



DISCOVERY DAY 2019

cnc

C.I.C. Software GmbH
Bühlwarenring 12
D-82041 Oberhaching

WIEN | ZÜRICH | MÜNCHEN

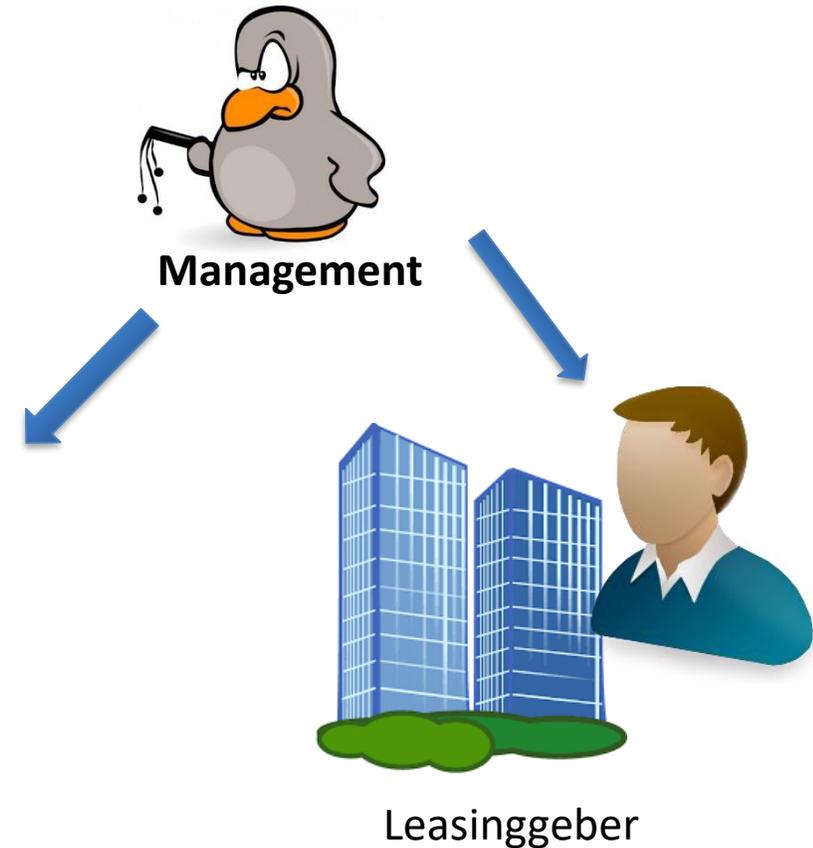
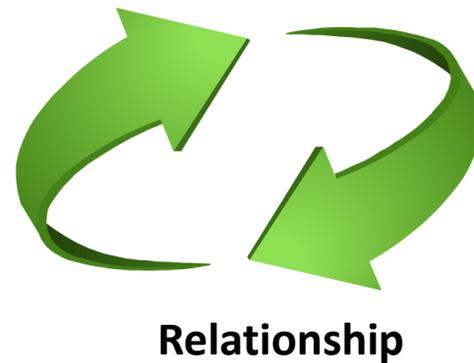


Ulrich Oster und Bernd Spiess

Customer Relationship Management

Next Steps – Fully Integrated

Was verstehen wir eigentlich unter Customer Relationship Management?



Loyalität als Ziel

Kunden-
Zufriedenheit

≠

Kunden-
Bindung

≠

Loyalität

Customer Relationship Management

1

Kenne Deine Kunden

Basics – Kenne Deinen Kunden



Hauptmenü

- Inbox
- Favoriten
- Letzte Bearbeitung

CRM

- Mails
- Termine
- Aufgaben
- Personen
- Touchpoints
- Verkaufschancen
- Kampagnen

NEU

- Neue Person

Kunden/Leads ▶
Kieswerk Frank GmbH

Account

Kieswerk Frank GmbH
08703 123456

Am Kieswerk 1
84051 Essenbach

Kundenart* Unternehmen

Rechtsformgruppe* KG

Rechtsform* KG

Name* Kieswerk Frank GmbH **Adresse*** Am Kieswerk 1

Vorname 84051 Essenbach

Crefo-ID 49331

Telefon 08703 123456

Details

Indikatoren

Strategie Wert: 20

Kundenwert Wert: 27683,0

Penetrationsrate Wert: 200

Obligo Wert: 177000,0

Verkaufschancen

Account	Beginn	Ende	Typ	Phase	Bezeichnung	Erwarteter Umsatz	P
Kieswerk Frank GmbH	21.03.2019	08.05.2019	Bestehendes Geschäft	Lösungsentwicklung	Interesse Finanzierung Selbagger	12.345,00	65%

