



infor

Infor COM Vermarktung und Service

Kundenbegeisterung ist machbar

Professionelle Vermarktung ist weit mehr als das oft beschworene Customer Relationship Management. Infor COM als integriertes ERP-System ermöglicht einen stringenten Workflow im gesamten Vermarktungsprozess auch, wenn es um die Marketing- und Vertriebssteuerung bzw. ums Vertriebscontrolling geht. So läuft alles leichter: Von der ersten Marketingaktion über die Angebotserstellung bis zur reibungslosen Auftragsabwicklung und den anschließenden Serviceleistungen. Eine mustergültige Informationsqualität gegenüber Ihren Kunden ist jederzeit gewährleistet. Denn simple Kundenzufriedenheit als eines der primären Ziele der Vermarktung reicht längst nicht mehr aus. Es geht darum, Kunden immer wieder positiv zu überraschen und so Kundenbegeisterung zu schaffen.

Unabhängig davon, ob Sie Ihre Produkte in einem anonymen Markt mit einer sehr großen Anzahl von Interessenten und Kunden verkaufen wollen oder aber mit seit Jahren bekannter Kundenbasis agieren – immer ist Transparenz im Vertriebsprozess der Schlüssel zum Erfolg.

Ein hervorragendes Instrument für Ihren Vertrieb ist das neue, flexible Cockpit, welches auf einen Blick alle wichtigen Vertriebsinformationen darstellt. Als optionale Erweiterung steht mit Infor BIRST eine professionelle Business Intelligence-Lösung zur Verfügung, um Ihre Vertriebsdaten im Detail zu analysieren. Wer auf eine Kundenanfrage schnell, fundiert und anforderungsgerecht reagieren will, braucht eine eng verzahnte Organisation. Auch die Einbindung von Handelsvertretern, Vertriebspartnern oder anderen Vertriebskanälen muss gewährleistet sein. Mit Infor COM schaffen Sie ein IT-Umfeld für effiziente Kundengewinnung und erfolgreiche Kundenbindung. Davon dürfte jeder begeistert sein... vielleicht mit Ausnahme Ihres Wettbewerbs.

Marketing mit Infor COM und Infor CRM

Neue Märkte mit System erobern

Infor COM und Infor CRM bieten Ihnen ganzheitliche Unterstützung bei professionellem Marketing, vom Aktivitätenmanagement über Kampagnensteuerung bis hin zu Call-Center-Funktionen.

Integriertes Aktivitätenmanagement

Aktivitäten gehören zu den Kernfunktionalitäten des CRM-Moduls von Infor COM. Es verwaltet Aufgaben und Termine und hilft durch den integrierten Workflow bei der Aufgabendelegierung und der Kontrolle, ob diese Aufgaben termingerecht erledigt werden.

Kampagnen erfolgreich gestalten

Neben der Unterstützung der Basisarbeit wie Marktanalysen und Zielgruppenbestimmung erleichtern Infor COM und Infor CRM die Planung von Kampagnen: Im direkten Abgleich mit der integrierten Kundendatenbank lässt sich rasch der richtige Adressatenkreis bestimmen und nach der Response-Erfassung eine entsprechende Planung vornehmen. Im Rahmen einer Erfolgskontrolle lässt sich anschließend über das integrierte Cockpit oder die optionale Business Intelligence Lösung leicht prüfen, wie viele Kontakte auch wirklich zu Aufträgen geführt haben.

Mit Infor COM und Infor CRM schaffen Sie ein IT-Umfeld für effiziente Kundengewinnung und erfolgreiche Kundenbindung

Lückenlose Kontakthistorie

Die Infor-Gesamtlösung kann durch eine ausgereifte Selektionstechnik Kundenmailings mit hohem Automatisierungsgrad unterstützen. Eingehende E-Mails werden automatisch in Aktivitäten umgewandelt. Über die CTI-Funktionalität (Computer Telephony Integration) von Infor CRM können Sie aus dem System direkt Ihre Kontakte anwählen. Umgekehrt werden bei eingehenden Anrufen die Kontaktdaten des Anrufers automatisch eingeblendet. Durch offene Schnittstellen und die Integration von e-Business-Lösungen können Geschäftsprozesse nach Wunsch erweitert und Workflows abgebildet werden.

