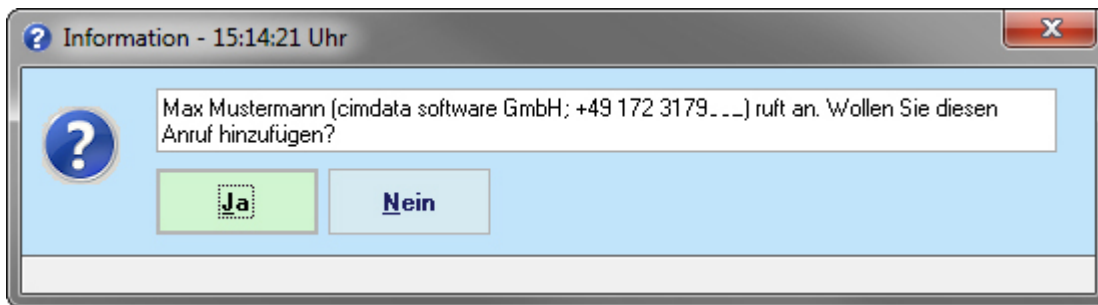
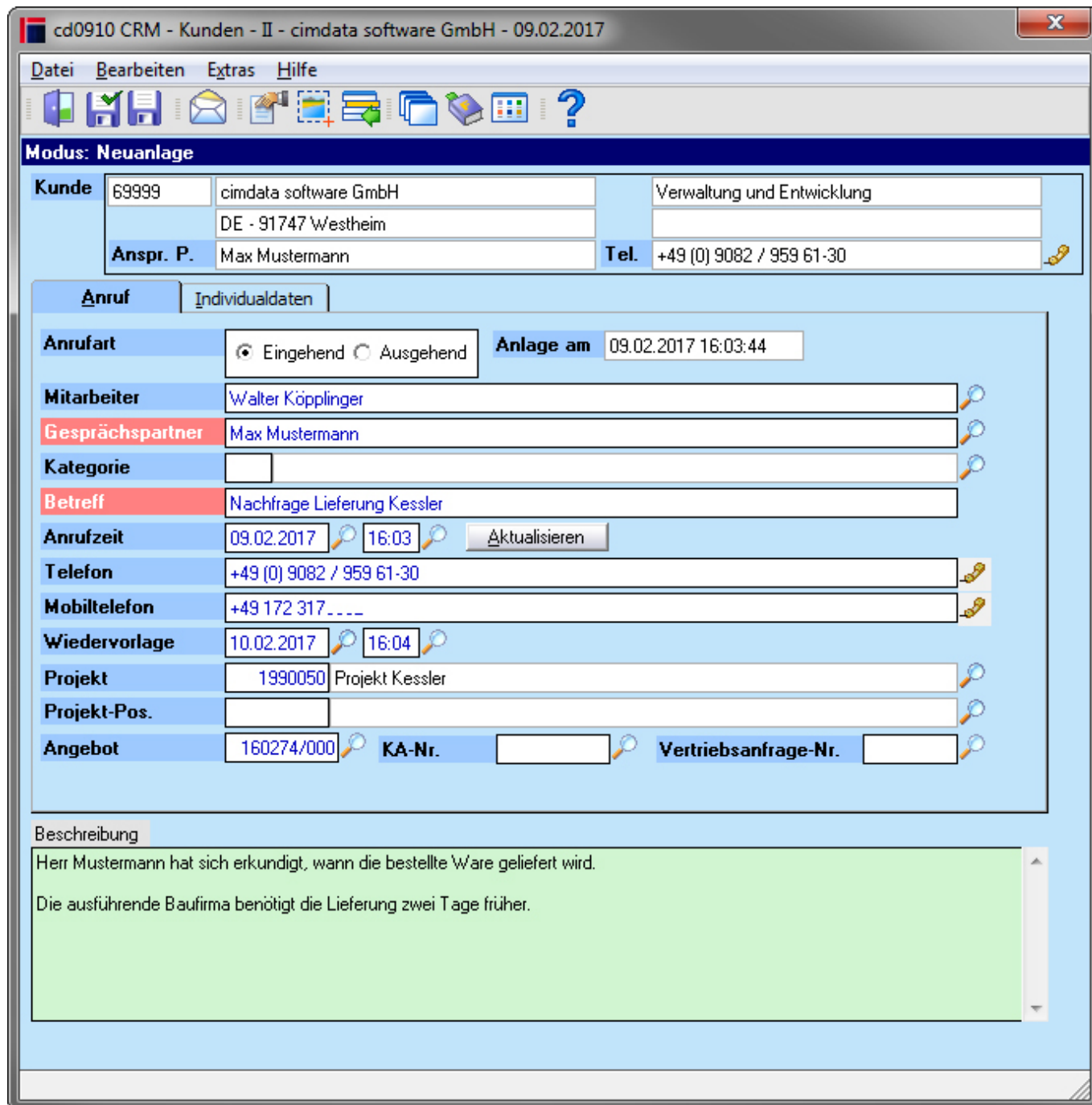


