

Galileo

Kundeninformationssystem

- Serien-EMail
- Marketing-Modul

© 2001 **project-it**
Gesellschaft für Consulting, Projekt-
und Informationsmanagement mbH
Stadtamhof 15
93059 Regensburg
Telefon (0941) 830 36 0
Fax (0941) 830 36 13

Inhaltsverzeichnis

	Seite
I Vorbemerkung.....	4
II Serien-eMail	4
III Marketing-Modul.....	5
IV Fazit	10

I Vorbemerkung

Galileo ist das hauseigene Kunden- und Auftragsverwaltungs-Tool der project-it GmbH. Das System wurde über mehrere Jahre hinweg von der eigenen Entwicklungsabteilung stetig verbessert und erweitert. Neueste Errungenschaften sind Module für das Versenden von Serien-eMails sowie für Marketing-Aktionen.

II Serien-Email

Nach der kürzlich fertiggestellten, völlig neu gestalteten Homepage entstand die Notwendigkeit, alle Kunden hierüber zu informieren. Eine Serien-eMail erschien die hierfür geeignetste Methode zu sein. Zum einen ist die Zustellung erheblich schneller und kostengünstiger als der herkömmliche Postweg, zum anderen hat der Kunde die Möglichkeit, direkt über einen Link die Homepage anzusteuern, ohne Suchen und Tippen zu müssen.

Der folgende Bildschirmabzug zeigt das Modul in Form eines Dialogfensters:

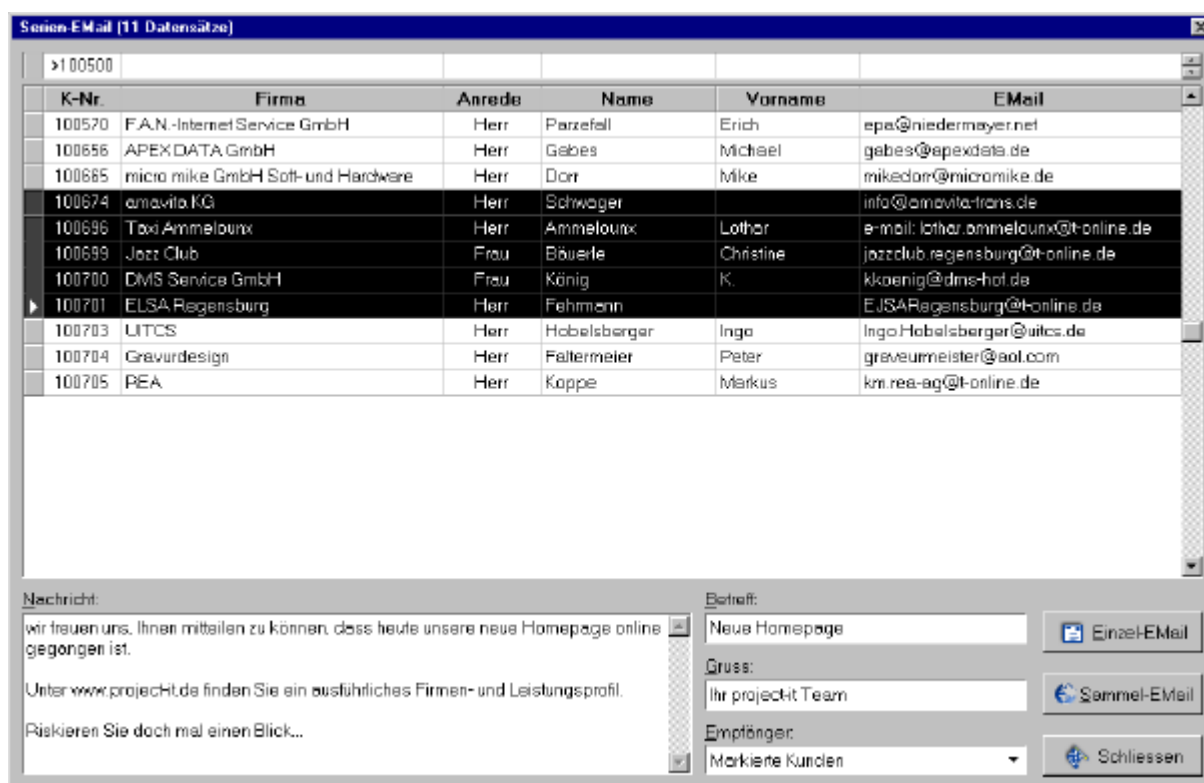


Abbildung 1: Galileo-Serien-eMails

Die Tabellenansicht im Zentrum liefert alle im System verfügbaren Kunden. Diese Datenmenge kann über eine intuitive Filterzeile beliebig gefiltert werden (Einbeziehung mehrerer Spalten ist möglich) sowie über einen einfachen Mausklick auf den Spaltentitel entsprechend sortiert werden. Durch Selektion

(erkennbar an der inversen Darstellung) werden schließlich alle als Empfänger vorgesehenen Adressen markiert.

Die eigentliche Nachricht wird in einfachem Textformat verfasst und lässt sich mit Hilfe eines Kontextmenüs (rechte Maustaste) speichern oder laden. Für Betreff und Gruß sind einzeilige Texteingabefelder vorgesehen. Als Empfänger sind standardmäßig die markierten Adressen eingetragen. Dies kann umgestellt werden auf den eingeloggten Benutzer (eMail an sich selbst). Auf diese Weise können Massen-eMails vor dem Versand hinsichtlich Tippfehlern und Layout der Nachricht überprüft werden.

Die Anrede innerhalb der eMails wird von Galileo automatisch geschlechtsspezifisch generiert und eventuelle Titel werden korrekt erkannt.

Die Funktion **Einzel-eMail** generiert und verschickt die eMail an jede Adresse separat. **Sammel-eMail** bietet zusätzlich die Möglichkeit, die Adressen in einer einzigen eMail zu bündeln (sinnvoll z.B. bei großen Firmen mit vielen Personen).

Die Erstellung und Versendung von Serien-eMails nimmt damit (ohne Textformulierung) nur noch zwei bis drei Minuten Zeit in Anspruch.

III Marketing-Modul

project-it ist seit kurzem zertifizierter Macromedia-Trainings-Partner. Um dies überregional bekannt zu machen, entstand die Notwendigkeit zur Durchführung einer entsprechenden Marketing-Aktion.

Da eine solche Aktion jedoch nicht auf obiges Thema beschränkt sein sollte, entschied sich die Geschäftsleitung zur Erstellung eines eigenen, wiederverwendbaren Moduls.

Anforderungen waren ein firmenweiter Zugang, Speicherung von Aktionen samt der beteiligten Bearbeiter und Adressen sowie Festhalten und Auswerten der erzielten Ergebnisse.

Prämisse war die Durchführung als Telefonaktion mit automatischer eMail-Unterstützung.

Die folgenden Bildschirmabzüge beschreiben die Realisierung des Moduls sowie die Prozessabfolge in allen einzelnen Schritten:

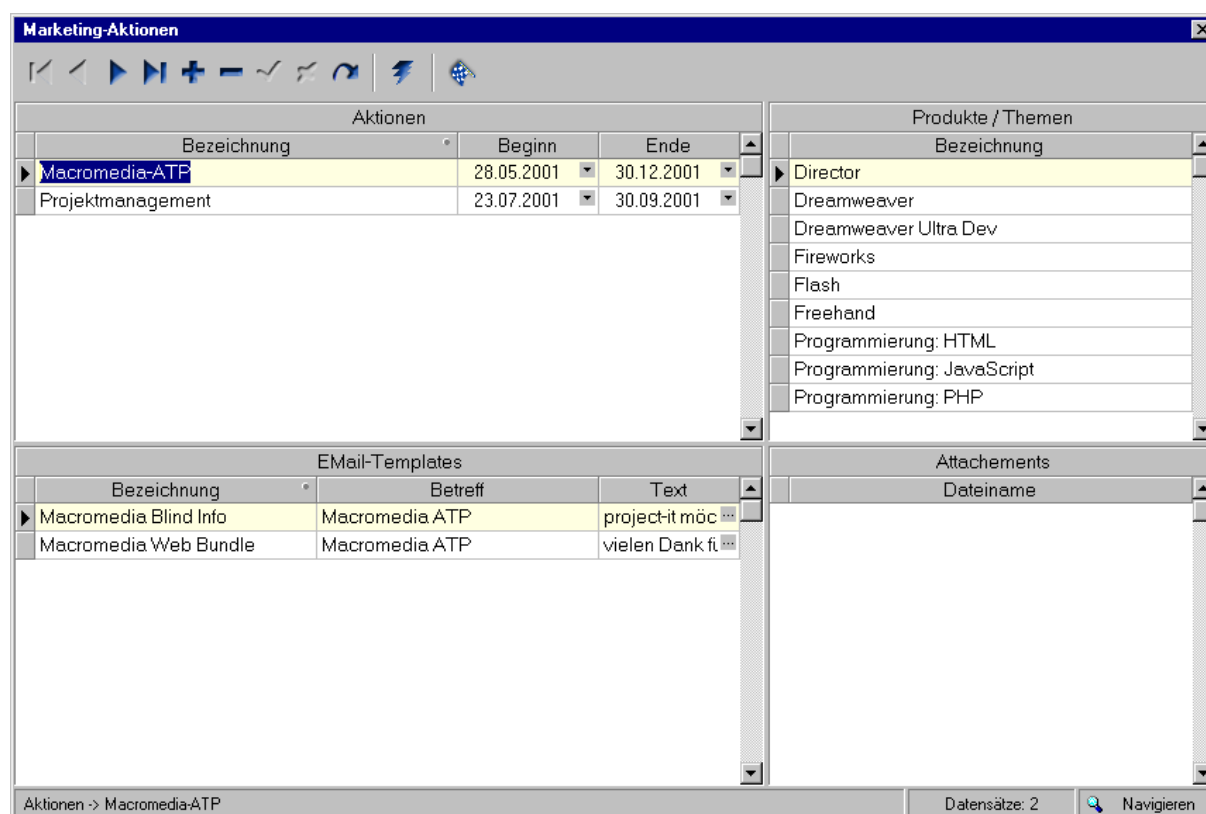


Abbildung 2: Galileo-Marketing-Modul – Erstellung von Marketing-Aktionen

Eine Aktion besteht aus einem Namen sowie einem geplanten Beginn- und Enddatum. Zu jeder Aktion werden beliebig viele Produkte bzw. Themen und eMail-Templates verwaltet. Jedes dieser Templates wiederum kann beliebig viele Anhänge (Attachements) in Form von Dateiverweisen beinhalten.

Alle Tabellenansichten lassen sich durch Mausklick in der Spaltenkopfzeile nach eben dieser Spalte auf- oder absteigend sortieren.

Das Anfügen von Attachements erfolgt über den Standard-Öffnen-Dialog, für das Erstellen des eMail-Texts steht ein eigener Editor zur Verfügung. Dieser erlaubt das schnelle Laden und Speichern von einfachem Text und bietet mit der Anzeige der Zeilenanzahl sowie der aktuellen Zeile und Spalte einen guten Überblick.