Die wichtigsten Funktionen im Überblick:

- Interessenten-, Kunden- und Lieferantenmanagement
- Flexibles Objektmanagement
- Zentrale Sammelakte / Rundumsicht
- Dokumentenverwaltung
- Wettbewerberverwaltung
- Produktgruppen- und Produktverwaltung
- Projekt- und Aktivitätenmanagement
- Prozess- und Workflowmanagement
- CTI-Anbindung
- E-Mail-Anbindung und Outlook-Plug-in
- Einbindung von MS Office
- Erweiterte Klassifizierung für zielgerichtete Selektionen und Kampagnen
- Flexibles Berichts- und Formularwesen

- Direkte Einbindung von Analysen und Graphiken
- After-Sales-Service (CSS)
- Einbindung von Unternehmens- und Vertriebsplanung
- Direkte Sichtbarkeit der ERP-Daten (Visibility)

Angebotserstellung

Mehr Flexibilität im Angebot

Bei Serienfertigern ist die Erstellung von Angeboten Routine. Entsprechend zuverlässig muss die programmseitige Unterstützung sein. Für Varianten- oder Einzelfertiger, wie beispielsweise im Maschinen- und Anlagenbau ist die Kalkulation von Angeboten hingegen oft sehr komplex und zeitraubend, weil sie jedes Projekt von Grund auf neu berechnen müssen. Hier erleichtert Infor COM mit dem Projektmanagement-Modul und dem integrierten Variantenkonfigurator die Angebotserstellung erheblich.

Die wichtigsten Funktionen im Überblick:

- Erfassen, Ändern, Kopieren, Bearbeiten von Angeboten
- Komfortable Suchfunktionen
- Preisrechnung mit Rabatten und Zuschlägen
- Angebotsfristen und Wiedervorlagdatum
- Angebotsfortschreibung
- Automatische Umwandlung von Angebot in Auftrag
- Individuelle Produktkonfiguration (Varianten) in Angebot und Kundenauftrag
- Kontextsensitive Merkmalsauswahl sowie Ermittlung von Vorgabezeiten und -mengen auf Basis der Merkmale
- Verwendung von Merkmalsblättern und Entscheidungslogiken mit 'Wenn-Dann'- und Formelberechnungen

Das integrierte Cockpit und eine professionelle Business Intelligence-Lösung liefern die notwendigen Auswertungen für ein zielsicheres Vertriebscontrolling.

Angebotsrisiken senken

Auch bei sehr individuellen Anfragen erwarten die Kunden heute ein promptes Angebot. Anbieter müssen also extreme flexibel sein. Sind nicht alle Daten vorhanden, hilft man sich mit Schätzungen, was zwangsläufig das Risiko für die Kalkulation erhöht. Denn: Gängige Softwarepakete sind in der Regel als „geschlossene“ Variantenlösungen konzipiert. Der Anwender muss hier bei der Erstellung der Fertigungsstammdaten genau überlegen, welche Varianten möglich sind und diese dann als feste Verkettungen definieren.

Aufgrund dieser unflexiblen Konzeption stoßen solche Systeme schnell an ihre Grenzen, vor allem, wenn die Anzahl an Varianten sehr groß ist, bisweilen auch neue Varianten bestellt werden oder wenn Einzel- oder Unikatfertigern – grundsätzlich nur unterschiedliche Produkte hergestellt werden. Infor COM hebt die Limitierungen geschlossener Systeme auf, da es eine vollkommen offene Variantenlösung ist. Nicht einzelne Varianten werden hier hinterlegt, sondern nur die fertigungstechnischen, kostenbezogenen und plausibilitätsmäßigen Zusammenhänge in Abhängigkeit von den jeweiligen Vorgaben. Nach den vorliegenden Entscheidungsregeln wird so die gewünschte Variante erst in dem Moment zusammengestellt, zu dem der Auftrag angelegt wird.

