

Makeln21: Akquise-Reporting

für Flowfact CRM



Bearbeitungshistorie

Vers.	Datum	Art der Bearbeitung	Bearbeiter
1.0	13.04.2012	Erstversion	Lars Loppe, MW ¹
1.0.1	26.4.2012	kleine Überarbeitung der Installationsanleitung	Werner Berghaus
1.1.	16.11.2015	Ergänzung: Weitere Anwendungen	Werner Berghaus

Inhalt

Bearbeitungshistorie	1
Ziel.....	3
Aufbau.....	3
Einführung.....	3
Strukturierung.....	5
Kaltakquise.....	6
Warmakquise	6
Installation	7
Parameter in Add-In.....	7
Portalseiten-Parameter.....	7
Funktion und Darstellung.....	8
Weitere Anwendungsmöglichkeiten	8
Mögliche Planzahlen:	9
Portalseite:	10
Vertriebsreport:	11
Excel-Vertriebssteuerung:	12

¹ Maklerwerft GmbH, Herrn Lars Loppe - Waldkauzweg 89 50997 Köln

E-Mail: lars.loppe@maklerwerft.de / Internet: www.maklerwerft.de

Ziel

Diese Dokumentation und die Anpassungen für FlowFact Performer CRM ermöglichen die Systematisierung der Einkaufs- und Akquiseprozesse. Durch die Festlegung auf 5 Phasen in der Kaltakquise und 4 Phasen in der Warmakquise können Kennzahlen eindeutig bestimmt werden. Diese Kennzahlen für die Verhältnisse zwischen den Phasen ermöglichen folgende Auswertungen:

- 1) Steuerung der Akquisetätigkeiten
- 2) Leistungsbeurteilung von Mitarbeitern
- 3) Berechnung von Provisionserwartungen
- 4) Vergleich mit anderen Unternehmen

Aufbau

Der Charme dieser Systematik liegt in der einfachen Struktur. Es sind keine großen Anpassungen im FlowFact CRM notwendig. Die Steuerung erfolgt anhand von Aktivitäten. Daher sind ggf. neue Aktivitätenarten anzulegen, es können aber auch bereits angelegte Aktivitätenarten genutzt werden.

Der Vorteil der Steuerung über Aktivitäten liegt in der Integration der Systematik in die tägliche Arbeit. Es sind lediglich kleine Veränderungen der Arbeitsweise die eine umfangreiche Dokumentation und Auswertung erlauben. Dazu jeweils ein Beispiel:

- 1) Die Objekt-Kenntnis (Tipp, Recherche, IMV o.a.) wird als „**Akquise-Chance**“ gebucht.
- 2) Kommt es zu einem persönlichen Gespräch wird ein „**Akquise-Kontakt**“ angelegt.
- 3) Kommt es zum „**Termin Akquise**“ wird diese spezielle Aktivitätenart gewählt.
- 4) Im „**Akquise-Auftrag**“ werden direkt die Vertragsunterlagen hinterlegt.
- 5) Der „**Akquise-Vertrag**“ ist der krönende Abschluss und wird nach Rechnungsstellung erledigt.

Die Auswertung der Aktivitäten erfolgt auf der Portalseite. Es sind folgende Perspektiven möglich:

- 1) Gesamtunternehmen: Gesteuert über die Aktivitätenart
- 2) Abteilungen: Gesteuert über das Feld „Abteilungen“ in Aktivitäten und Objekten
- 3) Anwender: Gesteuert über der Benutzermerkmal auf der Aktivität

Aktuelle Kennzahlen Gesamt			
	Anz.	%	offen
Akquise Chancen	3		2
Akquise Kontakte	1	33,33	1
Akquise Termine	1	100,00	1
Aufträge	5	500,00	0
Verträge	2	40,00	2

Einführung

Der größte Aufwand liegt weder in der einstündigen Definition der Aktivitätenarten noch in der Dokumentation für die Mitarbeiter. Auch nicht im Installationsaufwand der Add-In's, dieser beträgt etwa 30 Minuten und die Anpassung der Portalseite etwa 10 Minuten pro Mitarbeiter.

