

# RuleDesigner<sup>®</sup>



## Kundenbeziehungsmanagement (CRM)

RuleDesigner bietet eine webbasierte Umgebung für das Vertriebs- und Kundemanagement. Die gesamte relevante Kommunikation mit Interessenten und Bestandskunden wird dokumentiert. Durch die Möglichkeit, beliebige Relationen zwischen Kunden- und Interessentendaten, Marketingaktionen, Dokumenten, Aufgaben,

eingesetzten Produkten und auftretenden Reklamationen abzubilden, haben Sie immer den Überblick über Ihren Kunden- und Interessentenstamm. Das CRM-Modul speichert alle Informationen in einem strukturierten System, so dass sie über eine Schnellübersicht sofort zugänglich sind.

## › Verknüpfungen verwalten, Abläufe planen

### Dynamische Firmendaten, Verknüpfungen und Kontakte

Im Ordner Firmen-Informationen werden sämtliche Daten mit den dazugehörigen Kontakten und Abläufen strukturiert und leicht auffindbar abgelegt. Dabei ist es jederzeit möglich, die Einträge sowohl nach Klassifikationen als auch nach Verknüpfungen zu verfolgen. Der Nutzer kann somit auch innerhalb der Firmen-Datensätze Verknüpfungsstrukturen selbst definieren (Gruppenleitung, Zulieferer, Partner, Kunde, Arbeitsgruppe).

Zusätzlich gibt es die Möglichkeit, für jeden Kontakt die entsprechende Position im Unternehmen einzugeben. Aus der Unternehmens-Ansicht kann man darüber hinaus zusätzliche Informationen einsehen: geplante oder durchgeführte Abläufe, Dokumente, gekaufte Produkte, Angebote und Bestellungen oder Helpdesk-Tickets.

### Suchfunktionen

Alle abgelegten Informationen können leicht über eine übergreifende und vernetzte Suchfunktion abgefragt werden. Jeder Suchvorgang kann außerdem gespeichert werden und mit der gewonnenen Datenmenge können Aktionen durchgeführt werden.

### Aufgaben, Termine und Planungstools

Zur Planung von dynamischen und konfigurierbaren Aufgaben stehen Planungstools zur Verfügung. Für die persönliche Terminplanung gibt es eine Tages-, Wochen- oder Monatsvorschau sowie Pläne für eine übergreifende Übersicht der Unternehmens-Aktivitäten. Mit der „myhome“-Anwendung sehen die Nutzer alle ihnen zugeordneten Aktivitäten und können sich diese übersichtlich darstellen lassen.

### Geschäftsentwicklungen und Prognosen

Eine weitere Anzahl an Tools organisiert und unterstützt die Erstellung von Angeboten inklusive der dazugehörigen Workflows und

Aufgaben. Jeder Vertriebsmitarbeiter kann seine Tätigkeiten zu jeder Zeit nachverfolgen: Verhandlungsverläufe, Abschlusswahrscheinlichkeiten, Konkurrenzanalysen oder Checklisten. Zusätzlich stehen noch Tools für Prognosen und potentielle Aufträge zur Verfügung.

### Dokumentenmanagement

Im CRM-Modul ist bereits das Dokumentenmanagement (DMS) enthalten. Dieses unterstützt Unternehmensprozesse, die darauf ausgerichtet sind Dateien zu erzeugen, zu aktualisieren und am richtigen Ort in einer strukturierten Weise zu speichern. Mit dieser integrierten Funktion ist es möglich, jede Art von Dokument beispielsweise mit einer Referenz-Firma zu verknüpfen und damit sowohl die Historie mit dem Kunden als auch die dazugehörigen Dokumente jederzeit nachzuverfolgen.

### Angebotserstellung und -management

Auch Werkzeuge zur Angebotserstellung sind im DMS-Paket enthalten und zeichnen sich durch einen konfigurierbaren Freigabeprozess mit Versionsmanagement aus. Funktionen zur automatischen Nachverfolgung und Speicherung von Angeboten in der korrekten Ablage sind bereits integriert, ebenso wie die Möglichkeit, Dokumente in verschiedenen Formaten wie PDF oder Excel zu extrahieren.

### Bestellungen

Angebote, die freigegeben wurden, werden zu Bestellungen und folgen ihrem eigenen Ablaufschema bis der Auftrag erfüllt ist.

## > Vertriebs-Automatisierung

RuleDesigner unterstützt Vertriebsprozesse durch konfigurierbare Workflows, die an jede Art von Auftrag angepasst werden können. Je nach Auftrags- oder Angebotsart können damit automatisiert weitere Prozesse angestoßen, andere Abteilungen und / oder Kollegen mit eingebunden oder auch nur informiert werden. Die Stati von

Aufgaben- und Checklisten werden getrackt und können wiederum weitere Prozesse auslösen. Mit der beinhalteten Workflowfunktionalität können zum Beispiel auch interne Freigabeprozesse mit automatischer Erfassung der freigebenden Personen umgesetzt werden.



## › Angebotserstellung

Bei sehr komplexen Produkten bietet RuleDesigner zudem wertvolle Unterstützung bei der Erstellung von umfangreichen Angeboten. Dabei ermöglicht das Vertriebsmanagement, kombiniert mit dem RuleDesigner Konfigurator, eine schnelle Erstellung von kundenspezifischen Produktkonfigurationen und eine nahezu

vollautomatische Erstellung des korrekten Angebotes. Der zeitaufwändige Arbeitsschritt, während der Angebotserstellung aus der technischen Abteilung zusätzliche Informationen einholen zu müssen, fällt damit weg.

