

# CRM MIT ABACUS

## SERIEN-MAIL-FUNKTION RICHTIG NUTZEN

Dank dem Internet und der elektronischen Post ist die Welt um ein rechtes Stück kleiner geworden. Seitdem sich Meldungen, News und Mitteilungen innert Sekunden online verbreiten lassen, können vor allem auch Geschäftspartner problemlos und bequem an ihrem Arbeitsplatz mit Informationen beliefert werden. Business Software, die bis anhin primär Geschäftsprozesse innerhalb der Unternehmungen unterstützt und optimiert, hat sich an diese neuen Kommunikationsarten angepasst und sie integriert. Customer-Relationship-Management auf der Basis moderner Business Software und Kommunikationstechnologie bedeutet eine neue Dimension bei der Absatzförderung. Sie hat die klassischen Wege der Einzel- und Serienbriefe weit hinter sich gelassen.

### KUNDENBEZIEHUNGEN PFLEGEN

Mit einem Customer-Relationship-Management (CRM), auf Deutsch "Kundenbeziehungsverwaltung", lassen sich alle, für ein Unternehmen relevante Kundeninformationen aufbereiten und mit Hilfe bestimmter Werkzeuge zur Beziehungspflege einsetzen. Dazu zählt auch die Funktion des Serien-Mails. Dieses CRM-Instrument ist jetzt neu in der ABACUS Adressverwaltung integriert.

Momentan gibt es nichts schnelleres, kostengünstigeres und treffsichereres als ein Serien-Mail, um einer ganz bestimmten Person in einer Unternehmung Informationen zuzustellen. Allerdings ist nur ein solches Mail verkaufsfördernd, das keine Anzeichen einer Spam-Meldung an sich hat.

### CRM-FUNKTIONEN DER ABACUS SOFTWARE

#### Adressverwaltung

- Kontaktpersonen zu Firmenadressen verwalten
- Privatadressen verwalten
- Aktivitätenverwaltung für Nachfassaktionen und Kundenhistory
- Beziehungen abbilden von Mitarbeitern zu Kunden, Lieferanten
- Verbindungen abbilden von Adressen zueinander
- Flexible Maskengestaltung für optimale Informationsdarstellung
- Adressübernahme im Word für Einzel- und Serienbriefe
- Einzel- und Serien-Mails
- Telefonwahl aus Adressstammmaske
- Elektronische Dossiers pro Adresse
- Gruppierungen von Adressen für gezielte Bearbeitung
- Selektionen auf Grund beliebiger Kriterien
- Freie Informationsfelder für firmenspezifische Informationen

#### Auftragsbearbeitung

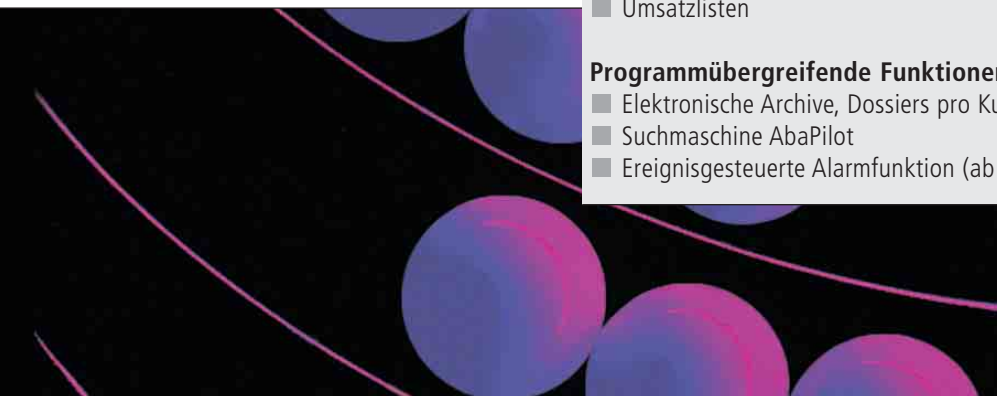
- Automatisches Erzeugen von Aktivitäten aus Auftrag etc.
- Management-Informationssystem
- Kunden- / Verkaufstatistiken
- ABC-Analyse

