



Mit KUMAVISION ist mehr drin.
Mehr Erfolg!

**Präzisere Forecasts im Key Account Management:
Rollierende Absatzplanung im Buchverlag**

Gerd Kuchelmeister, Dipl. Ing., MBA
Leiter Geschäftsbereich CRM
gerd.kuchelmeister@kumavision.de

 **KUMAVISION**
Business-Lösungen für den Mittelstand

KUMAVISION AG

KUMAVISION
Business-Lösungen für den Mittelstand

eine der größten Microsoft Partner in Deutschland

**Mehrfach
Ausgezeichnet**

**14 Standorte
in D-A-CH**

**Über 330
Mitarbeiter**

**6.000 Mannjahre
Erfahrung mit
Softwareprojekten**

**Microsoft Gold Partner
ERP, CRM, BI**

19 Jahre am Markt

**Mehr als 800
realisierte Projekte**

40 Mio. Umsatz

Langfristige Kundenbeziehungen

**Klare
Unternehmensstrategie**

Integrierte Lösungen für Ihre Geschäftsprozesse



TOP Ziele eines CRM Systems

Klare Sicht auf Marktstrukturen

Realistische Marktprognosen

Gewinn an Vorlaufzeit im Vertrieb

höhere Marktausschöpfung und Gewinn an Marktanteilen

Steigerung der Margenqualität des Auftragseingangs

Optimierter Vertrieb von der Strategie bis zur Umsetzung

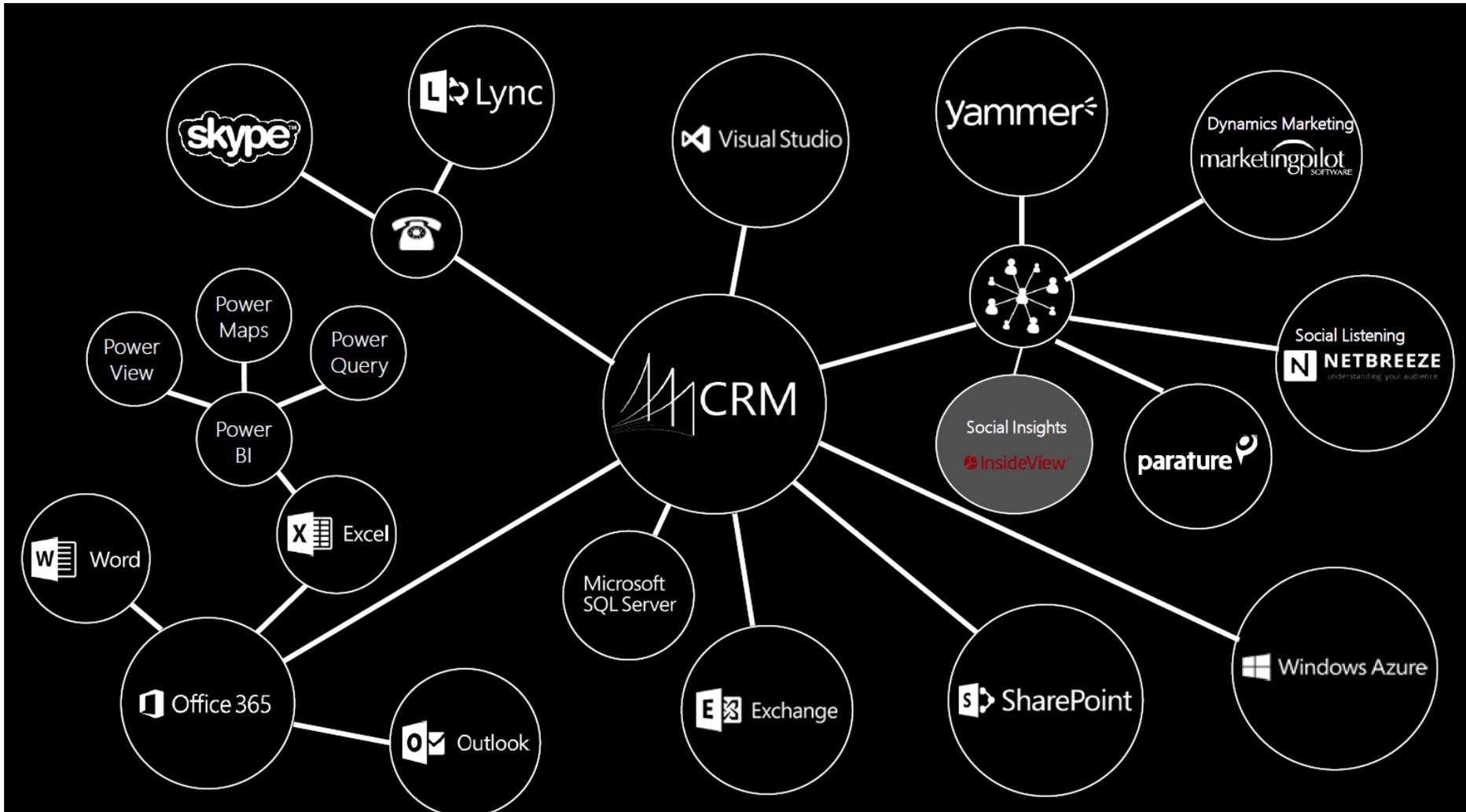
Steigern der Robustheit des AE-Wachstums

Genauere AE- und somit Umsatzprognosen

Management mit besseren Daten anstatt mit MEHR Daten

Ersparnis an Planungs- und Controllingarbeit, mehr Transparenz

Leistungsdarstellung MS CRM



Leistungsdarstellung MS CRM



PC



Browser



Mobile Geräte

Vertrieb

Neu

Dynamics Marketing
MSFT Social Listening

Marketing

Neu

Customer Self Service
(Parature)