Vorgänge

Bereich	Datum	Typ	Bezeichnung	Name	Partner	Besitzer
Termin	25.04.2019		Allgemeine Besprechung	Kieswerk Frank GmbH		Oster Ulrich
Aufgabe	23.04.2019		Voranalyse des Kunden	Kieswerk Frank GmbH		Oster Ulrich
Aufgabe	28.03.2019		Eirstindikation erstellen	Kieswerk Frank GmbH	Frank Peter	Oster Ulrich
Verkaufschance	21.03.2019	Bestehendes Geschäft	Interesse Finanzierung Selbagger	Kieswerk Frank GmbH		
Touchpoint	19.03.2019	Information	Erstgespräch x	Kieswerk Frank GmbH		Oster Ulrich
Termin	13.03.2019		APPTMT-SUBJECT	Kieswerk Frank GmbH		Lange Michael

Beziehung / Ansprechpartner

Beziehungstyp	Beziehung	Funktion	Name Zusatz	Telefon	Strasse PLZ Ort	OP Obligo
Ansprechpartner	Mitarbeiter		Peter Frank		Am Kieswerk 84051 Essenbach	0
Ansprechpartner	sonstige		Fritz Müller		Am Kieswerk 84051 Essenbach	0

Customer Relationship Management

2 Aktion und Reaktion

Touchpoints

Emotional
besetzen!

Moments of Truth

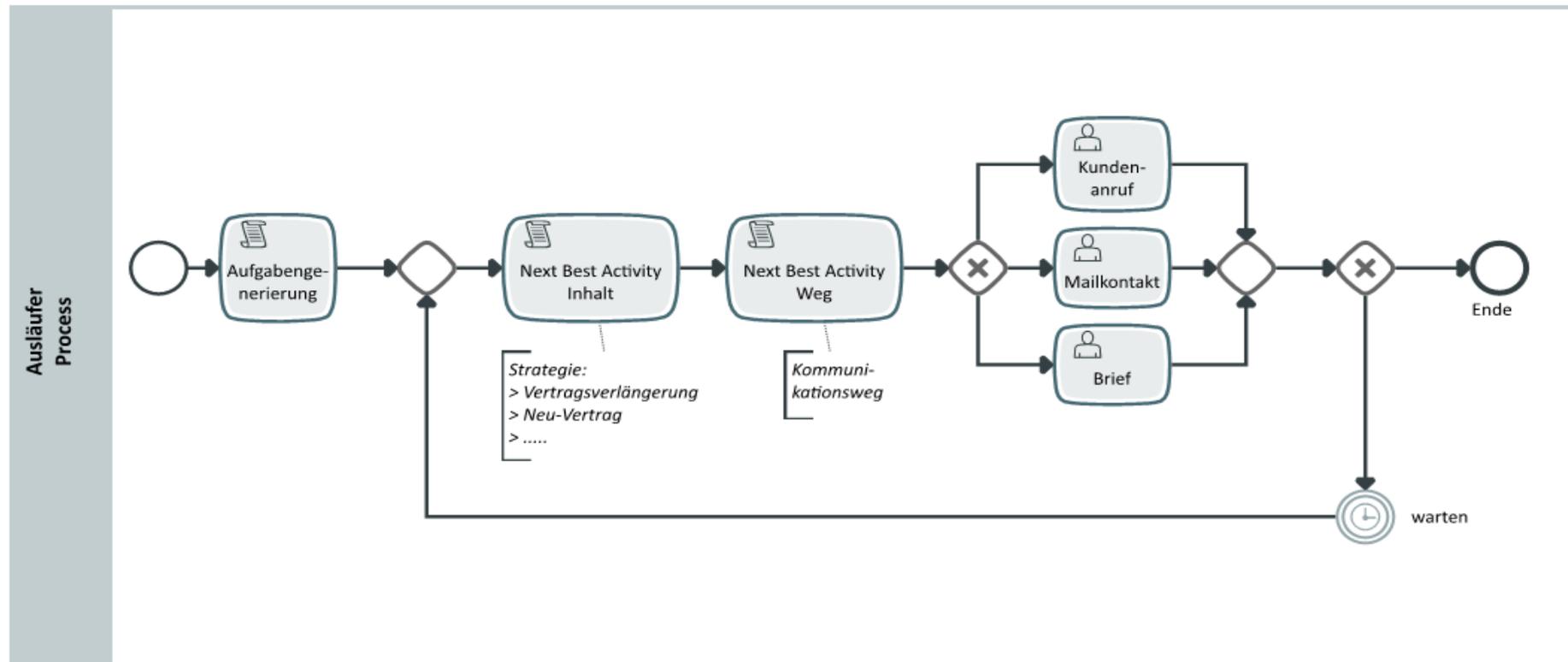
Kunden
überraschen!



