INFORMATIONSPAPIER

mySTEPS.CRM – Was steckt alles drin?

Stand 10.2022

© Step Ahead GmbH

www.stepahead.de | .at | .ch

1 EINLEITUNG

Wir bieten unseren Nutzern mit unseren Kontakten eine Kundendatenbank, auf der alles weitere aufbaut. Die Übersicht aus natürlichen Personen und Unternehmen, aus denen wiederum eine Verbindung entsteht, um die Geschäftsbeziehung abzubilden, formt das Grundgerüst für die gesamten my**STEPS** Module. Und natürlich auch für das my**STEPS**.CRM.

Legen Sie im ersten Schritt Personen oder Unternehmen mit allen zur Verfügung stehenden Informationen an und nicht – wie in den allermeisten Systemen üblich – einen Lead, der automatisch einen Sales Prozess auslöst. my**STEPS**.CRM lässt sich maximal kundenspezifizieren und über die Process Engine und den Application Designer individuell anpassen. Darüber hinaus gibt es branchenspezifische Sales Prozesse, die auf Ihre Bedürfnisse angepasst sind.

Maximale Flexibilität

Alle Verbindungen werden nicht relational in der Datenbank verankert (wie es bei den meisten CRM-Systemen der Fall ist), sondern unabhängig voneinander über Regelwerke hergestellt. Das **Multi Relation Management (MRM)** ist eine neue Technologie, mit der sich sämtliche Daten frei miteinander verknüpfen und so mühelos neue Verbindungen erstellen lassen – die Zukunft der unabhängigen Datenbank-Kommunikation. Ansprechpartner sind nicht mehr fest mit einem Unternehmen verknüpft, sondern existieren autark und werden als natürliche Personen behandelt. Daher sind sie auch besonders gut für den B2C-Bereich nutzbar.

Sie haben Fragen oder wünschen weitere Beratung?

Wir stehen Ihnen gerne zur Verfügung.

+49 89 89 40 60 500
vertrieb@stepahead.de

2 FUNKTIONEN

ALLGEMEINE FUNKTIONEN	
Browserbasiert	Von überall und jedem Gerät aus erreichbar, auch mit der mobilen Version können alle Funktionen abgerufen und genutzt werden.
Mobile Geräte	Mobile Version / App für Handy und Tablet verfügbar.
Profil	Im Profil sind eigene Angaben zum Anwender mit den jeweiligen Rechten, Zuordnungen der Benutzergruppen und Lizenzen hinterlegt. In den Profildaten sind alle Bezugsdaten einzusehen.
Dubletten-Check bei Namens- und Adresseingabe	Wird eine Person oder ein Unternehmen angelegt, prüft das System automatisch, ob dieser bereits hinterlegt ist und weist den Nutzer darauf hin. Dabei wird auch geprüft, ob es klanggleiche Personen gibt, ob es sich ggf. um einen Tippfehler handelt. Auch ähnlich geschriebene Namen werden erkannt.
Automatische Adresserkennung bei Eingabe	Wenn eine Straße eingegeben wird, schlägt das System über Google die passenden Orte vor, erkennt automatisch die PLZ und prüft, ob die eingegebenen Daten tatsächlich existieren.
Routenplanung & Wetter	Mittels integrierter Google-API werden bereits auf der Übersichtsseite eines Unternehmens die Entfernung und die berechnete Fahrtzeit (per Auto) zum Geschäftspartner angezeigt. Die mitgelieferten Wetterinformationen am Zielort helfen bei der Planung für einen Geschäftstermin.
Multilanguage	Mehrsprachig einstellbar.
DSGVO-sicheres Löschen	DSGVO-Konformität wir beachtet (vor allem für Marketing-Zwecke, wie E-Mail-Kontakt und Datenspeicherung).
Datensatzberechtigungen	Mit Datensatzberechtigungen ist es möglich bestimmte Teile der Daten nur für bestimmte Personen oder Personengruppen sichtbar zu machen.
Automatisierung	Hierüber können Prozesse automatisiert und bei Nichterfüllung oder eintreten eines bestimmten Prozessschrittes Aufgaben ausgelöst werden.
360°Grad View	In allen Objekten ist der 360° Grad Blick zu finden. Dort sind Verzweigungen und die vorhandenen Verbindungen aufgezeigt, wie zum Beispiel hinterlegte Unternehmen, Sales Prozesse o.ä. und können auch von dort direkt aufgerufen werden.
OBERFLÄCHEN	
Startseite	Über die Startseite kann sich ein schneller Überblick über vorhandene Aufgaben verschafft werden. Des Weiteren können Schnellzugriffe in verschiedene Oberflächen über die vorhandenen Kacheln erfolgen.
Action Buttons	Entsprechende Schnellzugriffe wie telefonieren, E-Mail schreiben und Route erstellen können über die Action Buttons in der Personenübersicht eingestellt werden.
Felder-Editor	Mit dem Felder-Editor können vorhandene Felder verändert, neu bezeichnet oder neu formatiert werden. Es können auch komplett neue Felder gestaltet und hinzugefügt werden.