Service

Erweiterte CRM
Anwendungen

BEZIEHUNGEN | INTERAKTIONEN | PROZESSE | ERKENNTNISSE





Absatzplanung: Prozessübersicht

Absatzplanung zeitlicher Ablauf

Absatzplan Initialisierung

Rollierende Absatzplanung

Markt und
Trends
↓
Titelsetup

Planung
(Erstplanung)

T1

Planung'
(Verfeinerung)

T2

Planung''
(finaler Plan)

T3

Ist + Rollierende Planung

T4

T5

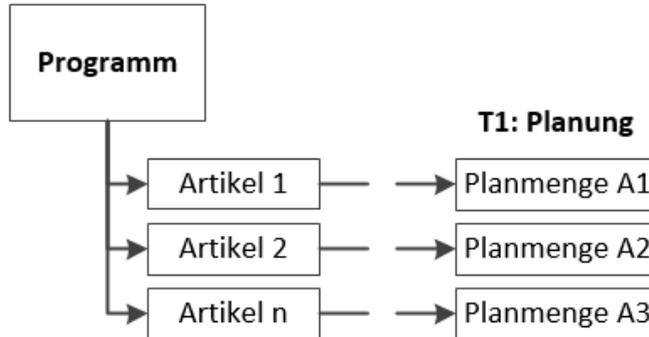
T1



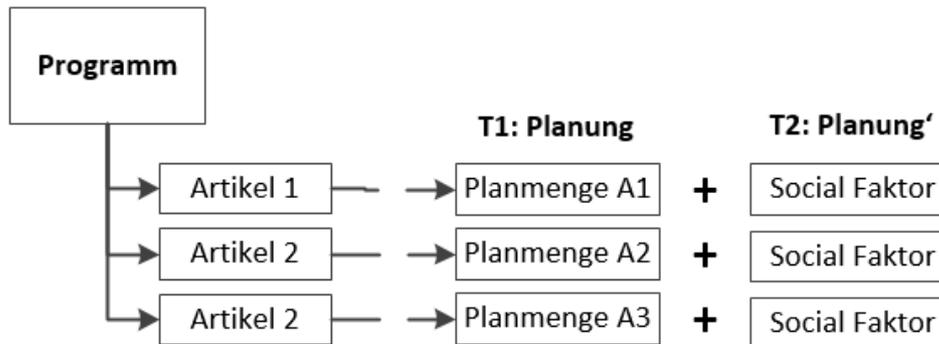
Absatzplan Initialisierung

Initialisierung

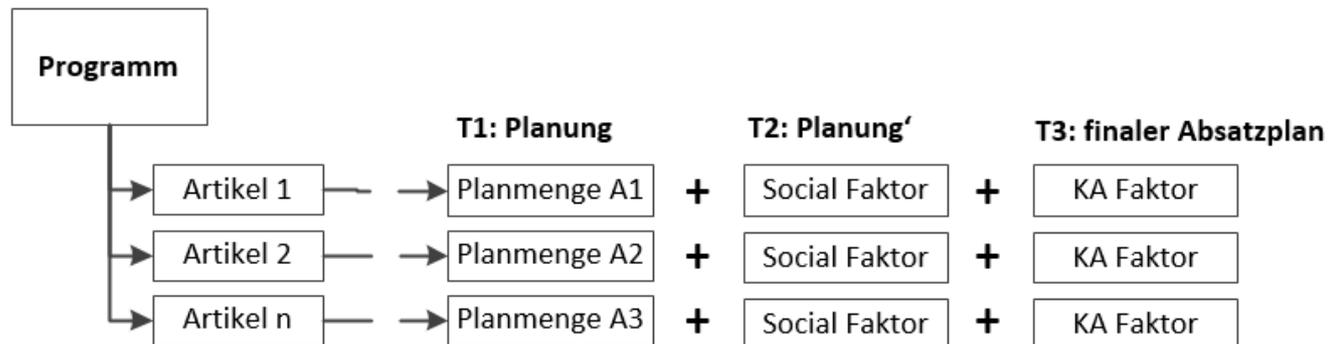
Programm aufsetzen



Social Media Trend einholen
(ggf. mit Vergleichstitel)



Key Account Infos durch Vormerker und weitere Parameter



Rollierende Absatzplanung

Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
	Ursprungsplan						
Ist Q1	rollierende aktualisierte Planung						
Ist Q1	Ist Q2	rollierende aktualisierte Planung					
Ist Q1	Ist Q2	Ist Q3	rollierende aktualisierte Planung				

Der Master ist der **Absatzplan**. Alle anderen Pläne werden hieraus abgeleitet und haben sich „unterzuordnen“

Die **Absatzplanzahl** darf nach Verabschiedung nicht wieder diskutiert werden

Der Prozess sollte sein...

(planen-rechnen-steuern) (rechnen-steuern) (rechnen-steuern)...

und nicht (planen-rechnen-steuern) (planen-rechnen-steuern)



Social Listening

Beispiel Social Listening

Microsoft Social Listening   | **EINSTELLUNGEN**  Suchthemen | 7. Publishers CR...

Richten Sie das **Suchthema** für Unternehmen, Konten, Produkte, Kampagnen oder andere Themen ein, nach denen Sie suchen möchten.