Wissensbasis von Experten

Die Wissensbasis des Systems wird im Vorfeld von Experten des Unternehmens gemeinsam erarbeitet. Sie enthält alle Fertigungsregeln, Vorschriften und Kriterien für die Auswahl von Material oder Arbeitsplätzen. Außerdem sind die Formeln zur Errechnung von Materialeinsatz oder Vorgabezeiten sowie Preis- und Kostentabellen hinterlegt. Liegen die Fertigungsdaten in Ihrem Unternehmen bereits in einem CAD-System vor, können sie über eine Schnittstelle in Infor

COM übertragen werden.

Variantenvielfalt wird beherrschbar

Für Einzelfertiger ist bereits im Angebotsstadium auch eine Deckungsbeitragsrechnung möglich, um auch dort verbindliche Verkaufspreise zu ermitteln, wo keine Katalogpreise vorhanden sind. Kurz: Durch Infor COM wird die Variantenvielfalt eines Unternehmens beherrschbar.

Innovativ im Auftrag des Kunden

Die flexible Auftragsbearbeitung ermöglicht das schnelle Erfassen und Bearbeiten der eingehenden Kundenaufträge. Die Umwandlung eines Angebots in einen Auftrag erfolgt per Mausklick. Die für eine kundengerechte Auftragsabwicklung notwendigen Detailinformationen können schnell und gezielt am Bildschirm abgerufen werden, beispielsweise Auftrags- und Kundennummer, Kundenwunschtermin, bestellte Menge oder Zahlungs-, Versand- und Lieferbedingungen.

Preise differenziert kalkulieren

Über Kunden- und Preisgruppen, Positions- und Auftragsrabatte, Sonderpreise, Staffelpreise und -rabatte ist eine sehr differenzierte Preisfindung möglich – bei Bedarf unter Berücksichtigung von Vertreterprovisionen. Die Zuordnung der Vertreter zur Provisionsermittlung kann dabei sowohl auftrags- als auch artikelspezifisch erfolgen. Für jeden Auftrag ist spezifizierbar, in welcher Währung die Preise erfasst und berechnet werden sollen.

Die Umrechnung erfolgt über die Fremdwährungstabelle, die durchschnittliche Kurswerte enthält. Zusätzlich kann im Auftrag selbst der aktuelle Tageskurs angegeben werden, was eine exakte Rechnungsstellung garantiert. Durch den Einsatz einer Erweiterung zur Exportpapiererstellung unterstützt Infor COM eine zügige Abwicklung von Auslandsaufträgen; mit der Auftragseingangs- und Auftragsbestandsliste informiert Sie das System über Ihren Bestand an Angeboten und Aufträgen sowie über die zu erwartenden Zahlungseingänge.

Von A bis Z alles im Blick: Ausgehend vom Kostenvoranschlag, der Annahme von Rücklieferungen, dem Versand von Austauschmaterial bis hin zur Rechnungsstellung bildet Infor COM alle relevanten Vorgänge im System ab – jeweils mit den kundenspezifischen Dokumenten, die im Bereich Service anfallen können.

Verkauf und Service ohne Grenzen

Geben Sie auf Ihrer eigenen Website und in Marktplätzen aktuell und detailliert Auskunft über Ihre Produkte und Lösungsangebote: Artikel und Dienstleistungen, technische Eigenschaften, Dokumentationen, Preise, Auftragszustände, Bestand und Verfügbarkeit. Dabei unterstützt Infor COM unter anderem Währungsanforderungen, Zahlungsarten, AGB und Mehrsprachigkeit. Die Geschäftsprozesse im Web können flexibel gestaltet werden. Auch die Integration von Händlern, mobile Vertriebsaußendienstern, Kunden und klassischem Direktvertrieb über das Web ist kein Problem. Binden Sie auch Ihren mobilen Service ein: Die Erfassung von Arbeitsnachweisen, Austauschmaterial und Austauschvorgängen sowie die Darstellung und Pflege der elektronischen Geräteakte können via Web erfolgen.