CRM und CTI

Das Customer Relationship Management (CRM) in **cimERP** ist Ihre Schaltzentrale für alle Vorgänge rund um Ihre Kunden. Auf einen Blick sehen Sie hier Aufträge, Korrespondenzen und alle nötigen Informationen, um Ihren Kundenstamm optimal zu betreuen. Als ideale Ergänzung zum CRM gibt es die CTI-Schnittstelle Ihres **cimERP**. Wenn Sie angerufen werden, wird der eingehende Anruf über die CTI-Schnittstelle in **cimERP** sofort erkannt. Der Name des Anrufers, die Firmenzugehörigkeit und die Telefon-Nummer werden angezeigt.



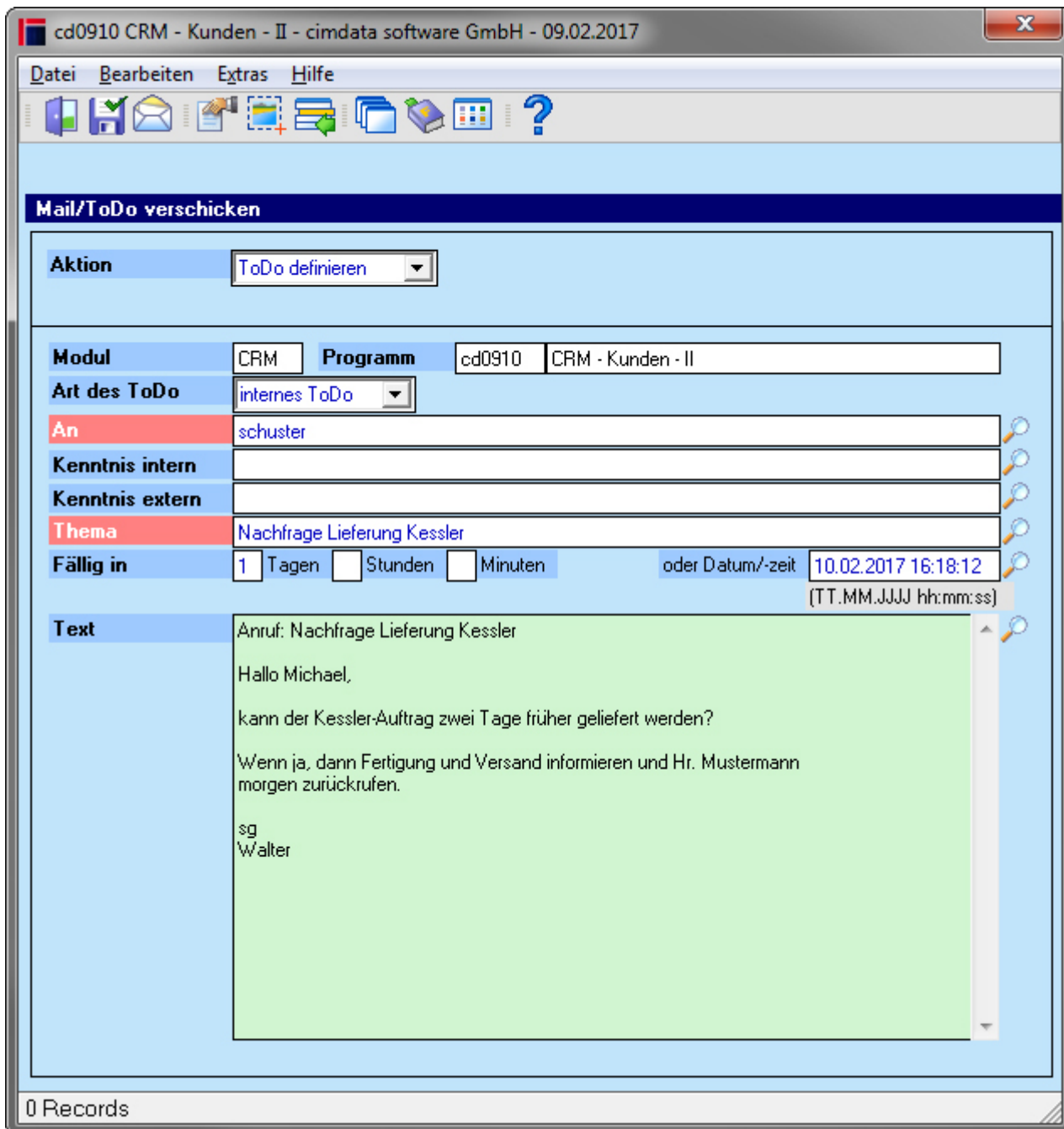
Als Sachbearbeiter im Call-Center kann man jetzt diesen Anruf im CRM dokumentieren und die Hintergründe des Anrufes hinzufügen.