One Voice to the Customer

Touchpoints managen

Automatisiert, individualisiert und perfektioniert
 Messbar und managebar



Customer Relationship Management

3 Dimensionen

Zielgruppen

Kampagnen

Kundensteuerung

Absatzkanäle

Multichannel

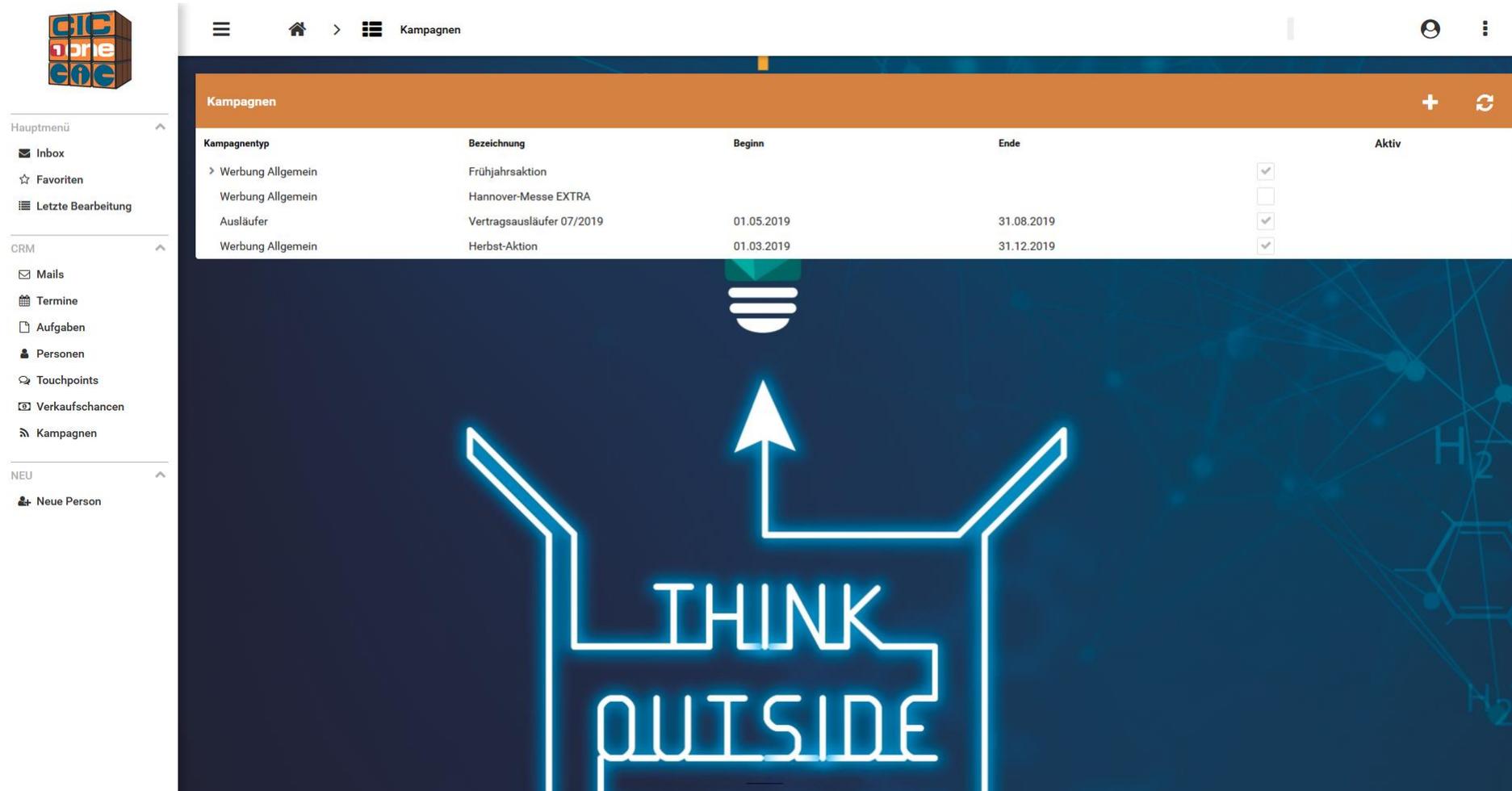
Partnersteuerung

Potenziale

Service & Self Service

Mitarbeitersteuerung

Dimensionen – Kampagnen



Kampagnen

Kampagnentyp	Bezeichnung	Beginn	Ende	Aktiv
> Werbung Allgemein	Frühjahrsaktion			<input checked="" type="checkbox"/>
Werbung Allgemein	Hannover-Messe EXTRA			<input type="checkbox"/>
Ausläufer	Vertragsausläufer 07/2019	01.05.2019	31.08.2019	<input checked="" type="checkbox"/>
Werbung Allgemein	Herbst-Aktion	01.03.2019	31.12.2019	<input checked="" type="checkbox"/>

THINK OUTSIDE

Dimensionen - Verkaufschancen



☰
🏠
>
☰
Verkaufschancen
>
📄
Interesse Finanzierung Seilbagger

👤
☰

Hauptmenü

- ✉ Inbox
- ☆ Favoriten
- ☰ Letzte Bearbeitung

CRM

- ✉ Mails
- 📅 Termine
- 📄 Aufgaben