Die wichtigsten Funktionen im Überblick:

- Rahmen-, Abruf-, Kunden- und Serviceaufträge
- Individuelle Nummernverfahren für alle kaufmännischen Belege
- Bedarfstermine im Kundenauftrag im direkten Vergleich zum möglichen Liefertermin Aktueller Status des Auftrags mit Mengen und Terminen
- Zahlungs-, Versand- und Lieferbedingungen
- Mehrere Bestell-, Liefer- und Rechnungsadressen pflegbar
- Beliebige Zusatztexte durch Integration von MS Word

Service mit Infor COM

Zufriedene Kunden kommen wieder

Die Servicequalität gewinnt zunehmend an Bedeutung – nicht nur als Profilierungsmerkmal, sondern auch als eigenständiges Geschäftsfeld, wenn in wirtschaftlich schwierigen Zeiten die Nachfrage nach neuen Produkten stagniert und der Wartungsbedarf bei den Kunden entsprechend steigt. Infor COM ist darauf vorbereitet und unterstützt Sie gleich mehrfach: vom professionellen Helpdesk über die Abwicklung von Serviceaufträgen bis zur Geräteakte, die jede Änderung an Ihrem ausgelieferten Produkt protokolliert. Auch bei der Reparaturabwicklung, der Einsatzplanung Ihres Servicepersonals und der Organisation Ihrer Wartungsverträge können Sie sich auf Infor COM verlassen.

Die Geräteakte

In der Geräteakte werden Auslieferungszustand und Lebenslauf des Gerätes abgebildet. Ausgehend vom Kundenauftrag kann die komplette Baugruppenstruktur bis hin zur Bestellung fixiert werden; Infor COM erlaubt die Eingabe von Zusatzdaten und gerätespezifischen Dokumenten zu jedem Zeitpunkt. Die Daten der gesamten Serviceabwicklung sind so miteinander verbunden, dass ausgelieferte Geräte über Service- und Wartungsmaßnahmen einen Lebenslauf erhalten. Veränderungen an den Geräten werden im System protokolliert.

Der Serviceauftrag

Von A bis Z alles im Blick: Ausgehend vom Kostenvoranschlag, der Annahme von Rücklieferungen, dem Versand von Austauschmaterial bis hin zur Rechnungsstellung bildet Infor COM alle relevanten Vorgänge im System ab – jeweils mit den kundenspezifischen Dokumenten, die im Bereich Service anfallen können.

Infor COM wird als integrierte ERPKomplettlösung allen IT-Anforderungen in der diskreten Fertigungsindustrie gerecht: vom professionellen Helpdesk über die Abwicklung von Serviceaufträgen bis zur Geräteakte, die jede Änderung an Ihrem ausgelieferten Produkt protokolliert.

Die Software erlaubt eine permanente Verfügbarkeitsprüfung, die Reservierung von Ersatzteilen, eine separate Preisrechnung für Ersatzteile und Dienstleistungen, schnelles Erstellen von Kostenvoranschlägen sowie die verzögerungsfreie Abrechnung von Servicedienstleistungen und Ersatzteillieferungen.

Wartungsverträge

Das Erfassen von Wartungsverträgen, die automatische Faktura der Verträge oder der Abschluss von Folgeverträgen läuft ebenfalls leichter mit Infor COM. Innerhalb eines Wartungsvertrages zugesicherte Präventivmaßnahmen, zum Beispiel regelmäßige Inspektionen, werden automatisch in Serviceaufträge umgewandelt und als Arbeitsvorrat gekennzeichnet. Die Zuordnung von wartungspflichtigen Geräteakten ist ebenso möglich wie der Vermerk von Inspektionen oder anderen Vertragskonditionen (Service Level Agreements).