Dokumentation des Anrufs im CRM

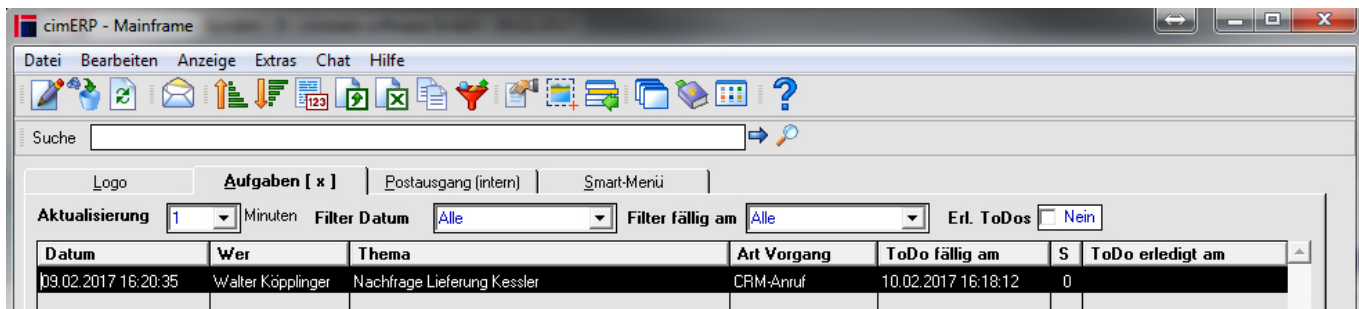
Verschicken eines Mail/ToDo

Die weitere Bearbeitung des Vorganges muss ein Mitarbeiter der AV koordinieren. Für die Aufgabenweiterleitung sendet man ein Mail/ToDo mit Fälligkeitsdatum. Dafür wählt man die Aktion „ToDo definieren“ aus und erstellt ein internes ToDo mit allen wichtigen Informationen.