#### Debitorenbuchhaltung

- Kunden-Informationssystem
- Umsatzlisten

#### Programmübergreifende Funktionen

- Elektronische Archive, Dossiers pro Kunde, Adresse, Kontaktperson
- Suchmaschine AbaPilot
- Ereignisgesteuerte Alarmfunktion (ab Version 2004.1)



**VORTEILE EINES SERIEN-MAILS**

Die Vorteile von Serien-Mails gegenüber klassischen Mailings liegen auf der Hand, denn sie sind:

- schneller und einfacher im Versand
- kostengünstiger
- zeitlich unabhängig im Einsatz
- und lassen sich vom Empfänger elektronisch aufbewahren, weiterverarbeiten und bequem weiterleiten.

**SERIEN-MAILS AUS DER ABACUS ADRESSVERWALTUNG**

Die Serien-Mail-Funktion der ABACUS Adressverwaltung kann unabhängig von der eingesetzten Mail-Software wie Outlook, GroupWise, Lotus und Notes genutzt werden. Die Verwaltung der E-Mail-Adressen muss nicht in der Mail-Software erfolgen, sondern es werden die E-Mail-Adressen verwendet, die in der ABACUS Adressverwaltung auf den Adressen und Kontaktpersonen abgelegt sind. Der Versand erfolgt aus der Adressverwaltung direkt über den Mail-Ausgangsserver.

Die Durchführung eines Serien-Mails mit der ABACUS Adressverwaltung vollzieht sich normalerweise in drei Schritten:

- Die Mail-Vorlage mit dem Text, allfälligen Bildern und Anhängen wird vorbereitet.
- Der Serienlauf wird durchgeführt und gegebenenfalls bearbeitet.
- Die Mails werden verschickt.

**MAIL-VORLAGEN BEARBEITEN**

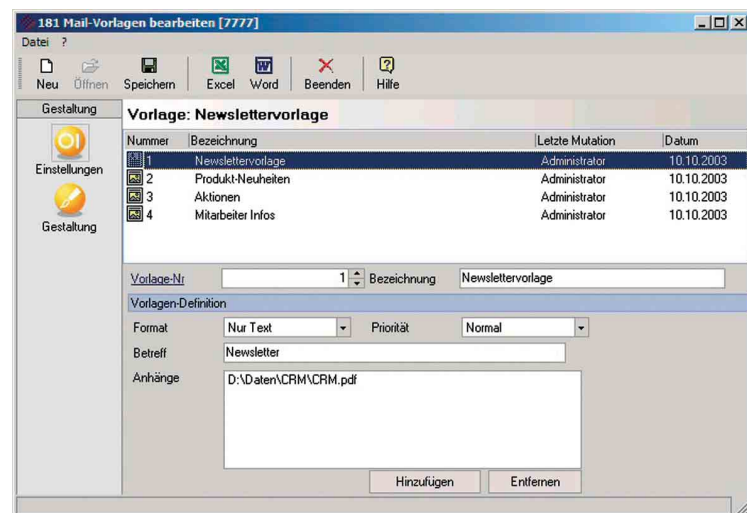
Im Programm "Mail-Vorlagen bearbeiten" können die Vorlagen erstellt und bearbeitet werden, die dann anschliessend für den Versand der Mails verwendet werden sollen. Es stehen dabei ähnliche Möglichkeiten wie in der Serienbrieffunktion der Adressverwaltung zur Verfügung. Dazu gehört in erster Linie die Texterfassung und -gestaltung, die im HTML-Format sowie auch im einfachen Textformat vor-

genommen werden können. In der Mail-Vorlage lassen sich zudem auch Bilder oder Logos integrieren und Anhänge in beliebigen Formaten wie PDF und Doc etc. beifügen.