Die wichtigsten Funktionen im Überblick:

- Abwicklung von Service- und Ersatzteilaufträgen
- Verfügbarkeitsprüfung und Reservierung von Ersatzteilen
- Integrierte Seriennummernverwaltung
- Wartungsvertragsmanagement
- Zuordnung von wartungspflichtigen Geräten zum Wartungsvertrag

- Zeitpunktgenaue Abwicklung von Präventivmaßnahmen / Inspektionen Abbildung von Vertragskonditionen (Service Level Agreements)
- Reparaturabwicklung
- Verwaltung von Geräteakten (Lebenslauf des ausgelieferten Gerätes)
- Automatische Aktualisierung der Geräteakten nach Service- und Wartungsmaßnahmen

Vertriebssteuerung & Absatzplanung

Vertriebserfolg ist kein Zufall

Infor COM liefert für alle Analysen und Prognosen rund um Ihren Vertrieb die passende Unterstützung. Die Lösung hilft, die Lieferbereitschaft zu optimieren: Eine optimale Einstellung des Produktprogramms und der nachgelagerten Produktions- und Beschaffungspläne gelingt am besten mit Hilfe einer detaillierten Absatzplanung.

Die exakten und statistisch abgesicherten Prognosedaten bilden eine sichere Basis für den vorausschauenden Einkauf und die rechtzeitige Vorfertigung von Baugruppen oder Enderzeugnissen mit nachfolgender kundenspezifischer Endmontage. Gleichzeitig gewährleisten ein auf den Markt ausgerichtetes Sortiment sowie verlässliche Vergangenheitsdaten über Verbrauch bzw. Nachfragen einen minimalen, aber auftragssicheren Lagerbestand. Zudem stehen historische Daten verdichtet im System zur Verfügung – ein einfacher, grafisch gestützter Abgleich der Planungsergebnisse mit Simulationen und Prognosen wird damit ermöglicht.

Infor COM liefert für alle Analysen und Prognosen rund um Ihren Vertrieb die passende Unterstützung: Eine optimale Einstellung des Produktprogramms und der nachgelagerten Produktions- und Beschaffungspläne gelingt am besten mit Hilfe einer detaillierten Absatzplanung.

Controlling für mehr Transparenz

Nur wer Chancen und Risiken von Märkten, Vertriebskanälen sowie Stärken und Schwächen der eigenen Vertriebsorganisation gezielt analysiert, kann schnell reagieren. Wenn etwas „aus dem Ruder“ müssen Sie im Stande sein, rechtzeitig gegenzusteuern. Eine professionelle Professionelle Business-Intelligence-Lösung ist hierbei unabdingbar. Sie erzeugt aus Daten wertvolle Informationen und sichert die Schlagkraft Ihrer Vertriebsorganisation.

Das voll in Infor COM integrierte Cockpit bietet hierfür vielfältige Möglichkeiten. Die zusätzliche Business Intelligence-Lösung liefert bei Bedarf weitere Auswertungen für ein zielsicheres Vertriebscontrolling.

So können beispielsweise Auftragseingangs Auftragseingangs-, Umsatz und Auftragsbestandsverläufe nach diversen Kriterien – wie z.B. Region, Zeitraum oder Vertriebsorganisation – dargestellt werden. Notwendige Kennzahlen, zu Lieferterminen, erzielten Marktpreisen oder auch Zahlungsvereinbarungen, decken Schwachstellen auf und geben Anlass zum Handeln.

Die einfache Bedienung und die Flexibilität im Reporting erleichtern das Controlling erheblich und etablieren die Bereichs- und Prozesssteuerung im Tagesgeschäft, wenn gewünscht auch außerhalb einer Controlling Abteilung. Und sollte es Ihr Reporting notwendig machen, weitere Datenquellen einzubinden, dann ist dies mit den dazugehörigen Administrationstools kein Problem.