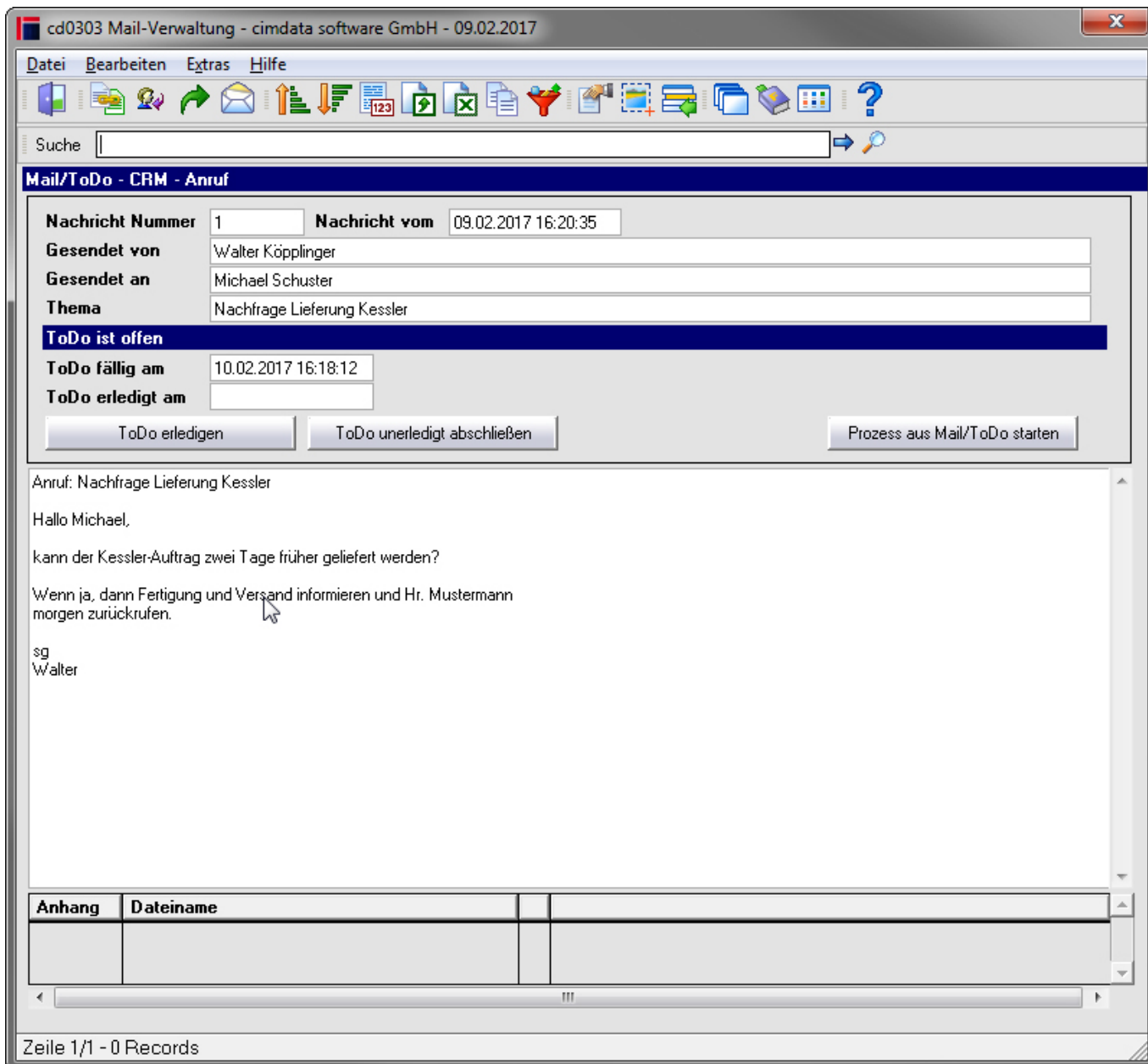
CRM Verschicken des Mail/ToDo

Der AV-Mitarbeiter bekommt unverzüglich das Mail/ToDo in die Anzeige seiner Aufgaben gesendet.



