MONIKA WITTOR
ONLINE BUSINESS MANAGERIN

# CRM

Customer Relationship Management
Kundenbeziehungs-Management

Wobei unterstützt mich ein CRM ?

- Alle Kundendaten zentral an einem Ort
- Lückenlose und kontinuierliche Dokumentation aller relevanten Daten:
  - Gespräche
  - Telefonate
  - E-Mail
  - Schriftverkehr
  - Notizen
- Geburtstage (Service: Anruf oder Karte)

Ich sehe Kaufverhalten, Interessen, Anfragen

→ Essentieller Bestandteil der Kundenbeziehung

Brücke von und zu allen Beteiligten

**Vorteile**

- Alle sind auf dem gleichen Stand, nicht nur ein einzelner Kundenberater
- Jeder hat im Blick was mit dem Kunden abgesprochen und vereinbart ist und welche Maßnahmen in Zukunft geplant sind, also die gesamte Historie und das schafft Transparenz
- Das Programm benachrichtigt mich per E-Mail über anstehende Aufgaben
- Online Programm – cloudbasiert – von überall aus Zugriff

Nachteile eines CRM

Viele richten sich an größere Unternehmen und haben unzählige Funktionen und komplexe Prozesse und sind teuer.
Für Solopreneure ist das mit Kanonen auf Spatzen schießen
Sorgt für mehr aufwand als es abnimmt
Ruckzuck sind Sie wie wieder bei ihren eigenen Excel Listen usw.

Wittor Monika
Georg-Bauer-Str. 55
66583 Spiesen-Elversberg

monika@backoffice-assistenz.de
Tel: 0176 – 61 27 42 71
https://www.facebook.com/MonikaWittorOBM

MONIKA WITTOR
ONLINE BUSINESS MANAGERIN

**Daher Wichtig:**

Vorher Gedanken machen, welche Anforderungen Sie an das CRM haben

- bedienfreundlich, zugeschnitten auf kleine Betriebe
- Kundendaten einfach und übersichtlich verwalten
- Detaillierte Kundenhistorie, auf die alle Mitarbeiter Zugriff haben und auf einen Blick alle relevanten Daten und Informationen einsehen können
- DSGVO konform
- gerne mal googeln, YouTube Tutorials anschauen
- optimale Lösung finden

Für viele Berufssparten, Handwerker vor allem gibt es All-in-one Lösungen.
Dies lohnt sich oft erst, wenn man ne Sekretärin hat, die das Programm auch bewirtschaftet.

Ein CRM für Solopreneure sollte sich auf das Wesentliche konzentrieren:
Adress und Kontaktmangement
gute Teamarbeit
Übersichtliche Funktionen
Intuitive Benutzerführung
Selbständig zurecht finden

**Meine Empfehlung:**

CENTRALSTATION CRM

Centralstation läuft einfach im Webbrowser (Basis für virtuelle Teams) und alle Nutzer sind in wenigen Minuten startklar

Sie benötigen kein Server im Unternehmen, keine aufwendige techn. Infrastruktur oder hochwertige teure Hardware und passenden IT sachverstand

Die Server stehen in Deutschland und Irland

Link: http://centralstationcrm.de/?ref=ZADckq9tdYRhIRI4R55Z&discount=partner

Wittor Monika
Georg-Bauer-Str. 55
66583 Spiesen-Elversberg

monika@backoffice-assistenz.de
Tel: 0176 – 61 27 42 71
https://www.facebook.com/MonikaWittorOBM

MONIKA WITTOR
ONLINE BUSINESS MANAGERIN

# PROJEKT MANAGEMENT

Wenn sie keinen Plan und Überblick über ihre Aufgaben haben, sind sie ein Schiff ohne Ruder. Noch geht das vielleicht weil sich sich 5 Dinge merken können, aber das wird mehr.

Und auch im Kopf gilt: AUSLAGERN

Es bringt Ruhe rein. Sie müssen sich nichts mehr merken.

- ➔ Merke dir nix was du auch aufschreiben kannst, das Gehirn ist zum denken da und zum Ideen haben, nicht zum speichern.

Mit unerledigten Aufgaben beschäftigt sich das Gehirn ständig unterbewusst und holt sie zu den unpassendsten Zeiten hervor.

Wenn sie ständig versuchen Termine, ToDos, Geschenkideen und Aufgaben zu merken ist man nie zu 100 % bei einer Sache und man verschenkt zuviel Kapazität die man dringend woanders benötigt.