Suchthema

 **SPEICHERN**

Besitzer Erstellt

Volker Vent

Name

7. Publishers CRM-Conference

Suchthemenkategorie

Leads 

Suchabfragen

 Abfrage hinzufügen

Schlüsselwörter 

fifty shades of grey 

montecristo,monte cristo 

unterwerfung 

Suchabfrage

 **SPEICHERN**

Schlüsselwörter

unterwerfung

Einschlüsse

michel houellebecq

Schlüsselwörter und Einschlüsse müssen im selben erscheinen:

Satz

Absatz

Beitrag

Ausschlüsse

Ausschlüsse durch Kommas getrennt eingeben

Quellen

Alle auswählen

Sprachen

Alle auswählen

Blogs

Deutsch

Facebook

Englisch

Twitter

Videos

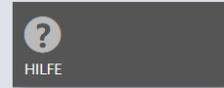
Nachrichten

 **Die Nachrichtenabdeckung ist auf die folgenden Sprachen beschränkt: Deutsch, Englisch**

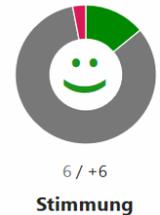
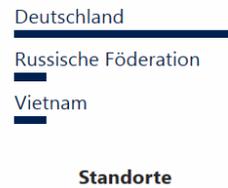
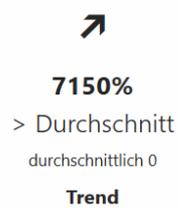
Beispiel Social Listening