Anzeige der Aufgaben

Im Detailbereich des Mail/ToDo kann der AV-Mitarbeiter seine Aufgabenstellung einsehen.

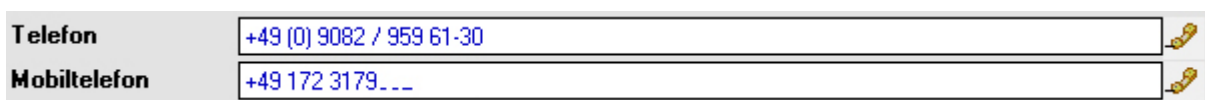


cd0303 Mail-Verwaltung

Direkter Rückruf über CTI-Telefon-Button

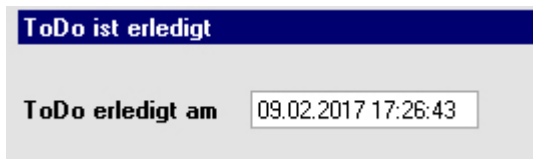
Über den Verlinkungs-Button ist es möglich, auf den auslösenden Vorgang zu springen. In diesem Fall ist es der eingehende Anruf von Hr. Mustermann. Der Bearbeiter Hr. Schuster kann im Bemerkungsfeld des eingehenden Anrufes weitere Informationen hinzufügen. Über die CTI-Telefon-Buttons löst Hr. Schuster den Rückruf direkt aus. Eine aufwendige Suche im Kundenstamm nach der richtigen Nummer ist nicht erforderlich.

Praktisch ist, dass eine CTI-fähige Telefonanlage in seiner Firma installiert ist. Der Wählvorgang wird von **cimERP** automatisch am angeschlossenen Telefon ausgelöst.