Der Hauptaufwand der Einführung liegt in der Erläuterung für die Mitarbeiter!

Der tägliche Mehraufwand für die Mitarbeiter ist zwar gering, dennoch wird es Widerstände bei der Einführung geben. Mit folgenden Einwänden muss gerechnet werden:

- 1) Die Verbuchung der Aktivitäten zu zusätzliche Arbeit.
- 2) Das haben wir noch nie gemacht / das brauchen wir nicht.
- 3) Das kann man so pauschal nicht vergleichen.
- 4) Das trifft auf mein Geschäftsfeld nicht zu. Ich mache das nicht.
- 5) ...

Die Einwände sind ernst zu nehmen. Jeder Einwand resultiert meist aus einer tiefer liegenden Motivation, beispielsweise der Angst vor der Leistungsmessung. Die Geschäftsführung hat Antworten auf mögliche Einwände zu entwickeln und die Systematik in einer Mitarbeiterversammlung zu besprechen. Die Antworten auf die Einwände sind zu erläutern. Drucken Sie dafür die neue Arbeitsanweisung für jeden Teilnehmer aus.

Folgende Regeln sind verbindlich zu vereinbaren:

- 1) Jede Prozess-Aktivität darf nur **genau einmal** beim Objekt vorhanden sein.
(Zwei „Termin Einkauf“ sind nicht zulässig. Der zweite Termin wird in diesem Fall als gewöhnlicher „Termin Extern“ gebucht)
- 2) Jede der Prozessaktivitäten muss einmal vorhanden sein.
(Das Ändern von „Akquise-Chance“ in „Akquise-Kontakt“ ist nicht zulässig, es muss eine neue (Vorgangs-)Aktivität angelegt werden)

Wenn alle Bedenken angesprochen und von der Geschäftsführung beantwortet wurden, sind die Regeln durch alle Mitarbeiter zu unterschreiben. Drucken Sie dafür ein Exemplar aus und lassen sie zunächst die Geschäftsführung und Mitarbeiter mit Personalverantwortung unterschreiben.

Sollte sich die Geschäftsführung und die Leitungsebene selber nicht an die Systematik halten, ist das System zum Scheitern verurteilt. Sollte dies bei Einführung absehbar sein, ist das Projekt abzubrechen und zunächst Einigkeit auf der Führungsebene herzustellen!

Möglicherweise sind nicht alle Mitarbeiter mit der Systematik einverstanden. In diesem Fall sind Einzelgespräche zu führen. In keinem Fall sind Sonderregelungen für einzelne Mitarbeiter zu treffen. Mögliche Konsequenzen bei Fehlverhalten sind zu erläutern und bei Weigerung der Mitarbeiter auch durchzuführen. Wenn bei Projekteinführung absehbar ist, dass die Konsequenzen bei Weigerung von Mitarbeitern nicht gezogen werden, brechen Sie das Projekt ab.

Ist die Geschäftsführung nicht in der Lage die Systematik vollständig zu implementieren, kostet der „Versuch“ unnötig Geld und vor allem Zeit und Nerven aller Beteiligten.

Strukturierung

Die Unterscheidung von Warm und Kalt erfolgt anhand des ersten Kontaktes. Wird ein Kunde angesprochen wenn er bereits am Markt ist, wird der weitere Verlauf als „Kalt“ bezeichnet. Um Rückschlüsse auf den Erfolg von Akquisemaßnahmen treffen zu können, werden die Folgeaktivitäten ebenfalls unterschieden.

Würde man beispielsweise beim „Vertrag“ keine Unterscheidung vornehmen, wäre ein Rückschluss auf den Erfolg der Akquise insb. die Interessentengewinnung nicht mehr möglich. Die Ergebnisse der Markenbildung und der aktiven Akquise würden verschwimmen.