Microsoft Social Listening

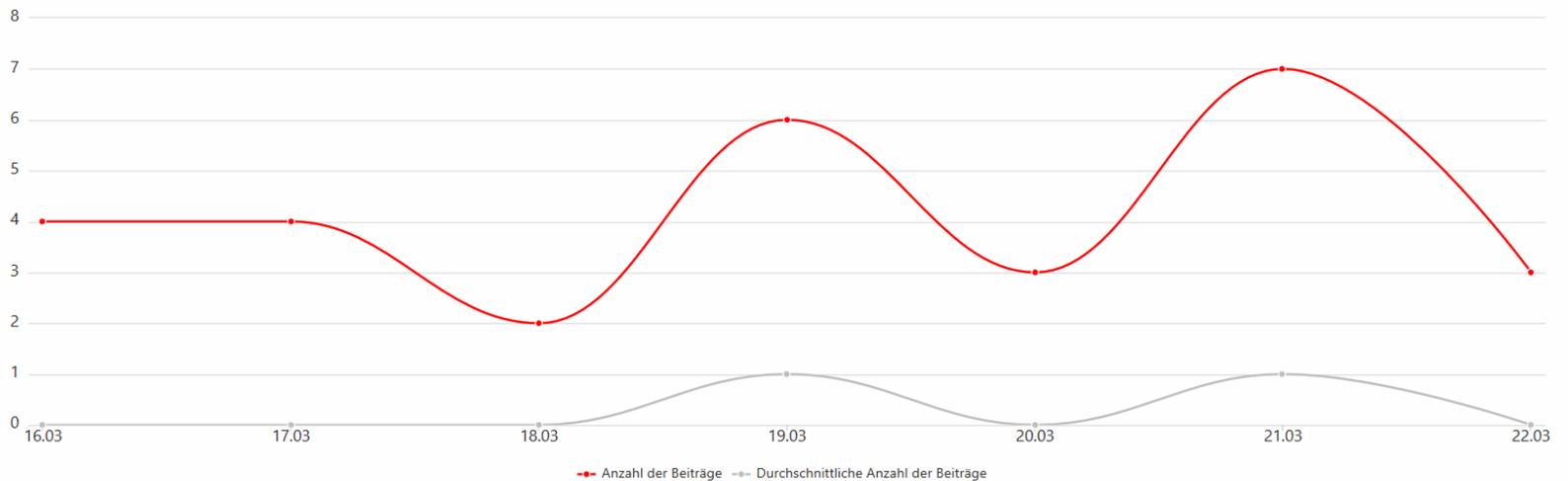
ANALYSE Übersicht



Analysezusammenfassung



Mengenverlauf Anzahl der Beiträge in Ihrem Zeitraum



Beispiel Social Listening

Stichwörter: unterwerfung ✕ + ✕

Übersicht über Quellen

Quellenzusammenfassung

Twitter

20 Beiträge

69 %



Facebook

0 Beiträge

0 %



Nachrichten

0 Beiträge

0 %



Blogs

9 Beiträge

31 %



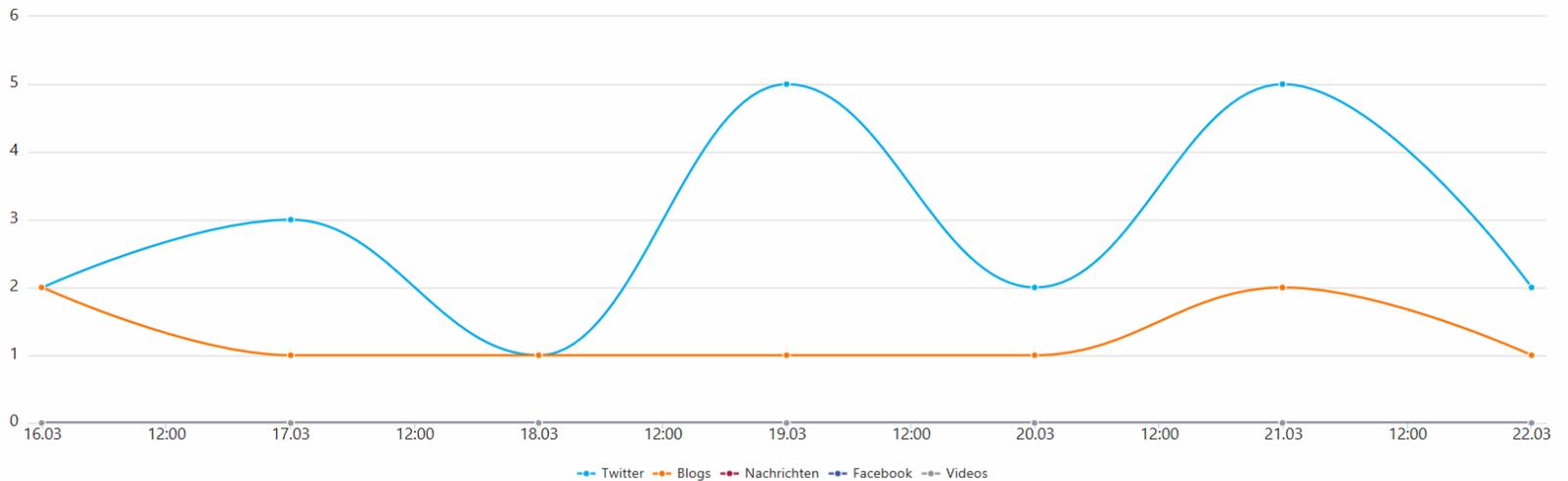
Videos

0 Beiträge

0 %



Quellenverlauf Anzahl der Beiträge in Ihrem Zeitrahmen



Beispiel Social Listening

Standort

Analysezusammenfassung



Standort-Buzz

17,4%
mit Standortdaten
96,8%
Standort des Autors
3,2%
Beitragsstandort


123400%
> Durchschnitt
durchschnittlich 0

Trend

Vereinigte Staaten
Indonesien
Deutschland
Vereinigtes Königreich
Philippinen

Standorte



EN DE

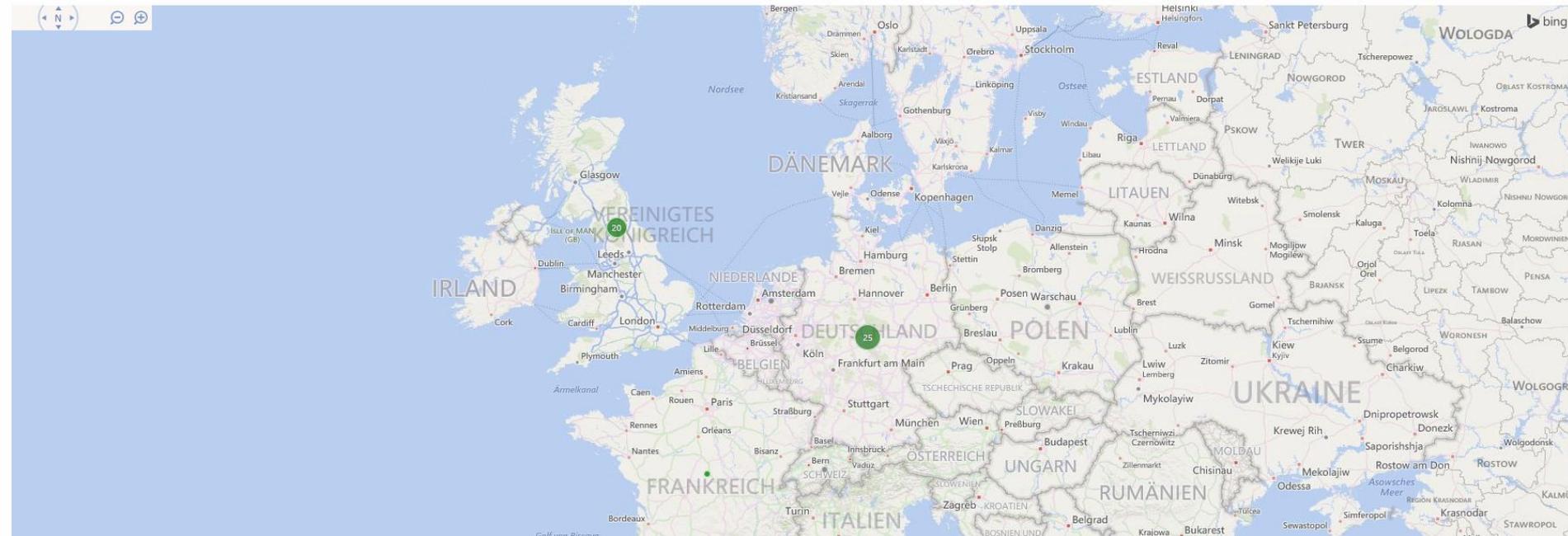
Sprachen



8,6 / -1,4

Stimmung

Karte



Beispiel Social Listening



Top-100-Autoren

				
eB... (e St)		4	6,9%	 
ita		4	6,9%	 
itb		2	3,4%	 
Di...	Spanish Springs, Nevad...	2	3,4%	 
lil-		2	3,4%	 
dic	Schweiz	1	1,7%	 
ge	Deutschland	1	1,7%	 
ba		1	1,7%	 
the		1	1,7%	 



Zensur

Beispiel Social Listening

7. Publishers CRM-Conference

16.03 – 22.03.2015 **Letzte Woche**

3/5 Quellen  1/2 Sprachen (Deutsch)   