CTI Telefon-Buttons

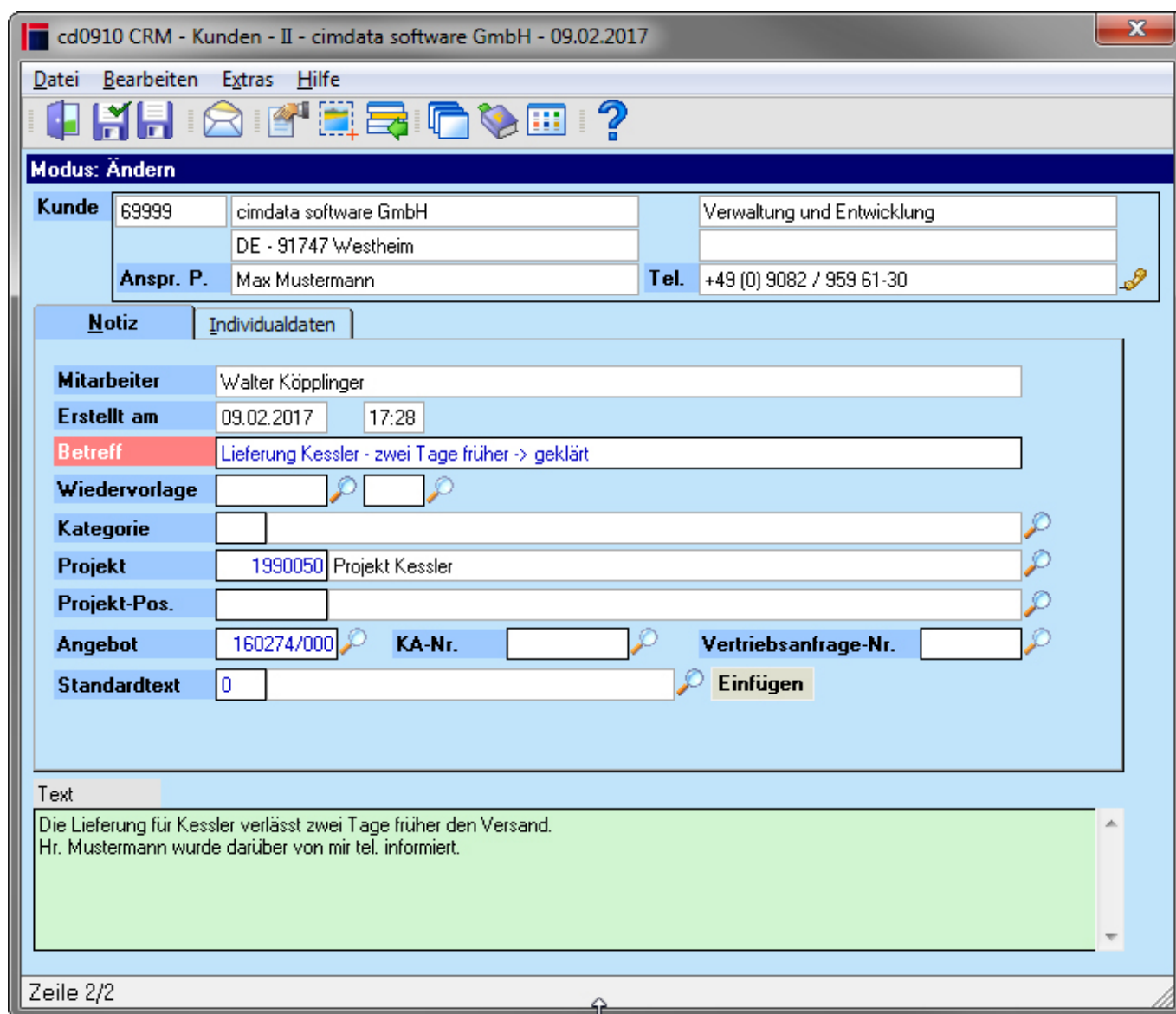
Wurde die Aufgabe erfolgreich beendet, wird der Button „ToDo erledigen“ geklickt und die Aufgabe verschwindet aus dem Aufgabenbereich.