## › Angebote zusammenstellen, Leistungen überprüfen

### Angebotserstellung

Während Sie die Kundenanforderungen zusammenstellen, müssen die Vertriebsmitarbeiter deren Umsetzbarkeit prüfen sowie Lieferzeit und Preis einschätzen. Mit dem webbasierten RuleDesigner CRM können beim Angebotsmanagement direkt Konfigurationswerkzeuge eingesetzt werden. So kann der Verkäufer bereits in der Phase, in der die Anforderungen zusammengestellt werden, den Konfigurationsprozess online bearbeiten (sowohl online per Fernzugriff oder offline).

### Automatische Angebotserstellung und Speicherung

Mit RuleDesigner CRM können Dokumente in Echtzeit abgerufen werden und zwar mit Angabe der Produkt-Variante, der Produktdaten sowie sämtlicher anderer angebotsrelevanter Informationen. Dabei durchlaufen die Angebote einen definierten Freigabe-Prozess und werden automatisch nachverfolgt und gespeichert.

### „Myhome“-Anwendersicht

Mithilfe des konfigurierbaren „myhome“-Gadgets können die Vertriebsmitarbeiter ihre persönliche Oberfläche gestalten, um schnell einen Überblick und direkten Zugriff auf alle relevanten

Informationen zu bekommen. Dabei können sie geplante Aktivitäten einsehen, sich über potentielle Kunden informieren oder fortlaufende Verkaufsmöglichkeiten, Angebotsentwürfe und auszuführende Aufträge steuern.

### Leistungskontrolle

In den vielseitig konfigurierbaren Schnellübersichten mit Statistiken, graphischen Darstellungen und Zusammenfassungen von relevanten Daten wird die Vertriebsleistung abgebildet. Geschäftsführer und Vertriebsleiter können alle Daten einsehen, die für ihre Entscheidungen und Ziele relevant sind. Dazu können Sie auch jederzeit Informationen zu den Tätigkeiten und Fortschritten einzelner Personen oder auch ganzer Abteilungen hinzuziehen.

### Suchfunktionen, Exporte und Bericht

Suchfunktionen können eingerichtet und das Ablegen der Ergebnisse mithilfe anschaulicher Tabellen abgebildet werden. Dateneinsicht und -export sind über verschiedene Tabellenstrukturen und Berichte möglich (PDF, HTML, Excel).

## › Prozesse einbinden

RuleDesigner ist eine moderne PLM-Lösung, die eine übergreifende Zusammenarbeit und einen vernetzten Zugriff auf Daten unterstützt, indem sie Synergien entlang der gesamten Prozesskette eines Unternehmens herstellt und nutzt. Die modulare Struktur des RuleDesigners ermöglicht den schrittweisen Aufbau eines umfassenden und integrierten PLM-Systems. Dabei deckt RuleDesigner zahlreiche Bereiche wie Projekt-, Daten-, Marketingmanagement

oder Kundenservice ab. Für Unternehmen bedeutet dies eine maximale Vielseitigkeit in Bezug auf die Art und Weise, wie die PLM-Lösung mit gegenseitig vernetzten und konfigurierbaren Modulen eingesetzt wird.

Zu guter Letzt ist RuleDesigner derzeit das einzige Produkt, das Geschäftsprozess-Automation über sämtliche Unternehmensprozesse hinweg beinhaltet.

### Marketingmanagement

RuleDesigner bietet eine umfassende Umgebung für die Planung und Durchführung von Marketing-Kampagnen. Eine Reihe von Tools steht dabei zur Verfügung, wie beispielsweise für E-Mails, Newsletter, Nachrichtenblätter, Content-Management, Feedback-Management, Prognosebestimmung und Auswertung. Die Kundengewinnung zusammen mit dem Geschäftschance-Management zeigen die effektive Zusammenarbeit zwischen Marketing und Vertrieb.

### Projektmanagement

CRM mit integriertem Projektmanagement ermöglichen es, Projekte nach einzelnen Kunden geordnet nachzuverfolgen. In der Unternehmens-Ansicht erhält der Anwender einen schnellen Überblick über Projekte und den jeweiligen Projektstatus mit allen damit verbundenen Informationen bis hin zu Angeboten und Aufträgen. Auch der Kunde kann, wenn Sie es erlauben, online und in Echtzeit den Projektstatus seines Auftrages einsehen.

### Kundendienst und Ersatzteile

Durch die Kombination von CRM- und Kundendienst-Modul kann dem Kunden über das Partner-Portal ein maßgeschneiderter Service angeboten werden. Kunden, Lieferanten und Partner können dort selbständig Anfragen stellen oder gleich eine Ersatzteilbestellung aufgeben. Die Unternehmens-Ansicht wird dann automatisch um alle Informationen zum Kunden erweitert.



**PBU CAD-Systeme GmbH**  
Zentrale  
Robert-Bosch-Str. 8  
86551 Aichach  
Deutschland

**Tel.:** +49 8251 8191-0  
**Fax:** +49 8251 8191-29

**E-Mail:** [info@pbu-cad.de](mailto:info@pbu-cad.de)  
**Internet:** [www.pbu-cad.de](http://www.pbu-cad.de)