- 👤 Personen
- 🗨 Touchpoints
- ☰ Verkaufschancen
- 📂 Kampagnen

NEU

- 👤+ Neue Person

Verkaufschance ★ ⓘ ↺

📄 Interesse Finanzierung Seilbagger 12.345,00
Lösungsentwicklung

Bezeichnung*

Account 📄

Ansprechpartner 📄

Kampagne

Status

Details ⌵

Vorgänge + ⌵ ✕

Typ	Nummer	Name	Objekt	NAK	Obligo	Obligo KWG
ANGEBOT	18036021			0,00	0,00	0,00
ANGEBOT	18036023			0,00	0,00	0,00
ANGEBOT	18036039			0,00	0,00	0,00
ANGEBOT	18035856			0,00	0,00	0,00
ANGEBOT	18035857			0,00	0,00	0,00
ANGEBOT	18035858			0,00	0,00	0,00
ANGEBOT	18035859			0,00	0,00	0,00

Account ★ ⓘ ⌵ ✕

👤 **Kieswerk Frank GmbH**
08703 123456

Am Kieswerk 1
84051 Essenbach

Aufgaben 🔍 ⌵ + ⌵ ✕

Typ	Betreff	Beginn	Fällig	Inhalt	Erledigt	Account	AP	Besitzer
manuell	Erstindikation erstellen	19.03.2019	28.03.2019	Genauere Anforderungen mit Kunde abstimmen ...	<input type="checkbox"/>	Kieswerk Frank GmbH		OSTERU
Verkaufschance	Voranalyse des Kunden	02.04.2019	23.04.2019		<input type="checkbox"/>	Kieswerk Frank GmbH		OSTERU