Erledigtes ToDo

Hinterlegen von Notizen im CRM

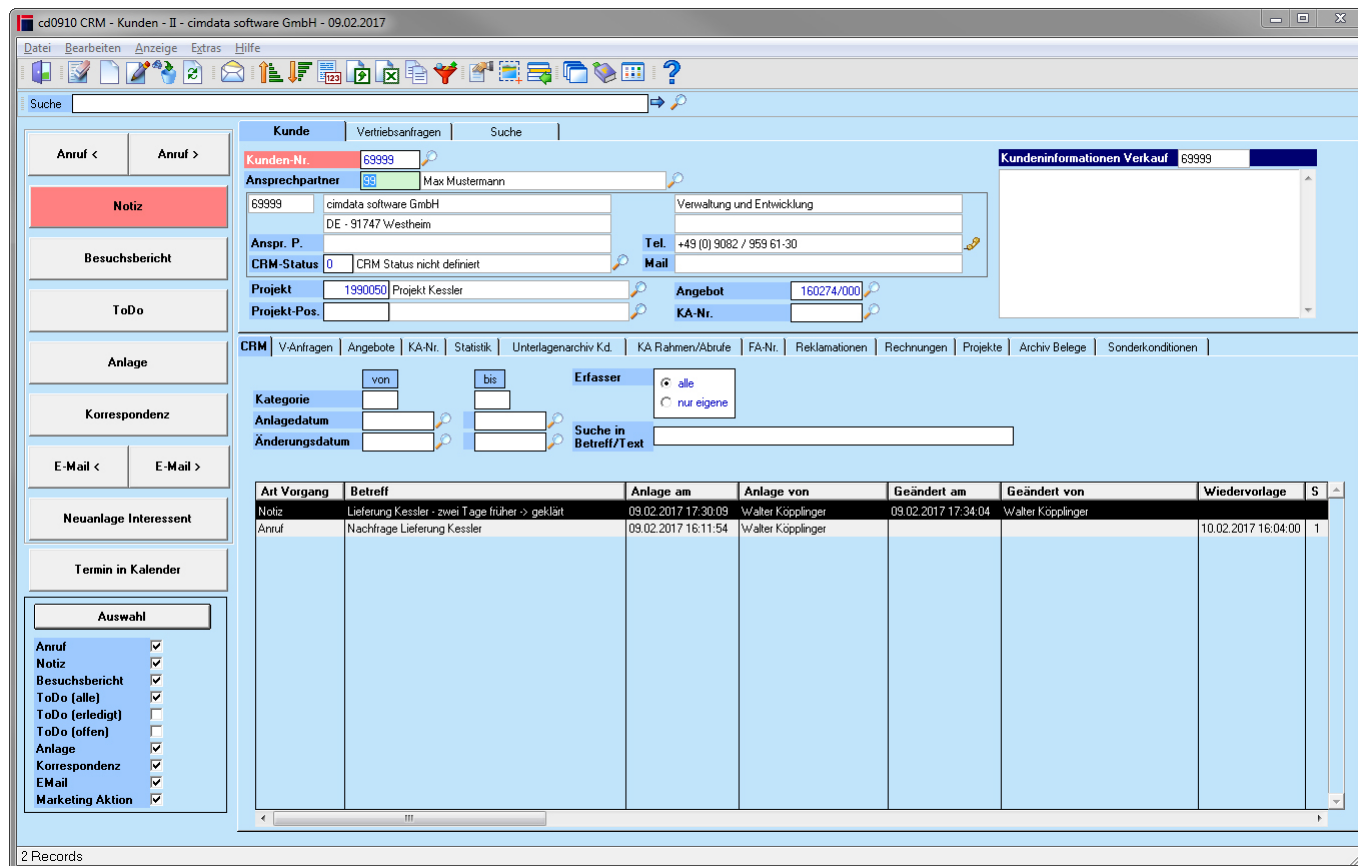
In einer zusätzlichen Aktennotiz im CRM wurde die Durchführung so hinterlegt, dass eine Nachvollziehbarkeit für die anderen Sachbearbeiter gegeben ist.



Hinterlegen einer Notiz im CRM

Zentrale Verwaltung von Informationen

Das CRM-Programm in Verbindung mit der CTI-Telefonie dient hier als zentrale Verwaltung von Informationen unterschiedlicher Art. Über die integrierte ToDo-Erstellung können Aufgaben an weitere Mitarbeiter delegiert werden. Noch während des Telefonates können schon umfangreiche Auskünfte erteilt werden.



cd0910 CRM

Auf den verschiedenen Reitern stehen sofort Informationen aus den verschiedenen ERP-Bereichen zur Verfügung: Vertriebsanfragen, Angebote, Kundenaufträge, Fertigungsaufträge, Verkaufsstatistik, Reklamationen, Rechnungen, Sonderkonditionen und mehr...

Das CRM-Modul ist für Sie interessant?

Gerne schalten wir das CRM-Modul zum Testen für Sie frei (voller Funktionsumfang, zeitlich begrenzt).

Sie haben eine CTI-fähige Telefonanlage?

Gerne unterstützen wir Sie bei der Testkonfiguration bei einem ausgewählten cimERP-Benutzer. Das CTI-Schnittstellenmodul wird mit einer permanenten Test-Lizenz ausgeliefert.

From:
<http://172.30.2.91/> - **cimERP Online Hilfe**

Permanent link:
http://172.30.2.91/doku.php?id=cimerp:5000_informationen_cimdata:0020_news_archiv:0160_2017:80

Last update: **30.03.2023 15:05:21**

