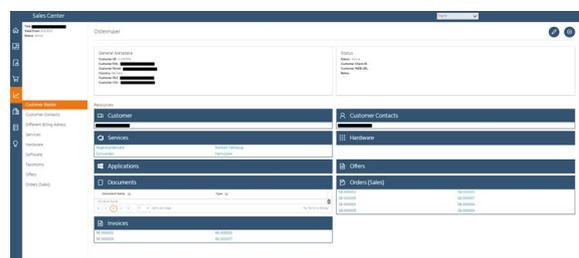


Fig. 3: Detaillierte Übersicht eines Kunden

Marketplace

Services wollen nicht nur definiert, konzeptioniert und verwaltet, sondern auch genutzt werden! Mit dem Marketplace steht ein „interner“ Shop zur Verfügung. Alle Mitarbeiter können sich hier über das Leistungsangebot (Services) informieren. Der Marketplace kann mehrsprachig genutzt werden.

Hinweise zu den Nutzungsbedingungen, aber auch die Zustimmung zur Datenspeicherung (DSGVO) sind integriert. Die Zustimmung zur DSGVO wird zudem gespeichert. In diesem Modul stehen unter anderem folgende Funktionen zur Verfügung:

Servicekatalog

Der Servicekatalog in zwei Stufen gegliedert. In der ersten, der „Informationsstufe“, werden Services ohne Preis- und SLA-Informationen

- strukturiert dargestellt und beschrieben.
- Zudem kann gesondert auf Aktionen und spezielle Angebote hingewiesen werden.

Um auf diese Informationen Zugriff zu erhalten, ist die nachstehende Funktion erforderlich:

Registrierung / Anmeldung

- Um Zugriff auf alle Preis- und SLA-Informationen zu erhalten.
- Um Kunden, gebuchte bzw. bestellte Services korrekt (z. B. Kostenstellen) zuordnen zu können. (Grundlage für das Kundenportal)
- Mit der Registrierung/Anmeldung erfolgt die Freischaltung des

Shop

- Er stellt die klassischen Bestellfunktionalität eines Internet-Shops bereit. Zudem die
- Kassenfunktion, mit der die Generierung der „Rechnung“ (optional mit Genehmigungsworkflow) erfolgt.

Kundenportal

- Selbstverwaltungsportal für den „internen Kunden“ mit Bereitstellung aller relevanten Dokumente und Zugriffe:
 - Bestellbestätigung mit Übersicht
 - Rechnungen mit Übersicht
 - Servicebereitstellung mit ggf. Zugriffsrechten auf relevanten Content
 - Verwaltung der eigenen Daten
 - Bereitstellung der gebuchten Funktionen (z. B. Zugriffslink auf die Informationsplattform bei Learning- und Informations-Services)