Im folgenden Beispiel werden die Abteilungen „Verkauf“ und „Vermietung“ unterschieden. Es können beliebige Abteilungen eingegeben werden. Es ist als eine Unterscheidung in „Gewerbe“ oder anhand von Geschäftsstellen „Filiale Köln“ möglich.

Die Prüfung der Abteilung erfolgt zunächst im verknüpften Objekt. Ist kein Objekt verknüpft, wird erfolgt die Zuordnung anhand der Aktivität. Wenn eine Abteilungsauswertung gewünscht ist und Objekte erst bei Auftragserteilung angelegt werden, hat die Zuordnung über das Abteilungsfeld der Aktivität zu erfolgen. Jedem Benutzer kann eine Abteilung zugeordnet werden, diese hat allerdings weitreichende Konsequenzen bei der Selektion. Eine vollständige Beschreibung der Abhängigkeiten finden Sie in der FlowFact-Hilfe.

Kaltakquise
Verkauf

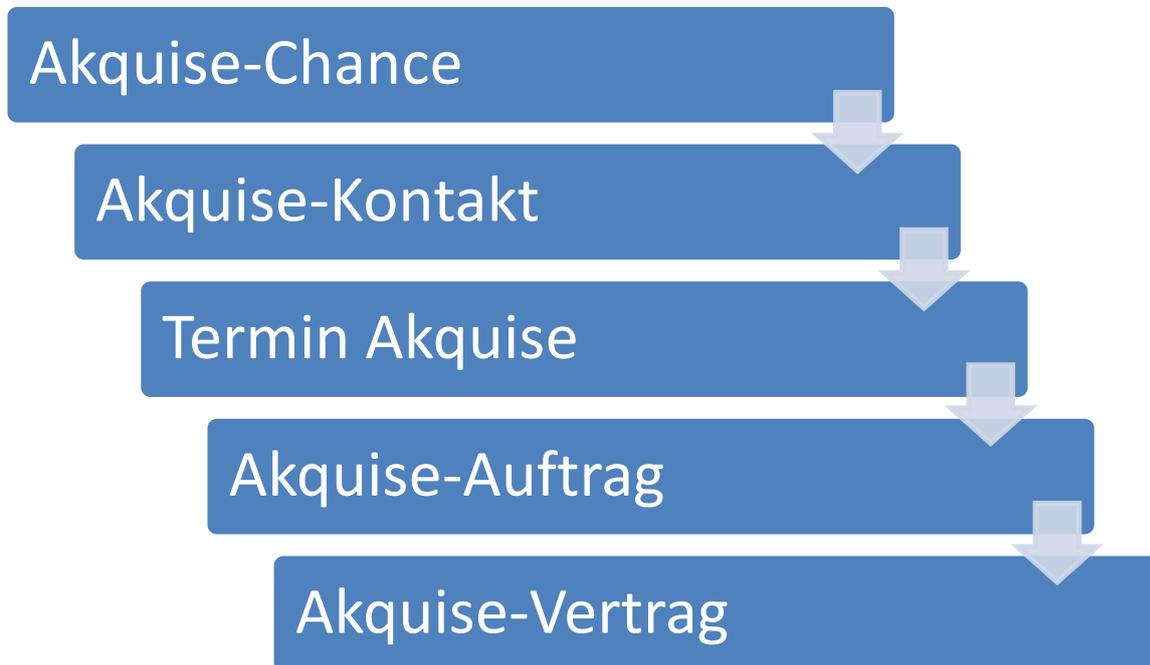
Kaltakquise
Vermietung

Warmakquise
Verkauf

Warmakquise
Vermietung

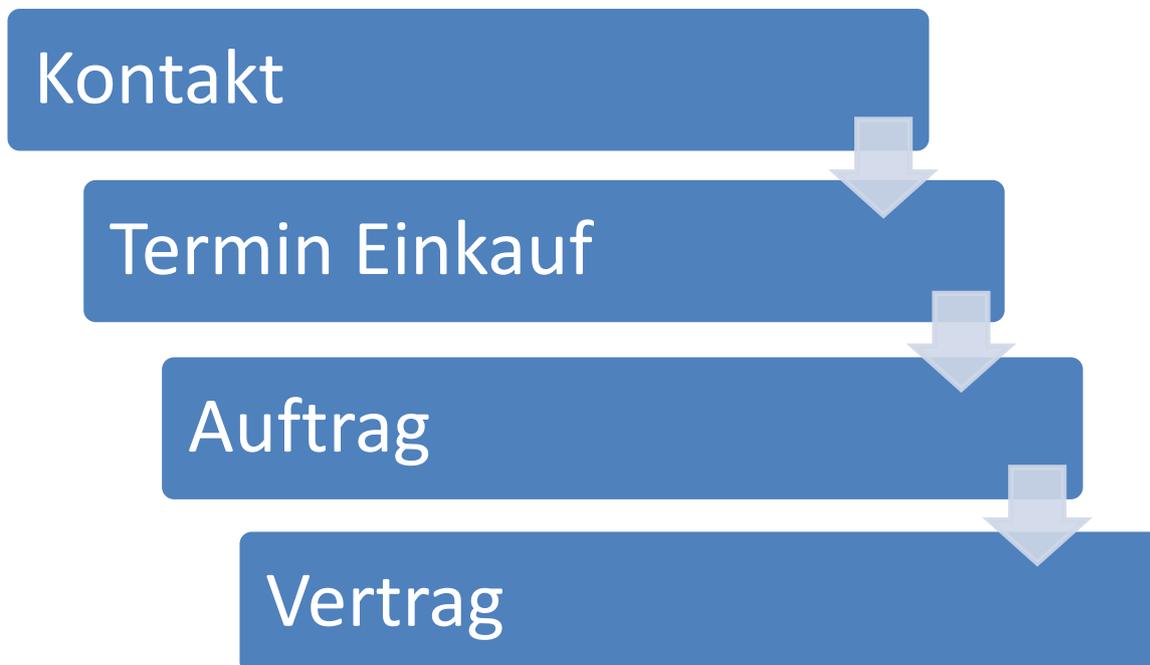
Kaltakquise

Die 5 Phasen werden jeweils durch eine Aktivitätenart abgebildet:

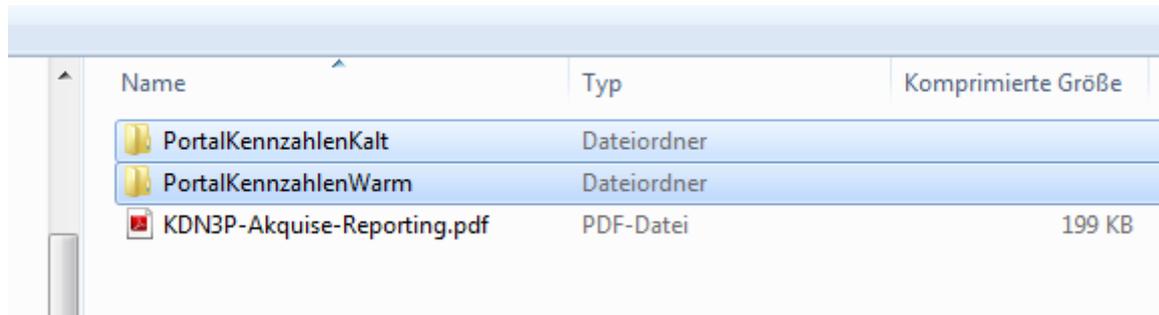


Warmakquise

Die 4 Phasen werden jeweils durch eine Aktivitätenart abgebildet:



Installation



Die Ordner „PortalKennzahlenKalt“ und „PortalKennzahlenWarm“ werden in den Ordner:
\Flowfact\System\AddInDownload\Solution (hier evtl. einen Ordner „Makeln21“ anlegen) kopiert.