Favoritenlisten	In den Detailansichten lassen sich beliebig viele individuelle Favoritenlisten erstellen, in denen alle gewünschten Felder in einer Ansicht aufgenommen werden können.
Eigenschaften-Sets	Über die Sets lassen sich eigene und vorhandene Felder in einem Verbund mit einem Überbegriff zusammensetzen und werden so in einem Set immer gemeinsam abgebildet.
Layout-Designer	Mit diesem lässt sich die Oberfläche individuell nach den eigenen Präferenzen und Arbeitsgewohnheiten zusammenstellen, sodass die wichtigsten Daten auf den ersten Blick zu sehen sind.
Ansicht	In der Ansicht lassen sich des Weiteren userindividuell die Oberflächen einstellen und ganz nach Belieben bestimmen. Welche Container und auch wie viele in welchem Unterpunkt hinterlegt sind, können ebenso eingestellt werden, wie auch die jeweilige Breite in %.
Papierkorb	Hier können bereits gelöschte Objekte nochmals wieder hergestellt oder aber auch dauerhaft gelöscht werden.
Konfigurierbare Pflichtfelddefinition	Jedes Unternehmen kann selbst entscheiden, welche Felder in den Personen- oder Unternehmensdaten ausgefüllt sein müssen. Diese können entsprechend der eigenen Unternehmensprozesse und benötigten Daten angepasst werden. In der Standard-Auslieferung sind keine Pflichtfelder vorhanden.
Tags	Um die Filter und Volltextsuche so effizient wie möglich zu gestalten, können Datensätze mit Tags kategorisiert werden. Zusammen mit den dynamischen Ordnern werden Daten vom System automatisch organisiert, nachdem ein Tag vergeben wurde.
People	Unter People können sowohl zusätzliche Geschäftskontakte einem Objekt zugeordnet werden als auch interne Kollegen, die für beispielsweise den Sales Prozess, den Geschäftskontakt oder ein anderes Objekt mit verantwortlich sind.
Verlauf	Im Verlauf lassen sich alle Änderungen an einem Objekt nachvollziehen, die gemacht wurden, inklusive Zeitstempel, Name des Benutzers und der Info zum Ausgangszustand.