10 ⌵ ⏪ ⏩ Seite 1 von 1 / 2 Einträge

Touchpoints 🔍 + ⌵ ✕

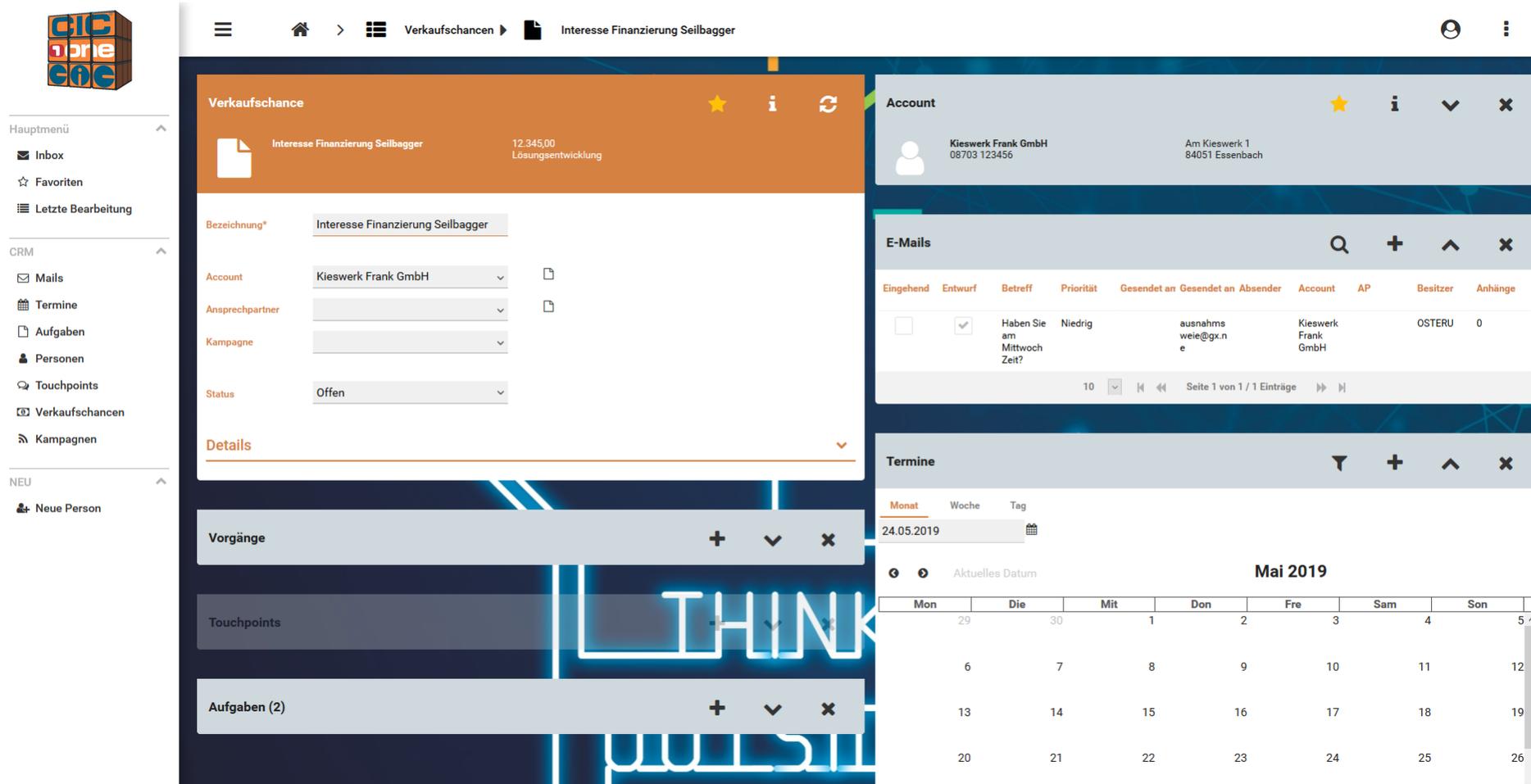
Account	Beginn	Dauer	Grund	Ort	Ansprechpartner	Verkaufschance	Kontakttyp	Ergebnis
Bitte Suchkriterien eingeben								

10 ⌵ ⏪ ⏩ Seite 1 von 1 / 0 Einträge

E-Mails + ⌵ ✕

Termine + ⌵ ✕

Dimensionen – E-Mails / Termine (Exchange)



The screenshot displays the C.I.C. software interface with the following components:

- Left Sidebar:**
 - Hauptmenü
 - Inbox
 - Favoriten
 - Letzte Bearbeitung
 - CRM
 - Mails
 - Termine
 - Aufgaben
 - Personen
 - Touchpoints
 - Verkaufschancen
 - Kampagnen
 - NEU
 - Neue Person
- Main Content Area:**
 - Verkaufschance (Sales Opportunity):**
 - Bezeichnung*: Interesse Finanzierung Seilbagger
 - Account: Kieswerk Frank GmbH
 - Ansprechpartner: [Empty]
 - Kampagne: [Empty]
 - Status: Offen
 - Value: 12.345,00 Lösungsentwicklung
 - Account:**
 - Kieswerk Frank GmbH (08703 123456)
 - Am Kieswerk 1 (84051 Essenbach)
 - E-Mails:**

Eingehend	Entwurf	Betreff	Priorität	Gesendet an	Gesendet an	Absender	Account	AP	Besitzer	Anhänge
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Haben Sie am Mittwoch Zeit?	Niedrig	ausnahmsweie@gx.n	e	Kieswerk Frank GmbH	OSTERU		0	
 - Termine (Calendar):**

24.05.2019

Aktuelles Datum: **Mai 2019**

Mon	Die	Mit	Don	Fre	Sam	Son
29	30	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26

