

CRM-Komponente von ArcFlow

Kunden optimal betreuen

Ein Dokumentenmanagement-System (DMS) muss heutzutage sehr viel mehr können als Dokumente strukturiert abzulegen und revisionssicher zu archivieren. Mit seiner umfassenden CRM-Komponente ermöglicht das DMS ArcFlow zusätzlich zur Dokumentenverwaltung ein optimales Kundenbeziehungsmanagement.

Informationen sofort am richtigen Ort speichern kann. Zusätzlich erlaubt ArcFlow, Wiedervorlagen auf ausgewählte Dokumente zu setzen. Damit ist es Anwendern möglich, sich an feststehende Termine oder wiederkehrende Fristen erinnern zu lassen.

Eine gute Kundenbetreuung und -verwaltung ist nur dann möglich, wenn alle Informationen zu einem Kunden an einem zentralen Ort abgelegt und damit in jeder Situation leicht zugänglich sind. ArcFlow weist sämtliche Dokumente einschließlich der gesamten Korrespondenz wie E-Mails und Faxnachrichten automatisch dem richtigen Kundenordner zu. Darüber hinaus ermöglicht das System, in diesem Ordner jede weitere beliebige Kundeninformation abzulegen. So kann der Anwender neben Kontaktdaten wie Name, Adresse und Telefonnummer zusätzlich bestimmte vertriebsrelevante Feldinformationen wie persönliche Interessen angeben und Telefonnotizen des letzten Gesprächs speichern. Beim Anklicken des Kundenordners sieht der Mitarbeiter alle wichtigen Informationen sofort auf einen Blick. Dabei kann er den Ordner entweder direkt über die Ordnerstruktur oder über die Suchfunktion aufrufen. Daneben ist es möglich, Kunden nach bestimmten Angaben zu selektieren, um einen Serienbrief zu erstellen oder einen E-Mail-Versand vorzubereiten. Beispielsweise lassen sich alle Firmen aus einem bestimmten Postleitzahl-

engebiet auswählen, bei denen ein bestimmtes Interesse hinterlegt ist. Während die Briefe für den Versand ausgedruckt werden, legt ArcFlow die PDF-Dateien automatisch in den entsprechenden Kundenordnern ab.

Auch die TAPI-Schnittstelle ist hilfreich für ein wirkungsvolles Kontaktmanagement. Beim Anruf eines Kunden zeigt ArcFlow nicht nur den Namen auf dem Display an, sondern auch den richtigen Ordner auf dem Bildschirm. Der Angerufene hat somit bereits beim Klingeln des Telefons alle wichtigen Unterlagen zum Anrufer vorliegen und kann auf die telefonische Anfrage schnell reagieren. Darüber hinaus öffnet ArcFlow automatisch eine Telefonnotiz, so dass der Anwender wichtige Gesprächs-

Beim Anruf eines Kunden zeigt ArcFlow alle wichtigen Informationen auf einen Blick an.

Das Kundenbeziehungsmanagement umfasst verschiedene Prozesse, die sich in ArcFlow als Workflows abbilden lassen. Dabei zeigt ArcFlow auf einer Liste an, welche

weiteren Schritte durchzuführen sind und welcher Mitarbeiter dafür zuständig ist. Jeder am Prozess beteiligte Mitarbeiter kann auf diesem Weg ablesen, welche Aufgaben bereits erledigt sind und welche Arbeitsschritte als nächstes anstehen. Dokumenten- und Kundenbeziehungsmanagement sind heutzutage nicht mehr strikt voneinander trennbar: Jede Kundenbeziehung umfasst Dokumente; umgekehrt hängen Dokumente oft mit einem bestimmten Kunden zusammen. Mit seinem CRM-Modul bietet ArcFlow die Möglichkeit, beides miteinander zu verknüpfen, um so für ein effektives Beziehungsmanagement zu sorgen.

www.arcflow.de

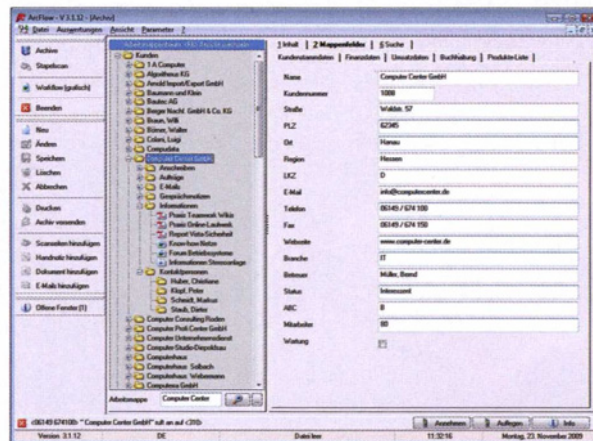


Bild: ArcFlow GmbH