FILTER	
Schnellfilter	▸ Durch die Schnellfilterfunktion können mittels Haken direkt die gewünschten vorhandenen Filter gesetzt und auch wieder herausgenommen werden. So können die Aufgaben z.B. nach der Zuständigkeit, dem Status und der Priorität gefiltert werden. ▸ Ist der Schnellfilter aktiv, so erscheint ein oranges Sternchen am Icon um anzuzeigen, dass die Liste gefiltert wurde.
Filter	▸ Neben den Schnellfiltern, die nur fest eingestellte Felder anbieten gibt es noch die komplexen Filter, die völlig frei vom Anwender konfiguriert werden können. ▸ Mit Hilfe der Filterfunktion lassen sich Teilmengen der Daten innerhalb der einzelnen Bereiche für erneute Aufrufe abspeichern – persönlich für den angemeldeten Benutzer oder unternehmensweit für alle Anwender. ▸ Mittels Drag & Drop können mehrere Filter mit UND / ODER Verknüpfungen kombiniert werden. ▸ Die komplexen Filter können auch mit den Schnellfiltern kombiniert werden.
AUFGABENVERWALTUNG	
Aufgabenverwaltung	▸ Persönliches Dashboard mit allen Aufgaben. ▸ Aufgaben sind individuell erstellbar aus dem entsprechenden Bereich heraus. ▸ Konfigurierbare Workflows zur Datenpflege mit automatischer Aufgabenanlage. ▸ Wiedervorlage ▸ Gruppenzuweisung ▸ Aufgabendelegation ▸ Automatische Delegation im Vertretungsfall. ▸ Aufgabenplanung mit Reihenfolgen und Abhängigkeiten.
KOMMUNIKATION	
E-Mail	▸ E-Mail-Postfach-Automatisierung (extern eingehende E-Mails, deren Adresse bereits mit dem System verknüpft ist, werden automatisch abgelegt). ▸ Automatische Betreff-Generierung. ▸ Alle Eigenschaften einer Mail sind durchsuchbar, Volltextsuche,… ▸ Direkter Versand von E-Mails in eigenem E-Mail-Fenster mit cc-Funktionalität. ▸ Manuelle Zuweisung von E-Mails aus anderen Programmen zum jeweiligen Kontext.

Notizen zu Besuchen, Telefonaten, …	▸ Besuche protokollieren in Notizfeld möglich. ▸ ggf. resultiert hieraus dann wieder eine Aufgabe wie Angebot schreiben oder Nachfassen beim Kunden. ▸ Telefonate können sowohl während des Gesprächs als auch danach in dem Bereich Notizen protokolliert und jederzeit wieder aufgerufen werden.
Anrufe aus dem System heraus	Über Action Button und weitere Telefon-Icons möglich. Notiz kann nebenbei geöffnet werden, um Anrufe zu protokollieren.
Chat	Eine interne Chatfunktion ist an jedem Objekt vorhanden und die Kommunikation kann von jedem User gesehen werden. Diese Möglichkeit wird als zusätzliche Kommunikationsdarstellung zur Verfügung gestellt.
KONTAKTE	
Detaillierte Stammdaten	▸ Unternehmen: Name, Adresse, zentrale E-Mail, zentrale Telefonnummer, Mitarbeiteranzahl, Ust.ID, … ▸ (natürliche) Person: Name, Vorname, Tel. privat, Adresse privat, private E-Mail, Geburtstag, … ▸ Geschäftskontakt (Verbindung zwischen Person und Unternehmen): Firmen-E-Mail-Adresse der Person, Mitarbeiternummer, Position, alle unternehmensrelevanten Daten der Person.
SALES PROZESSE	
Kanban Übersicht	▸ Ein vorgefertigtes Übersichts-Modul im Sales Bereich. ▸ Durch die Ordnerstruktur können vorgefertigte Filter als Ordner angelegt und in der Übersicht aufgezeigt werden. ▸ Schneller Überblick aller Sales Vorgänge unterteilt in die einzelnen Pipelines und angezeigt in Pipelineschritte ▸ Über die Ansicht können schnell neue Sales Prozesse angelegt werden. ▸ Gesamtübersicht der zu erwartenden Umsätze in den einzelnen Schritten summiert dargestellt.