Beiträge

Alle auswählen  Löschen  Exportieren

 Hervorheben

<input type="checkbox"/>	 duthel	Unterwerfung - Michel Houellebecq EUR 14,00 Angebotsende: Mittwoch Mär-25-2015 14:19:27 CET Sofort-Kaufen für nur: EUR 14,00 Sofort-Kaufen Zur Liste der beobachteten Artikel hinzufügen	DE	23:25	22.03.2015	Neutral
<input type="checkbox"/>	 rainerseemann (Rainer A. Seemann) Renningen, BW, Deutschland	#Buchempfehlung - Unterwerfung – Michel Houellebecq. http://t.co/wG2zYSkJ39 Antworten Retweet Favorit	DE	13:10	22.03.2015	Neutral
<input type="checkbox"/>	 Westfalenlob (Westfalenlob)	"Montecristo" - spannender Finanzthriller von Martin Suter http://t.co/2eddtufIZ ... Antworten Retweet Favorit	DE	10:39	22.03.2015	Positiv
<input type="checkbox"/>	 Medienstil (Medienstil) Paderborn, NW, Deutschland	"Montecristo" - spannender Finanzthriller von Martin Suter http://t.co/ewdLgB4NFT ... Antworten Retweet Favorit	DE	10:38	22.03.2015	Positiv
<input type="checkbox"/>	 Denkstil (Denkstil) Paderborn, NW, Deutschland	"Montecristo" - spannender Finanzthriller von Martin Suter http://t.co/Y1FfJJP5og ... Antworten Retweet Favorit	DE	10:38	22.03.2015	Positiv
<input type="checkbox"/>	 rkeuper (Ralf Keuper)	"Montecristo" - spannender Finanzthriller von Martin Suter http://t.co/YJMvVjVpWX ... Antworten Retweet Favorit	DE	10:38	22.03.2015	Positiv
<input type="checkbox"/>	 Bankstil (Bankstil) Paderborn, NW, Deutschland	"Montecristo" - spannender Finanzthriller von Martin Suter http://t.co/iHPBnfO0yq Antworten Retweet Favorit	DE	10:38	22.03.2015	Positiv
<input type="checkbox"/>	 itabrank (Top 10 AudioBooks)	Germany 4. Fifty Shades of Grey 2: Gefährliche Liebe - E L James http://t.co/W8Ap0EakPq #AudioBooks #iTunes #iPhone #Apple Antworten Retweet Favorit	DE	09:57	22.03.2015	Negativ



Live Demo: MS CRM 2015

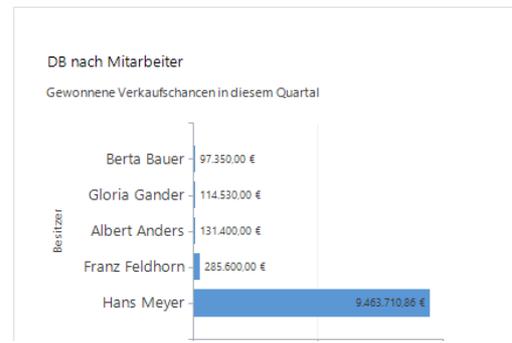
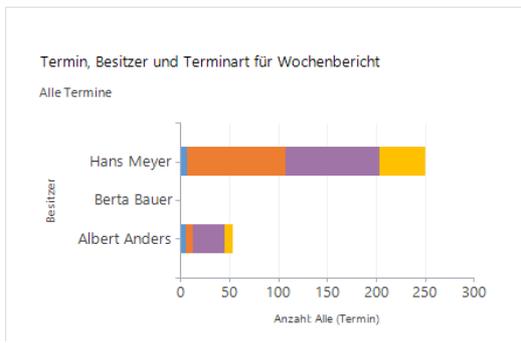
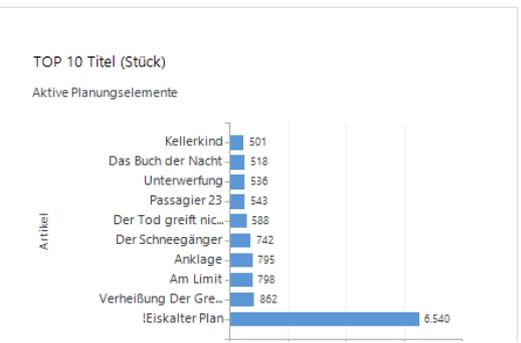
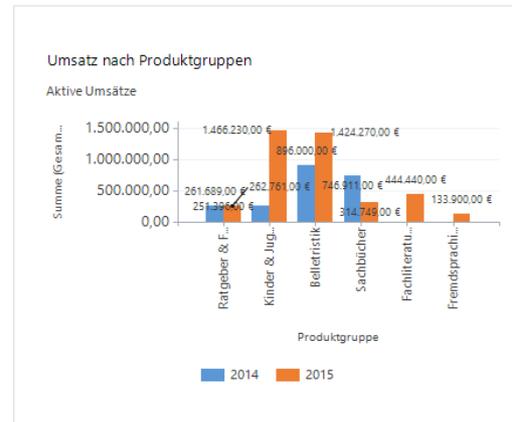
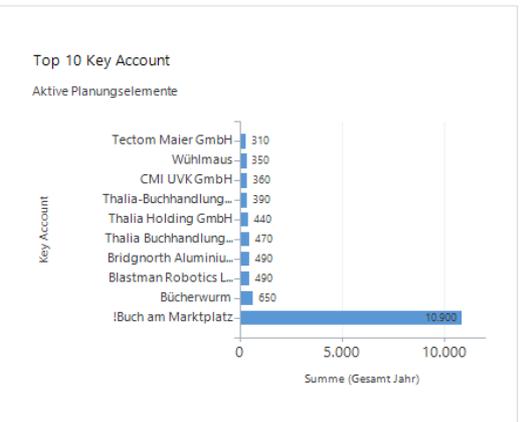
Bildschirmabgriffe: Übersicht Outlook mit Dashboard 1