Die weitere Vorgehensweise wird in der Flowfact-Hilfe beschrieben:

Das Addin „Portalkennzahlen“ ist ein Portalseiten Addin und wird über den AddinKonfigurator installiert. Für eine genaue Installationsanleitung zum Installieren eines Addins lesen Sie bitte in der FlowFact Performer CRM Hilfe unter dem Stichwort „AddIn Konfigurator“ nach.

Parameter in Add-In

Das Addin hat fünf Parameter, die für das Addin gelten und drei Parameter die für das Ganze Unternehmen gelten und die Voreinstellungen für Portalseiten Add-In's bilden. Diese Einstellungen können nur durch einen Administrator im Add-In Dialog vorgenommen werden.

- Akquise Chance:
In diesem Parameter wird die Aktivitätenart für die 'Akquise Chance' definiert. Sollten mehrere Aktivitätenarten notwendig sein, tragen Sie diese mit Absatz getrennt ein.
- Akquise Kontakt:
In diesem Parameter wird die Aktivitätenart für den 'Akquise Kontakt' definiert. Sollten mehrere Aktivitätenarten notwendig sein, tragen Sie diese mit Absatz getrennt ein.
- Termin Akquise:
In diesem Parameter wird die Aktivitätenart für den 'Akquise Termin' definiert. Sollten mehrere Aktivitätenarten notwendig sein, tragen Sie diese mit Absatz getrennt ein.
- Auftrag:
In diesem Parameter wird die Aktivitätenart für den 'Alleinauftrag' definiert. Sollten mehrere Aktivitätenarten notwendig sein, tragen Sie diese mit Absatz getrennt ein.
- Vertrag:
In diesem Parameter wird die Aktivitätenart für den 'Verkaufsabschluss' definiert. Sollten mehrere Aktivitätenarten notwendig sein, tragen Sie diese mit Absatz getrennt ein.

Portalseiten-Parameter

Diese Anpassungen werden in der „Portalseiten-Konfiguration“ unter „Bearbeiten“ vorgenommen.

- **Abteilungsnummer:**
In diesem Parameter wird die Abteilungsnummer definiert. Ist keine vorhanden, diese nicht berücksichtigt. In diesem Fall werden die Aktivitäten mit dem Merkmal des Mitarbeiters aufgelistet.
- **Unternehmensbetrachtung:**
In diesem Parameter wird angegeben, ob das gesamte Unternehmen betrachtet werden soll. Ist eine 0 eingegeben, wird nur der aktuelle Benutzer mit ggf. der Abteilung betrachtet. Mit einer 1 kann das gesamte Unternehmen betrachtet werden.
- **Farben darstellen:**
In diesem Parameter wird definiert, ob die Prozentwerte mit Farben hinterlegt werden sollen. Mit einer 1 werden die Farben aktiviert. Bis 50% ist die Farbe rot, bis 80% gelb und über 80% ist die Farbe grün.

Funktion und Darstellung

Grundsätzlich werden alle Aktivitäten des laufenden Monats des aktuellen Benutzers betrachtet. Bei Unternehmensbetrachtung=1 werden alle Aktivitäten im System ausgewertet. Wird der Zahlenwert einer Abteilung eingegeben, werden nur die Aktivitäten dieser Abteilung gezählt.

Somit können die Kennzahlen für den aktuellen Benutzer, jede Abteilung und unternehmensweit angezeigt werden. Zu jeder der Kennzahlen wird noch das prozentuale Verhältnis zur vorhergehenden Kennzahl angezeigt. Damit erhalten Sie die Werte des jeweiligen „Trichters“.

Weiter wird noch angezeigt, wie viele der Aktivitäten unerledigt sind. Hierzu wird ein Link bereitgestellt, der die entsprechenden Aktivitäten als Liste in FlowFact Performer CRM angezeigt.