Sales Vorgang	▸ Der Sales Vorgang stellt die konkrete Verknüpfung eines Geschäftskontaktes mit einer Sales-Pipeline dar. ▸ Dieser kann jederzeit in Verbindung mit einem Geschäftskunden angelegt werden. ▸ Die Aufgaben werden automatisch pro Schritt generiert. ▸ Mit dem oberen Reiter kann der aktuelle Stand in der Pipeline von Hand ausgewählt werden, bevor alle Aufgaben des Schritts erledigt sind. Normalerweise geschieht dies automatisch nach Erledigung. ▸ In der Kanbanansicht sind die Aufgaben nach ihrem Zustand angeordnet zu sehen. Um den Zustand einer Aufgabe zu ändern, muss sie nur von einer Spalte in die nächste geschoben werden.
Sales Pipeline	▸ Die Sales Pipeline stellt eine Reihe von Schritten dar, von denen jeder aus bestimmten Aufgaben besteht, die erledigt werden müssen, damit es in der Pipeline zum nächsten Schritt gehen kann.
Pipeline Editor	▸ Eine Sales Pipeline kann jederzeit über Aufrufen des Pipeline Editors angelegt und auch verändert werden. ▸ So lassen sich einzelne Prozessschritte und die dazugehörigen Aufgaben ganz leicht anpassen. ▸ Es können beliebig viele Pipelines abgebildet werden
DASHBOARDS	
persönliches Dashboard	▸ Jeder Nutzer kann sein persönliches, individuelles Dashboard erstellen. ▸ Es können freigegebene Widgets in verschiedenen Darstellungsformen erstellt und globale oder persönliche Filter angewendet werden. ▸ Durch die Verwendung von verschiedenen Hinter- und Vordergrundfarben können Widgets optisch gruppiert werden. ▸ Wurde kein Dashboard konfiguriert, wird automatisch ein Dashboard mit einfachen, nicht unternehmenskritischen Inhalten vorkonfiguriert und ausgegeben.
globales, unternehmensweites Dashboard	Es besteht die Möglichkeit ein globales, unternehmensweites Dashboard mit freigegebenen Informationen und Metriken zu Geschäftspartnern und / oder zum eigenen Unternehmen für alle Mitarbeiter zu erstellen.
Reporting	Kundenstatistiken, Auswertungen, Reportings individuell abrufbar in den Dashboards.

DMS	
Dokumentenablage	Alle Arten von Dokumenten (E-Mails, Fotos, PDFs, ...) können jeweils in die Person, ins Unternehmen, in den Geschäftskontakt oder in den Sales Vorgang an die gewünschte Stelle (in eine Aufgabe, in die Kommunikation, in die Container ‚Dokumente' o.ä.) per Drag&Drop oder per Hochladen revisionssicher abgelegt und dort direkt aufgerufen werden.
ANSICHTEN	
Listenansicht	▸ Listenansichten lassen sich alphabetisch bzw. auf- oder absteigend nach der Tabellenspaltenbezeichnung sortieren. ▸ Zudem können Spalten hinzugenommen, entfernt oder die Reihenfolge verändert werden. Jeder Spalte kann mit einer individuellen Breite versehen werden.
Interessentenselektion	z. B. nach PLZ, Branche und/oder kaufmännischen Abfragen wie Umsatz.
Kartenansicht	▸ Listen lassen sich alternativ im Dashboard als Karte anzeigen. ▸ Mittels der Zoom-Funktion kann das Ergebnis auf einen selbst definierten Radius eingeschränkt werden. ▸ Die durch "Pins" visuell dargestellten Datensätze sind verlinkt und führen direkt zu den Detailinformationen eines Unternehmens, Geschäftspartners oder Salesvorgangs.
Kalenderansicht	▸ Der Anwender erhält Informationen zu den Leads, Prospects und Opportunitäten in Form der einzelnen Schritte und als Timeline dargestellt. ▸ Die Kalenderansicht kann in Tages-, Woche- oder Monatsansicht eingestellt werden. ▸ Benötigte Informationen können in der Tabelle vorgelagert eingestellt werden. ▸ In den dargestellten Balken lässt sich der aktuelle Stand der Aufgabenbearbeitung in der entsprechenden Phase durch farbliche Kennzeichnung ablesen. ▸ Durch Filtereinstellungen kann sich der Anwender die Ansicht auf die benötigten Bereiche minimieren.