DATEI Dashboards

Speichern unter | Neu | Bearbeiten | Löschen | Als Standard festlegen | Dashboard freigeben | Zuweisen | Alle aktualisieren | Erweiterte Suche | Suchen | Hilfe

- 4 Favoriten
 - Posteingang
 - Gesendete Elemente
 - Gelöschte Elemente
- 4 Administrator@crmdev.local
 - Posteingang
 - Entwürfe
 - Gesendete Elemente
 - Gelöschte Elemente
 - Junk-E-Mail
 - Postausgang
 - RSS-Feeds
 - Suchordner
- 4 CRM 2015
 - Einstellungen
 - Hilfe
- 4 Marketing
 - Begleitmaterial
- 4 Kunden
 - Firmen
 - Kontakte
- 4 Marketing
 - Kampagnen
 - Leads
 - Marketinglisten
 - Schnellkampagnen
- Meine Arbeit
- 4 Tools
 - Berichte
 - Warnungen
- Service
- 4 Vertrieb

!Management ▾



Bildschirmabgriffe: Übersicht Outlook mit Dashboard 2

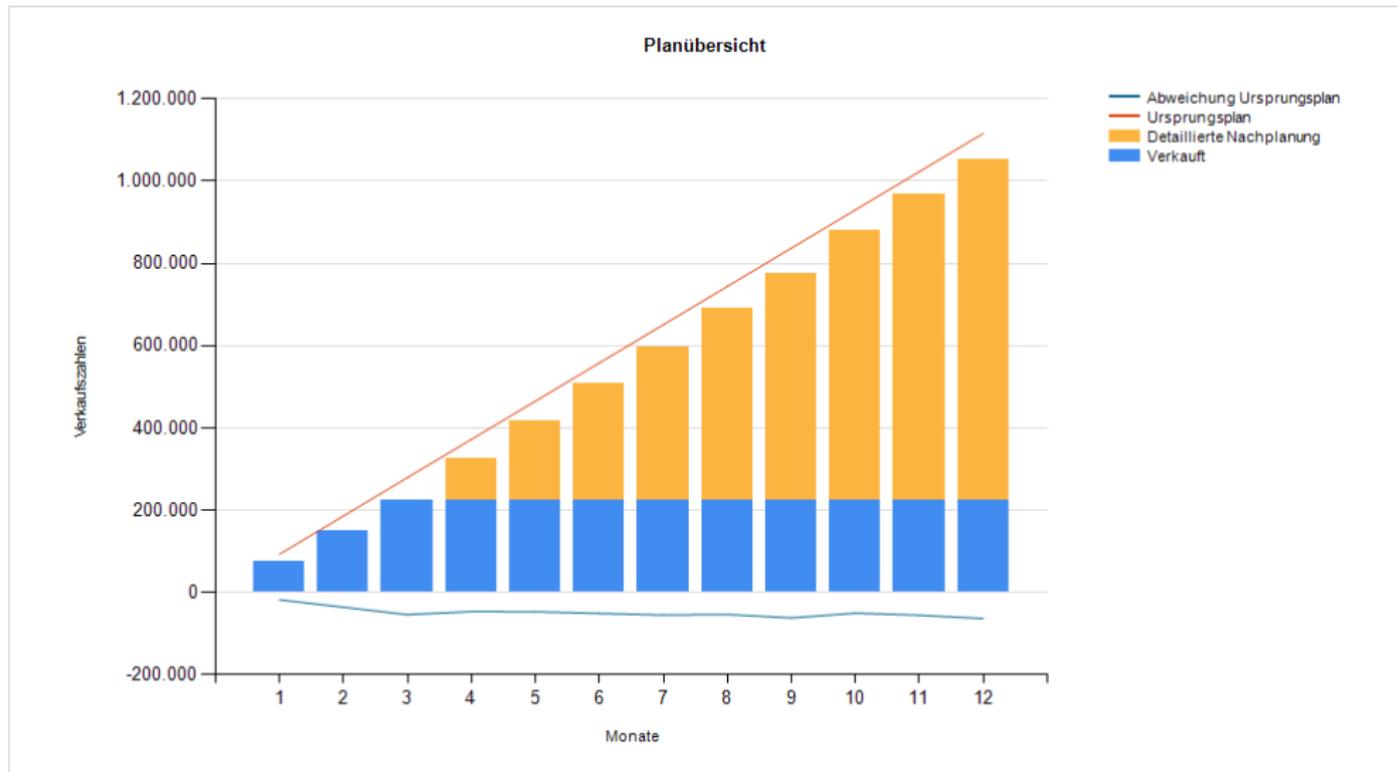
DATEI Dashboards

Speichern unter | Neu | Bearbeiten | Löschen | Als Standard festlegen | Dashboard-Verwaltung | Dashboard freigeben | Zuweisen | Aktion | Alle aktualisieren | Erweiterte Suche | Abfrage | Suchen | Hilfe

- Favoriten
 - Posteingang
 - Gesendete Elemente
 - Gelöschte Elemente
- Administrator@crmdev.local
 - Posteingang
 - Entwürfe
 - Gesendete Elemente
 - Gelöschte Elemente
 - Junk-E-Mail
 - Postausgang
 - RSS-Feeds
 - Suchordner
- CRM 2015
 - Einstellungen
 - Hilfe
 - Marketing
 - Begleitmaterial
 - Kunden
 - Firmen
 - Kontakte
 - Marketing
 - Kampagnen
 - Leads
 - Marketinglisten
 - Schnellkampagnen
 - Meine Arbeit
 - Tools

!Planübersicht ▾

Absatzplanung



Bildschirmabgriffe: Key Account Übersicht

+ NEU DEAKTIVIEREN VERBINDEN ZUR MARKETINGLISTE HILF ZUWEISEN LINK PER E-MAIL SENDEN LÖSCHEN ...