Customer Relationship Management

4

Priorisierung

Priorisierung – Dashboard

Hauptmenü

- Inbox
- Favoriten
- Letzte Bearbeitung

CRM

- Mails
- Termine
- Aufgaben
- Personen
- Touchpoints
- Verkaufschancen
- Kampagnen

NEU

- Neue Person

Persönliche Aufgaben

Suche in Persönliche Aufgaben

PERSÖNLICHE | TEAM | GESAMT | FAVORIT

FILTER ANWENDEN | RESET

Status siehe Liste Prozessschritt bitte wählen Erfasst am bitte wählen

Bearbeiter Kunde Ort

Händler

Nummer BZC-ID Prozessschritt	Geschäftsart Vertragsart	Kunde Ort	Händler Verkäufer	Status Betrag	Objektart Marke/Modell	Erfasst am Fälligkeit	Antragsowner Bearbeiter	Filiale Auszahlungsdatum	Segment
Bitte Suchkriterien eingeben									

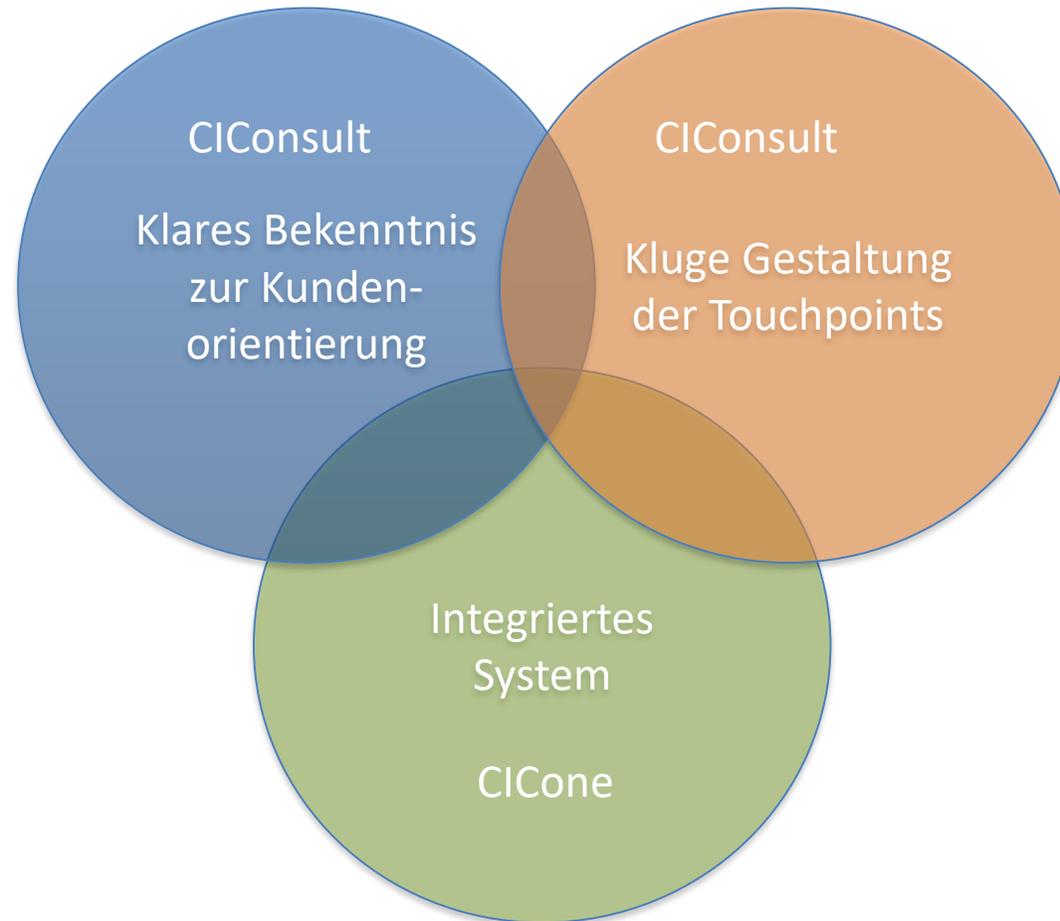
10 | Seite 1 von 1 / 0 Einträge

THINK OUTSIDE

Customer Relationship Management

5 Integration zu 100%

Was braucht's?



Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt

C.I.C. Software GmbH
Bajuwarenring 12
D – 82041 Oberhaching

REFERENTEN

ulrich.oster@cic-software.de
+49 89 638 39 – 323

bernd.spiess@cic-software.at
+43 660 288 77 11