Weitere Anwendungsmöglichkeiten

Grundsätzlich können alle mehr oder sinnvollen Zusammenhänge mit dem Reporting-Tool abgebildet werden. Beispielsweise wäre auch ein Vermarktungs-Trichter sinnvoll:

- Anfragen gesamt (es können mehrere Aktivitäten-Arten kombiniert werden)
- Versendete Exposés
- Besichtigungen
- Kaufzusagen / Verträge

Mögliche Planzahlen:

Details (Planzahlen)

Details

Adresse	Claca Immobilien GmbH, Hugo Kern, 50999 Köln	Notiz
Oberbegriff	<input style="width: 90%;" type="text" value="Planzahlen"/>	
Status:	<input style="width: 90%;" type="text" value="Normal"/> ▼	

Eingabehilfe	<input style="width: 90%;" type="text" value="Planzahlen"/> ▼
--------------	---

Planzahlen

Feldart		Eingabe
Kalt - Chance ▼	10	
Kalt - Kontakt	8	
Kalt - Termin	6	
Kalt - Auftrag	4	
Kalt - Vertrag		
Warm - Kontakt		
Warm - Termin		
Warm - Auftrag		
Warm - Vertrag		

Portalseite:

Aktuelle Kennzahlen Kalt

	Anz.	%	offen	Ziel %
Akquise Chancen	8		8 	80,00 
Akquise Kontakte	4	50,00	4 	50,00 
Akquise Termine	3	75,00	3 	50,00 
Aufträge	2	66,67	2 	50,00 
Verträge	1	50,00	1 	50,00 

Vertriebsreport:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Abteilung	(Alle)						
2								
3	Anzahl von Art	Spaltenbeschriftu						
4	Zeilenbeschriftu	Kalt-Auftrag	Kalt-Char	Kalt-Kont	Kalt-Terr	Kalt-Verti	Gesamtergeb	
8	Jan							
9	Hugo Kern	2	2	2	3	1	10	
10	Karl Zufrieden						9	
11	Feb							
12	Hugo Kern						1	
13	Karl Zufrieden						1	
14	Mrz							
15	Hugo Kern	12	11	2	1		26	
16	Karl Zufrieden						25	
17	Apr							
18	Hugo Kern	3		3	3		9	
19	Karl Zufrieden	3					6	
20	Mai							
21	Hugo Kern						3	
22	Karl Zufrieden						3	
23	Jun							
24	Hugo Kern							
25	Karl Zufrieden							
26	Jul							
27	Hugo Kern							
28	Karl Zufrieden							
29	Aug							
30	Hugo Kern							
31	Karl Zufrieden							
32	Sep							
33	Hugo Kern							
34	Karl Zufrieden							
35	Okt							
36	Hugo Kern							
37	Karl Zufrieden							
38	Nov							
39	Hugo Kern							
40	Karl Zufrieden							
41	Dez							
42	Hugo Kern							
43	Karl Zufrieden							
47	Gesamtergebnis	5	14	13	8	5	45	
48								
49								
50								
51								
52								

	Jan	Feb	Mrz	Apr	Ma
3	Anzahl von Art				
4	Zeilenbeschriftungen				
5	Einkauf	9	25	6	
6	Hugo Kern	9	25	6	
7	Verkauf	1	1	3	
8	Karl Zufrieden	1	1	3	
9	Gesamtergebnis	10	26	9	
10					