Der folgende Bildschirmabzug zeigt dieses Dialogfenster:

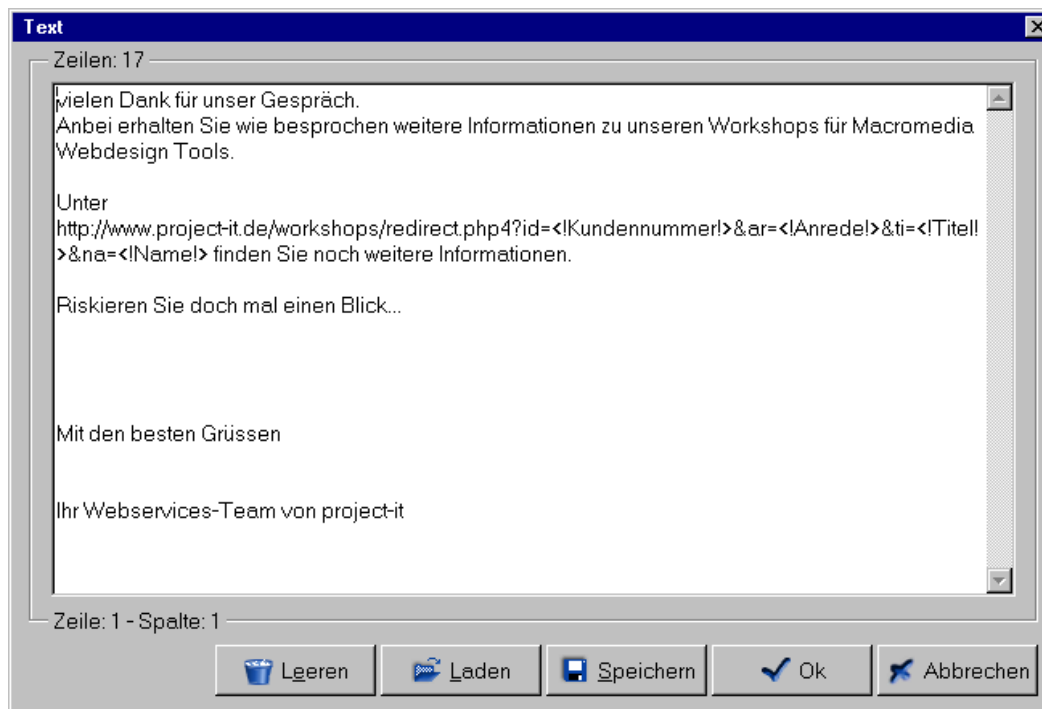


Abbildung 3: Texteditor für eMail-Templates

Nach Erstellung einer Aktion kann mittels Doppelklick auf die Aktion dieselbige gestartet werden:

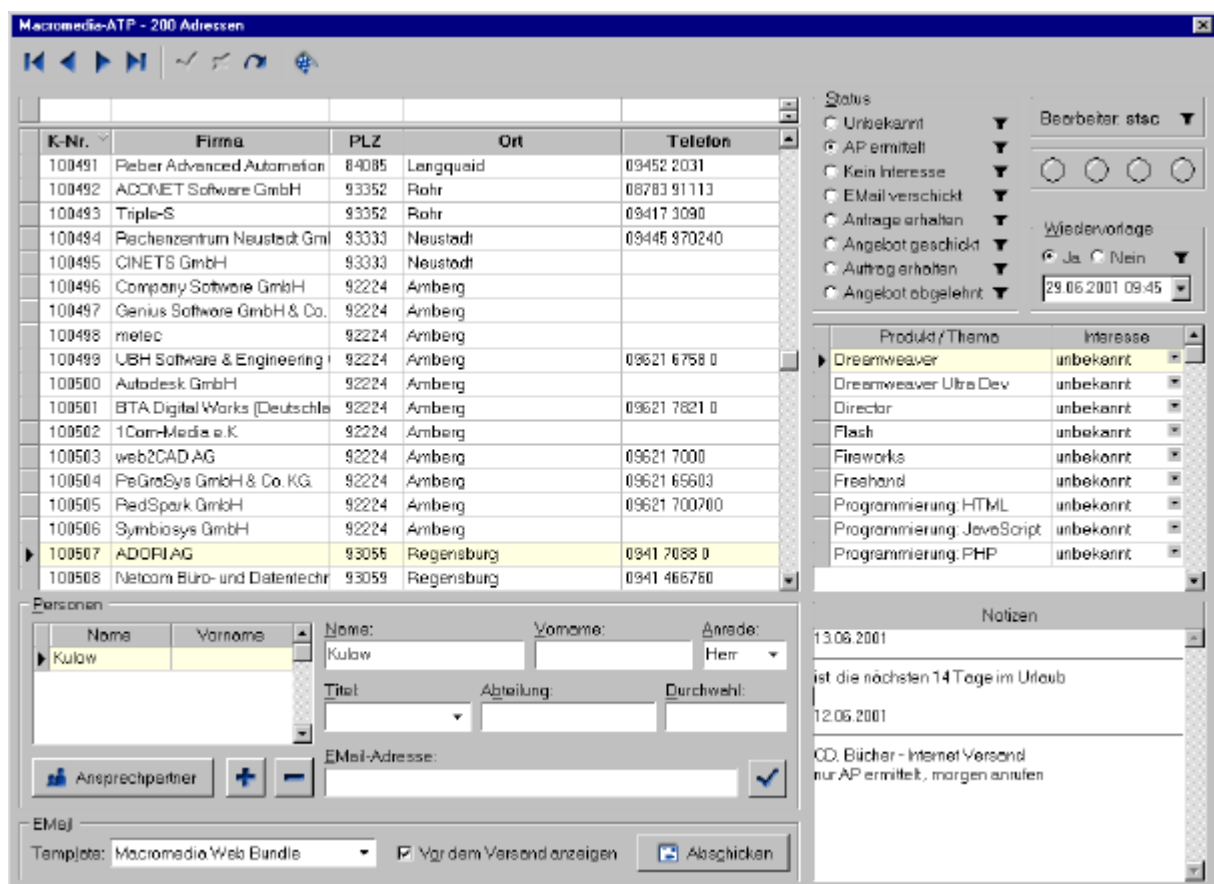


Abbildung 4: Das Marketing-Modul in Aktion

Auf der linken Seite finden sich Kundenadressen, Personendaten und eMail-Funktionalität, auf der rechten Seite der Status (Fortschritt) eines Kunden (zusätzlich visualisiert als Ampelanzeige), der Bearbeiter, eine Wiedervorlagemöglichkeit, die Produkte/Themen mit dem jeweiligen Interesse des Kunden und ein Notizfeld.

Beim Start einer neuen Aktion ist die Kundenansicht zunächst leer. Mit Hilfe eines Kontextmenüs können Kundenadressen hinzugefügt oder gelöscht werden. Für ersteren Fall steht ein Dialogfenster zur Verfügung:

K-Nr.	Firma / Name	PLZ	Ort	Telefon
>100500				
100501	BTA Digital Works (Deutschland) GmbH	92224	Amberg	09621 7821 0
100502	1Com-Media e.K.	92224	Amberg	
100503	web2CAD AG	92224	Amberg	09621 7000
100504	PeGraSys GmbH & Co. KG.	92224	Amberg	09621 65603
100505	RedSpark GmbH	92224	Amberg	09621 700700
100506	Symbiosys GmbH	92224	Amberg	
100507	ADORI AG	93055	Regensburg	0941 7088 0
100508	Netcom Büro- und Datentechnik GmbH	93059	Regensburg	0941 466760
100509	Trosbach Informationssysteme GmbH	93055	Regensburg	
100510	CRUSIUS	93053	Regensburg	0941 58598 0
100511	NKK Programm Service AG	93047	Regensburg	
100512	Schwarzmann	93051	Regensburg	
100513	BSP NETWORK GmbH	93049	Regensburg	
100514	OptWare GmbH	93049	Regensburg	0941 2085060
▶ 100515	MediaCircle	93055	Regensburg	
100516	Leonhardt GmbH	93059	Regensburg	0941 4613646
100517	Software-Entwicklung Bielmeier GmbH	93051	Regensburg	
100518	evanto media AG	93053	Regensburg	

Abbildung 5: Auswahl der Kundenadressen für die Marketing-Aktion

Analog zum Serien-eMail-Modul werden zunächst alle Kundenadressen im System angeboten, die mittels Filter, Sortierung und Selektion eingeschränkt und schließlich in die Aktion übernommen werden können.