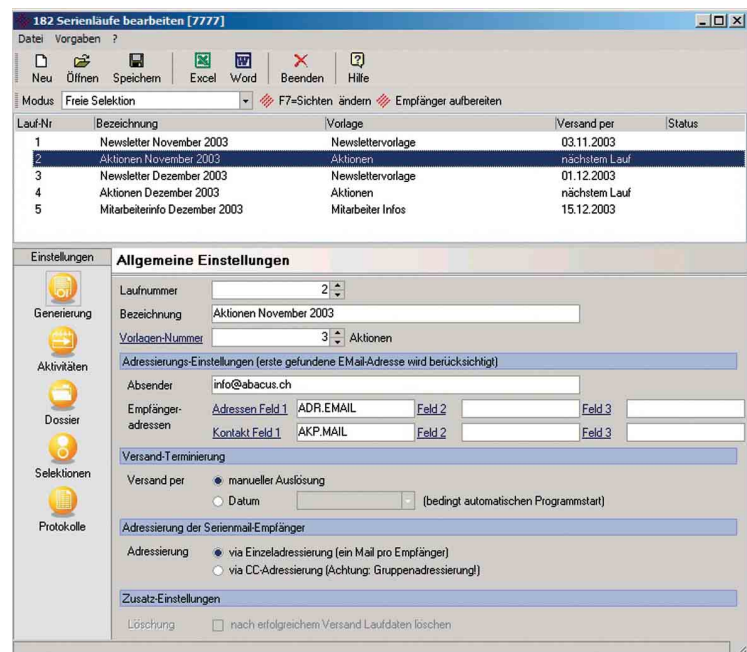
Für eine korrekte, personalisierte Mail-Anrede lassen sich die Felder des Adressstamms, des Kontaktpersonenstamms und auch variable Begriffe einfügen.

**SERIENLÄUFE BEARBEITEN**

Nach dem Erstellen der Vorlage müssen noch zusätzliche Einstellungen vorgenommen werden, damit der Versand eines Serien-Mails durchgeführt werden kann. Diese Angaben werden pro Lauf abgespeichert und stehen für eine weitere, zukünftige Verwendungen der Vorlage jederzeit wieder zur Verfügung.



Vorlage für Mail-Versand wird vorbereitet



Vorbereitung des Mail-Versands

## Übernahme der Mail-Adresse aus der Adressverwaltung

Auf Grund der selektierten Daten stellt das Programm selbständig fest, bei welcher Adresse es sich um eine Privatadresse oder eine Firmenadresse mit dem Namen der jeweiligen Kontaktperson handelt. Damit die korrekte E-Mail-Adresse vom Programm gefunden und für den Versand verwendet werden kann, muss nur zuerst definiert werden, aus welchen Feldern des Adressstammes die E-Mail-Adressen übernommen werden sollen.

## Automatischer oder manueller Versand

Bei jedem Versand kann definiert werden, ob die Mails auf Grund eines zeitlichen Ereignisses automatisch oder durch den Anwender des Programms manuell ausgelöst und verschickt werden sollen.