	Mitarbeiter	(Alle)
1	Mitarbeiter	(Alle)
2		
3	Anzahl von Art	Spaltenbeschrift
4	Zeilenbeschriftungen	Einkauf
11	Jan	
12	Kalt-Auftrag	
13	Kalt-Chance	
14	Kalt-Kontakt	
15	Kalt-Termin	
16	Kalt-Vertrag	
17	Feb	
18	Kalt-Auftrag	
19	Kalt-Chance	
20	Kalt-Kontakt	
21	Kalt-Termin	
22	Kalt-Vertrag	
23	Mrz	
24	Kalt-Chance	
25	Kalt-Kontakt	
26	Kalt-Termin	
27	Kalt-Vertrag	
28	Apr	
29	Kalt-Auftrag	
30	Kalt-Termin	
31	Kalt-Vertrag	
32	Mai	
33	Kalt-Auftrag	
34	Kalt-Chance	

Excel-Vertriebssteuerung:

	A	B	C	D	E	F
1	Abteilung	(Alle)				
2						
3	Summe von Erreichung Spaltenbeschriftungen					
4	Zeilenbeschriftungen Kalt-Auftrag Kalt-Chance Kalt-Kontakt Kalt-Termin Kalt-Vertrag					
8	Jan					
9	Hugo Kern	50,00%	20,00%	25,00%	50,00%	
10	Karl Zufrieden				50,00%	
11	Feb					
12	Hugo Kern					
13	Karl Zufrieden					
14	Mrz					
15	Hugo Kern		120,00%	137,50%	33,33%	
16	Karl Zufrieden				50,00%	
17	Apr					
18	Hugo Kern	75,00%			50,00%	
19	Karl Zufrieden				150,00%	
20	Mai					
21	Hugo Kern					
22	Karl Zufrieden					
23	Jun					
24	Hugo Kern					
25	Karl Zufrieden					
26	Jul					
27	Hugo Kern					
28	Karl Zufrieden					
29	Aug					
30	Hugo Kern					
31	Karl Zufrieden					
32	Sep					
33	Hugo Kern					
34	Karl Zufrieden					
35	Okt					
36	Hugo Kern					
37	Karl Zufrieden					
38	Nov					
39	Hugo Kern					
40	Karl Zufrieden					
41	Dez					
42	Hugo Kern					
43	Karl Zufrieden					
47						
48						
49						
50						
51						
52						

	A	B	C	D
1	Mitarbeiter	(Alle)		
2				
3	Summe von Erreichung Spaltenbeschriftungen			
4	Zeilenbeschriftungen Einkauf Verkauf Gesamtergebnis			
11	Jan			
12	Kalt-Auftrag	50,00%		50,00%
13	Kalt-Chance	20,00%		20,00%
14	Kalt-Kontakt	25,00%		25,00%
15	Kalt-Termin	50,00%		50,00%
16	Kalt-Vertrag		50,00%	50,00%
17	Feb			
18	Kalt-Auftrag			
19	Kalt-Chance			
20	Kalt-Kontakt			
21	Kalt-Termin			
22	Kalt-Vertrag			
23	Mrz			
24	Kalt-Chance	120,00%		120,00%
25	Kalt-Kontakt	137,50%		137,50%
26	Kalt-Termin	33,33%		33,33%
27	Kalt-Vertrag		50,00%	50,00%
28	Apr			
29	Kalt-Auftrag	75,00%		75,00%
30	Kalt-Termin	50,00%		50,00%
31	Kalt-Vertrag		150,00%	150,00%
32	Mai			
33	Kalt-Auftrag			
34	Kalt-Chance			
35	Kalt-Kontakt			
36	Kalt-Termin			
37	Kalt-Vertrag			
38	Jun			

		Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
2													
3	Summe von Erreichung												
4	Zeilenbeschriftungen Jan Feb Mrz Apr Mai Jun Jul Aug Sep Okt Nov Dez												
5	Einkauf												
6	Hugo Kern												
7	Kalt-Auftrag	50,00%			75,00%								
8	Kalt-Chance	20,00%		120,00%									
9	Kalt-Kontakt	25,00%		137,50%									
10	Kalt-Termin	50,00%		33,33%	50,00%								
11	Verkauf												
12	Karl Zufrieden												
13	Kalt-Vertrag	50,00%		50,00%	150,00%								
14													