Nach Festsetzen der Kundenadressen sind Status und Interesse ganzheitlich mit **Unbekannt** initialisiert. Aufgabe der Bearbeiter muss es nun sein, fehlende Telefonnummern sowie vor allem die für das beworbene Produkt/Thema zuständigen Ansprechpartner jeder einzelnen Firma herauszufinden. Galileo bietet die Möglichkeit, ermittelte Personen direkt aufzunehmen und eine davon als Ansprechpartner zu markieren. Nach Betätigen des gleichnamigen Buttons wird der Name in der Liste farblich hervorgehoben. Die Person ist damit jederzeit als Ansprechpartner zu identifizieren. Besonders vorteilhaft ist das automatische Springen des Datensatzzeigers zu dieser Person nach Anwahl der betreffenden

Firma. Dies erleichtert das Wiederauffinden eines kompetenten Ansprechpartners enorm bzw. macht die Suche nach ihm überflüssig.

Zusätzlich wird der Status automatisch auf den Eintrag **AP ermittelt** gesetzt und der eingeloggte Benutzer als Bearbeiter eingetragen. Letzteres erfolgt auch nach jeder anderen Datenänderung, die erfolgreich in der Datenbank gespeichert wird.

Als nächster Schritt ist herauszufinden, wie das Interesse an jedem einzelnen Produkt/Thema gelagert ist. Zu diesem Zweck bietet Galileo eine Auswahlliste mit den Einträgen **gar keins, mittel, viel, in Verwendung** an.

Ist ein Interesse des Kunden gefunden oder geweckt worden, kann direkt die zugehörige Information als eMail verschickt werden. Voraussetzung dafür ist eine eMail-Adresse im gleichnamigen Feld der Person und bereits bestehende eMail-Templates, die aus der ComboBox ausgewählt werden können. Fehlen diese Informationen, ist ein Versand nicht möglich (Funktions-Button ist deaktiviert). Im erfolgreichen Fall kann die eMail direkt noch während des Telefonats abgeschickt werden. Ist die Check-Box **Vor dem Versand anzeigen** angekreuzt, erscheint die fertig vorbereitete Email zunächst auf dem Bildschirm:

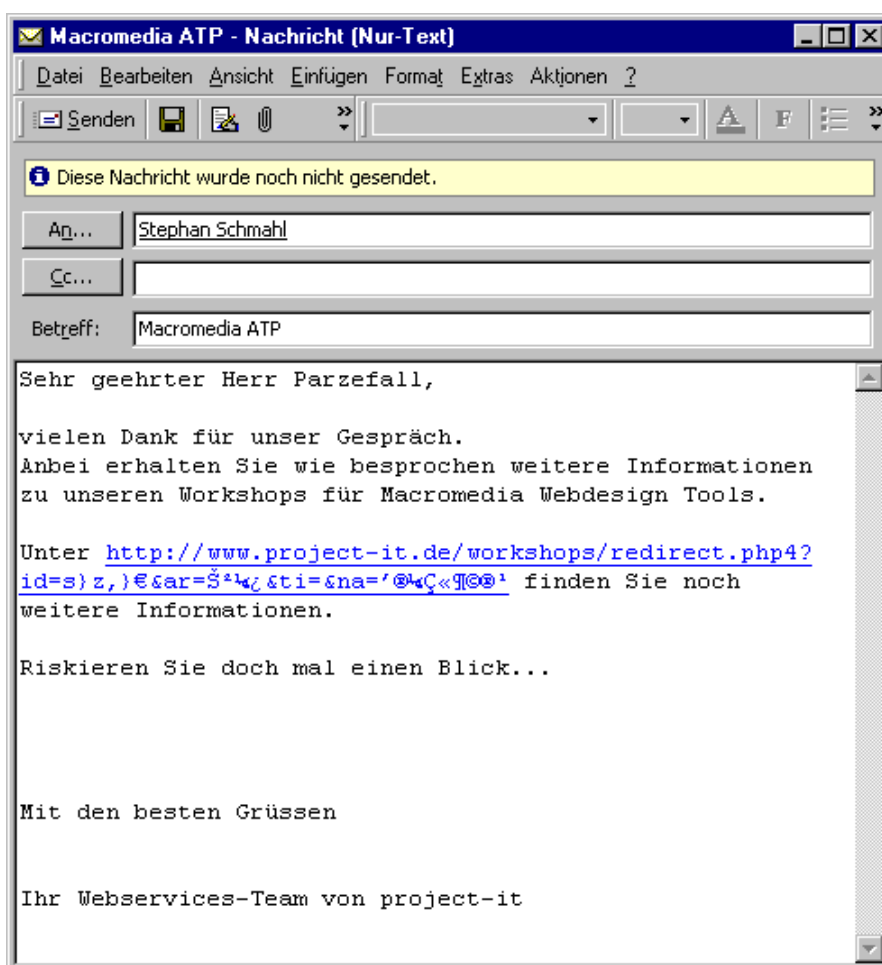


Abbildung 6: Die versandfertige eMail (als Test an den eingeloggten Benutzer adressiert)

Selbstverständlich werden auch hier automatisch geschlechtsspezifische Anrede

sowie eventuelle Titel korrekt in den Text integriert. Nach dem Versand springt der Status automatisch auf den Eintrag **eMail verschickt** und eine entsprechende Anmerkung mit Zeitstempel wird in die Notizen eingetragen.

Für letztere steht zusätzlich ein Kontextmenü mit einigen Funktionen, wie z.B. **Zeitstempel** oder **Linie** zur Verfügung. Ansonsten ist hier Platz für jede weitere Information, die hilft, den Kunden besser einzuschätzen und letztendlich zufrieden zu stellen.

Ist es einem Telefonpartner nicht möglich, längere Gespräche zu führen, kommt die Wiedervorlagefunktion zur Geltung. Hier können Datum und Uhrzeit für den nächsten Anruf eingetragen werden. Galileo prüft täglich, ob und welche dieser Wiedervorlagen anstehen und versendet eine interne Nachricht, die den Bearbeiter an seine Aufgabe erinnern. Eine Umleitung auf ein Standard-eMail-System (z.B. MS Outlook) ist jederzeit möglich.

Filterfunktionen für Status, Bearbeiter und Wiedervorlage runden das Marketing-Modul ab und geben gleichzeitig einen ersten Überblick über den bis dato erzielten Erfolg. Eine generelle Auswertungsfunktion mit Statistiken und Reports ist in Vorbereitung.

Der Status eines umworbenen Kunden kann jederzeit auch manuell verändert werden und zieht eine Aktualisierung der Ampelanzeige nach sich. Diese dient der schnellen visuellen Erfassung des aktuellen Stands (grau = neutral, gelb = Fortschritte erzielt, aber noch Arbeit nötig, rot = Kunden hat kein Interesse, grün = Kunde hat bestellt).

IV Fazit

Das Galileo-Marketing-Modul kann die Vorbereitung und das Training von Vertriebstelefonaten nicht ersetzen, aber es kann motivieren, verwalten und den angestrebten Erfolg unterstützen. Die Pflege der Kundendatenbank erfolgt während des Telefonats, was Zeit spart und fehlerhafte Eingaben verhindert. Die Möglichkeit des sofortigen eMail-Versands hinterlässt bei Kunden stets einen sehr positiven Eindruck.

Galileo läuft auf 32-Bit-Windows Plattformen und kann mit verschiedenen SQL-Datenbanken (InterBase, Oracle, MS SQL-Server) eingesetzt werden.

Bei Fragen können Sie sich jederzeit wenden an:

Stephan Schmahl

Tel. 0941 83036 20

stephan.schmahl@project-it.de

<http://www.project-it.de/itkonzepte/galileo.htm>