Die wichtigsten Funktionen im Überblick

- Stammdatenpflege (freie grafische Gegenüberstellung von historischen Absatzzahlen, Simulationswerten und Prognosen)
- Plan- und Ist-Bedarfe im kontinuierlichen Abgleich
- Berechnung zukünftiger Bedarfe anhand erprobter Prognoseverfahren
- Monatliche Vorgaben gemäss. Vertriebsplanung oder Lieferplänen
- Prognosen anhand des Saison-Trend-Modells unter Berücksichtigung von historischen Absatzmengen, Saisonfaktoren und Absatztrends
- Einfache Kontrolle der Planungsergebnisse durch grafische Gegenüberstellung von Ist-Abgängen, Simulation und Prognosen
- Zeitnahe Reduzierung der Prognosemengen um in dieser Planungsperiode bereits vorhandene Kundenaufträge
- Jederzeit aktuelle und zuverlässige Daten für die Disposition durch Abgleich automatisch rollierende Planung

Ganzheitliche Unterstützung

Unsere Strategie ist es, den Wert der Investitionen, die Sie in Infor COM tätigen, beständig zu erhöhen. Dementsprechend erweitern wir den Kern unserer ERP-Anwendungen stetig mit geschäftsspezifischen Lösungen und arbeiten parallel daran, unser gesamtes Produktportfolio konstant weiterzuentwickeln, um moderne Lösungen für moderne Geschäftsprozesse zu schaffen. Basierend auf Kundenanregungen liegt der Fokus bei allen Entwicklungsprojekten darauf, die Funktionalität zu erweitern, den Implementierungsaufwand zu reduzieren und branchenspezifische Funktionen für ausgewählte Industriezweige zu ergänzen.

Grenzenlose Ressourcenplanung

Infor COM ist für jede Branche und jeden Fertigungstyp geeignet und deckt alle Geschäftsprozesse integriert ab – von der Vermarktung über die Produktion und Materialwirtschaft bis zum zukunftsorientierten Controlling. Und das nicht nur innerhalb der eigenen Organisation, sondern auch über deren Grenzen hinaus.

Vollständige Funktionalität

Von Anfang an hatte für Infor die Praxistauglichkeit des Systems in allen Bereichen Priorität. Entsprechend vollständig zeigt sich die Funktionalität von Infor-Modulen auch im Detail – bei den klassischen PPS- und Rechnungswesen- Bereichen ebenso wie bei CRM, Business Intelligence² und SCM.

Branchenspezifisch konzipiert

Infor COM ist schon im Kern so angelegt, dass es sich für jede Branche und für jeden Fertigungstyp eignet. Ob Sie Einzel-, Serien- oder Variantenfertiger sind, elektronische Komponenten herstellen, im Maschinenbau, der Holzindustrie oder im Kunststoff- bereich tätig sind – Infor COM passt für jede dieser Branchen. Und wenn, etwa im Automotive-Bereich, Spezialanforderungen bestehen, stellt Infor ausgereifte Branchen-Add-Ons bereit.

Umfangreiche Unterstützung

Wenn Sie sich für unsere Lösung entscheiden, dann erwerben Sie nicht nur eine Software: Es steht Ihnen auch die ganze Kompetenz von Infor zur Verfügung. Unsere umfangreichen Service- und Supportleistungen garantieren darüber hinaus eine hochfunktionale IT-Infrastruktur – die beste Basis für eine langjährige erfolgreiche Zusammenarbeit mit unseren Kunden.

Qualifiziertes Training

Für die qualifizierte Ausbildung Ihrer Mitarbeiter stehen nicht nur verschiedene Kurse in unserem Schulungszentrum bereit, sondern auch web-basierte Trainingsangebote. Selbstverständlich sind auch Schulungen bei Ihnen vor Ort möglich.

[Erfahren Sie mehr >](#)



Infor bietet Cloud-Applikationen für ausgewählte Branchen an. Das Unternehmen zählt 17.000 Angestellte und mehr als 68.000 Kunden in mehr als 170 Ländern. Mit Infor-Software können Anwender ihre Geschäftsprozesse optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf www.infor.de.

Folgen Sie uns: [in](#) [f](#) [t](#)