## Einzel- oder Gruppenadressierung

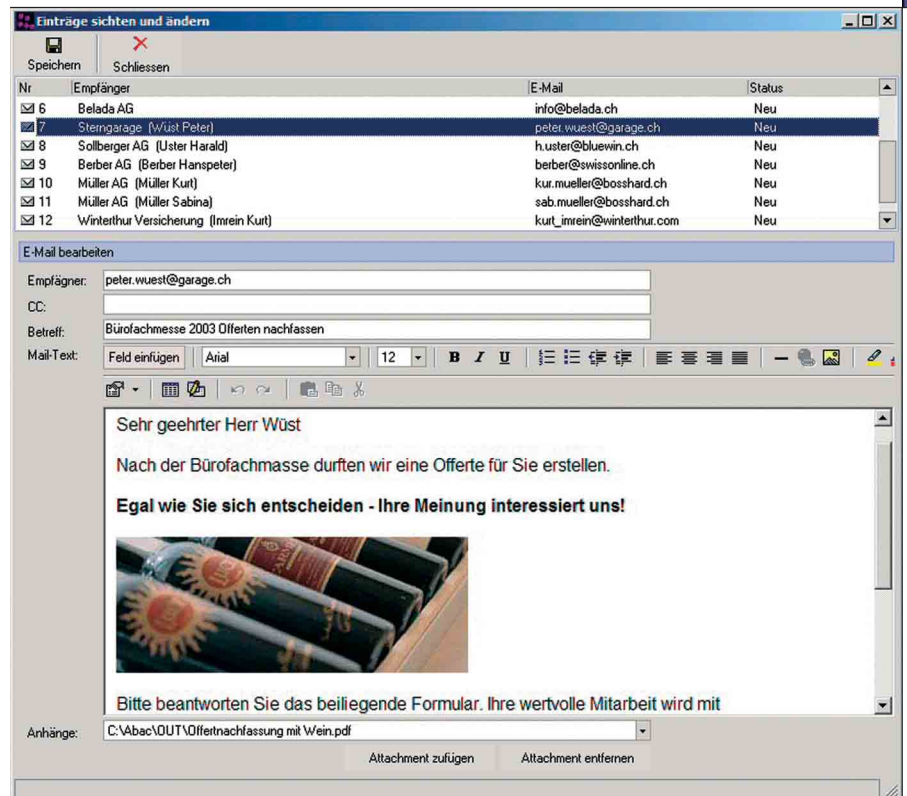
Damit Mail-Empfänger nicht erkennen können, ob jemand anderer dasselbe Mail erhalten hat, kann anstelle einer Gruppen- die Einzeladressierung eingestellt werden.

## History

Da der Versand der Mails direkt aus der Adressverwaltung erfolgt und damit kein Eintrag in der Ausgangsbox der Mail-Software wie etwa Outlook erfolgt, kann zur Dokumentation des Versandes in der Adressverwaltung automatisch eine Mail-Kopie im elektronischen Dossier der Adresse oder der Kontaktperson abgelegt oder ein Eintrag in der Aktivitätendatei für die betreffende Adresse erstellt werden.

## MAILS VERSENDEN

Nach dem Aufbereiten eines Serienlaufes werden die erzeugten Mails im Programm "Mail versenden" für die Kontrolle in einem Fenster angezeigt.



Bereit für allfällige Nachbearbeitung: aufbereitete Mail-Adressen mit Text für Mail-Versand

Falls einzelne Mails nachbearbeitet werden sollen, kann das gewünschte Mail aus der Liste per Mausklick aufgerufen und manuell geändert werden. So kann zum Beispiel für ein bestimmtes Mail die Anrede geändert oder zusätzlich eine persönliche Grussbotschaft eingefügt werden. Mails lassen sich auch problemlos mit einem Mausklick aus der Liste entfernen.

Ist keine manuelle Nachbearbeitung nötig, kann der Mail-Versand ausgelöst werden. Kann ein E-Mail zum Beispiel auf Grund einer unvollständigen Definition nicht versendet werden, wird dieses dank der integrierten Protokollfunktion in einer Liste angezeigt.

## ZUSAMMENFASSUNG

Mit der Serien-Mail-Funktion in der ABACUS Adressverwaltung ist es nun möglich, Informationen auf elektronischem Weg schnell und kostengünstig den gewünschten Personen zuzustellen. Diese CRM-Funktionalität der ABACUS Adressverwaltung ist ein effizientes Instrument, um die Pflege der Kundenbeziehungen wirksam zu erleichtern und zu optimieren. ■

## SERIEN-MAILS AUS ABACUS ADRESSVERWALTUNG

Verfügbarkeit: ab Version 2004

Im Leistungsumfang der Grundversion enthalten.