 **FIRMA**
!Buch am Marktplatz

Jahresumsatz: 2.000.000,00€ | Anzahl der Mitarbeit: 600 | Besitzer: Hans Meyer

Zusammenfassung

Firmeninformationen

Firmenname * !Buch am Marktplatz
 Firmennummer 8890
 Telefon 0911-2873-0
 Fax 0911-2873-10
 Website <http://www.buch-am-Marktplatz>
 Übergeordnete Firma [Thalia Holding GmbH](#)
 E-Mail info@thalia.com
 Key Account Ja

Adresse

Donatusstr. 10
 50259 Pulheim
 Deutschland

Primärer Kontakt  Max Müller

E-Mail mm@crmdev.local
 Geschäftlich 0751-8865-12

Kontakte

Vollständiger Name ↑	E-Mail	Position
Axel Wolff	Wolff@beispiele.de	Einkauf Leitung
Christian Dacher	dacher@beispiele.de	Konstruktion/En...
Fritz Fischer	fischer@beispiele.de	Logistik
Max Müller	mm@crmdev.local	Geschäftsführu...
Melanie Jung	jung@beispiele.de	Einkauf

UNTERGEORDNETE FIRMEN

Firmenname ↑	Adresse 1: Ort...	Primärer Kontakt	Geschäftsbezi...
Kirchzartener Bücherstuben	Ingolstadt	Daniel Sauter	Interessant

AKTIVITÄTEN NOTIZEN

Alle | Telefonanruf hinzufügen Aufgabe hinzufügen ...

-  **Max Müller**
Störfal
26.03.2015 14:26
-  **Neue Lieferung veranlassen**
Priorität Normal
Geändert von Hans Meyer 25.03.2015 14:38
-  **GKN**
Eu vis elit harum causae, quo ne ipsum voluptua electram, qui e.
Fertiggestellt von Hans Meyer 25.03.2015 14:38
-  **Hermesmeier & Greweling**
At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet cl
Fertiggestellt von Hans Meyer 25.03.2015 14:38
-  **GKN**
Te qui veri ornatus inoleans. Noster ornittam iracundia ne eos c

Bildschirmabgriffe: Key Account Übersicht 2

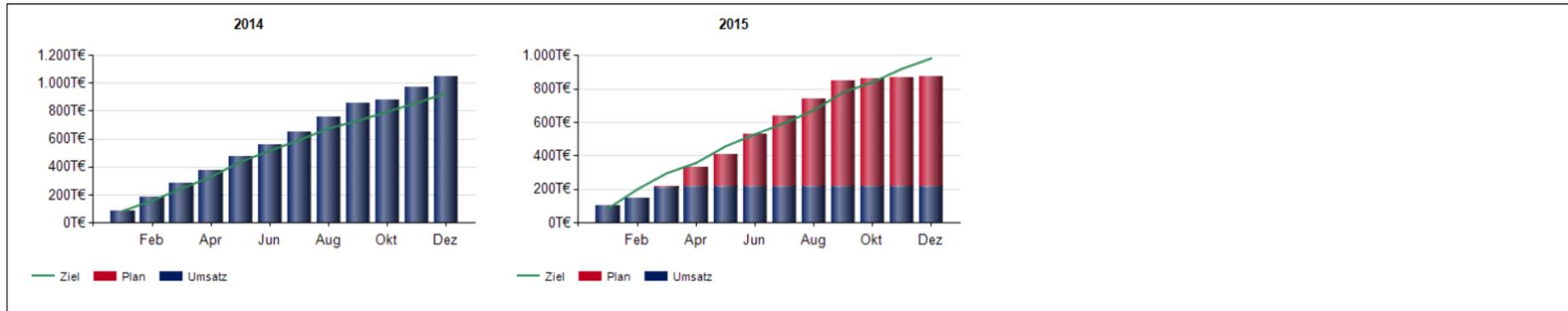
+ NEU DEAKTIVIEREN VERBINDEN ZUR MARKETINGLISTE HI... ZUWEISEN LINK PER E-MAIL SENDEN LÖSCHEN ...

FIRMA
!Buch am Marktplatz

Jahresumsatz
2.000.000,00€

Anzahl der Mit
600

Gewichteter Umsatz



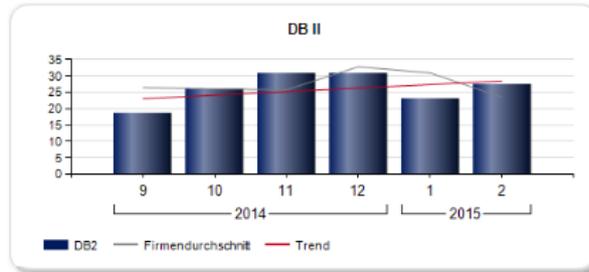
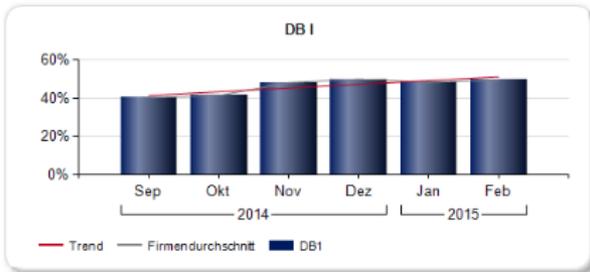
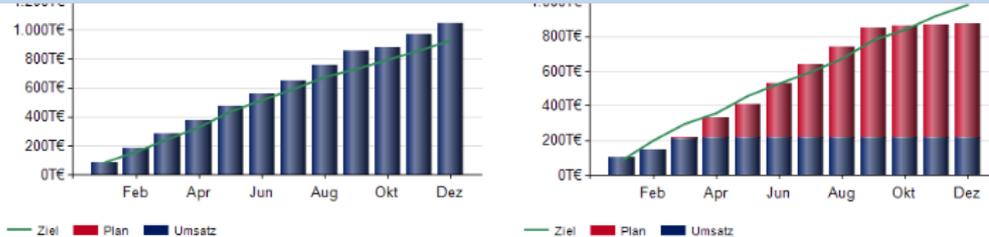
Umsätze im Detail

+ NEU BEARBEITEN LÖSCHEN

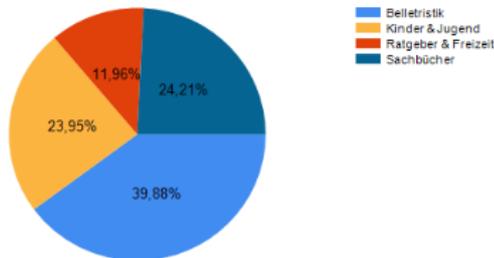
▶	✓	Jahr ↑	Produktgruppe	Vertriebsweg	Buch	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt
▶		2014				€86.074,00	€99.061,00	€97.588,00	€94.247,00	€97.389,00	€86.820,00	€92.098,00	€101.653,00	€102.504,00	€20.892,00
▶		2015				€104.839,00	€43.809,00	€69.432,00	€143.910,00	€95.840,00	€147.080,00	€141.740,00	€125.870,00	€131.720,00	€14.000,00
▶		2015	Belletristik			€0,00	€0,00	€0,00	€135.910,00	€89.840,00	€135.080,00	€128.740,00	€107.570,00	€119.720,00	€0,00
		2015	Belletristik		Altes Land	€0,00	€0,00	€0,00	€5.680,00	€1.890,00	€3.070,00	€4.260,00	€710,00	€1.180,00	€0,00
		2015	Belletristik		Am Limit	€0,00	€0,00	€0,00	€1.820,00	€3.650,00	€6.160,00	€1.370,00	€2.280,00	€5.240,00	€0,00
		2015	Belletristik		Anklage	€0,00	€0,00	€0,00	€4.000,00	€3.580,00	€2.860,00	€2.150,00	€1.570,00	€1.720,00	€0,00

Bildschirmabgriffe: Key Account Auswertung

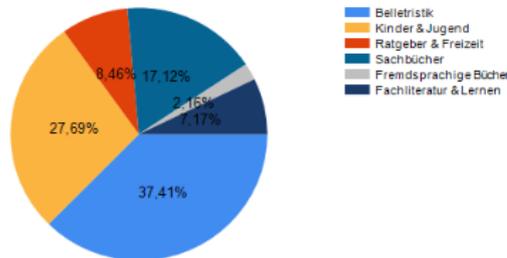
CRMAccount
 1 von 1 75% Suchen | Weiter



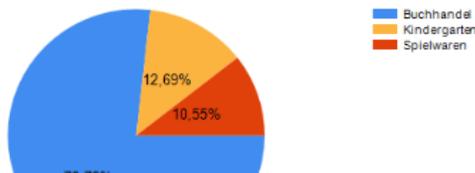
Umsatz der Firma nach Produktgruppen



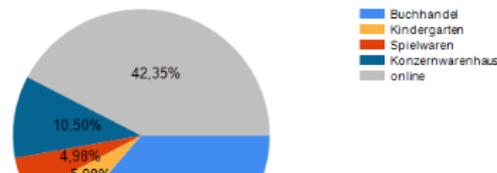
Umsatz Gesamt nach Produktgruppen



Umsatz der Firma nach Vertriebsweg



Umsatz Gesamt nach Vertriebsweg



Bildschirmabgriffe: Artikel Auswertung

NEU DEAKTIVIEREN LÖSCHEN ZUWEISEN FREIGEBEN LINK PER E-MAIL SENDEN WORKFLOW AUSFÜHREN ...

BUCH : INFORMATIONEN

!Eiskalter Plan

Allgemein

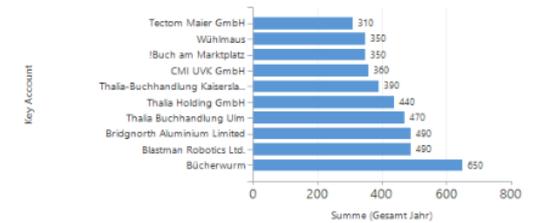
Titel * !Eiskalter Plan
ISBN 9783827194312
Autor Astrid Korten
Ersterscheinung 2015
Erstplan St/Jahr 10.000
Erstproduktion 7.000
Produktionsland Deutschland
Bereich Krimis & Thriller
Klassifizierung A
Aktuelle Vorbestellur 4.000
Besitzer * Hans Meyer

Vergleichstitel

Verbunden mit ↑	Rolle (an)	Beschreibung
Der Tod greift nicht...	Vergleichstitel	
Unterwerfung	Vergleichstitel	

Top 10 Key Account

Aktive Planungselemente



Detaillierte Planung