Projektplanung / Projektmanagement ist wichtig, weil:

1. ES SCHAFFT ORDNUNG
   Alle Themen und Aufgaben Felder sind zu jeder Zeit für alle Beteiligten präsent und können von egal wo betrachtet und bearbeitet werden. Basis für virtuelle Teams

   Wichtig wenn sie mit ihren Ressourcen haushalten müssen (Zeit)

2. GEHT NIX MEHR VERLOREN
   Es stellt sicher, dass nix vergessen wird und man im Zeitplan bleibt

3. Es bringt Führung und Kontrolle in die Projekte (vorausgesetzt einer hat den Hut auf - ist verantwortlich - und macht seinen Job)

4. Jeder weiß was jeder wann wo wie macht!

5. Man erkennt ziemlich schnell wann man wo anpassen oder gegensteuern darf.

<u>Wobei unterstützt es mich ?</u>

- ✓ Man hat ständig die Übersicht
- ✓ Realistische Planung – Aufteilen in kleine Arbeitsbereiche
- ✓ Team Bildung – wer übernimmt was

Projektmanagement stellt einen ordnungsgemäßen Ablauf sicher.

Wittor Monika
Georg-Bauer-Str. 55
66583 Spiesen-Elversberg

monika@backoffice-assistenz.de
Tel: 0176 – 61 27 42 71
https://www.facebook.com/MonikaWittorOBM

**Meine Empfehlung:**

Trello

Link: https://trello.com/monikawittor1/recommend

# Ordnerstruktur

**7 x 7 Prinzip**

7 Hauptordner

7 Unterordner (49)

7 weitere Unterordner (343)

Prinzip: alles was sie suchen ist max. 4 Klicks von Ihnen entfernt

**Beispiel Ebene 1:**

- Privat
- Geschäftsführung
- Projekte
- Marketing
- Finanzen/Buchhaltung
- Personalwesen
- Wissenssammlung
- Bildarchiv
- Vertrieb

Wittor Monika
Georg-Bauer-Str. 55
66583 Spiesen-Elversberg

monika@backoffice-assistenz.de
Tel: 0176 – 61 27 42 71
https://www.facebook.com/MonikaWittorOBM

**Beispiel Ebene 2 für den Marketingordner:**

- Marketingplanung
- Marktinformationen
- Werbung
- Veranstaltungen
- Pressearbeit
- Präsentationen
- Wissen

**Leerer E-Mail Posteingang jeden Tag:**

Fünf – Schritte – Regel

1. Löschen
2. Weiterleiten
3. Archivieren
4. Kann in 5 min erledigt werden
5. Terminieren

(= verarbeiten: 1 x anfassen und weg damit)

Wittor Monika
Georg-Bauer-Str. 55
66583 Spiesen-Elversberg

monika@backoffice-assistenz.de
Tel: 0176 – 61 27 42 71
https://www.facebook.com/MonikaWittorOBM

**Empfehlung für einen digitalen Passwort Tresor:**

www.lastpass.com

# Komplettlösung

Microsoft 365
Innovative Office Anwendungen
Intelligente Cloud Dienste
Erstklassige Sicherheit vereint
Ordnerstruktur mit Aufbewahrungsfristen und Zugriffsrechten

**Hier mal die wichtigsten Apps:**

OUTLOOK
Verwalte ich meine E-Mails
Aufgaben – meine eigenen Aufgaben (Betreff, Aufgabenbeschreibung, Fälligkeitsdatum)
Kalenderfunktion
Kontakte

ONE NOTE (kann nur in der Cloud ONE DRIVE speichern in der Business Version)
Digitales Notizbuch
3 Ablage Ebenen wie 7 x 7 Ordnerstruktur
Kann mit sehr vielfältigen Inhalten umgehen: Texte, Bilder, Grafiken, Tabellen, multimediale inhalte, Handschriftliches speichern
Sie können E-Mails an One Note senden
Inhalte von Webseiten werden automatisch mit Zeitstempel und Link versehen
Texterkennung von Handschriftlichem und Umwandlung in „Maschinenschrift“
Gibt es auch Kostenlos zum Download ohne Office 365

ONE DRIVE (für mich allein)
Speicherplatz in der Cloud
1 TB in der Business Version
Über Office 365 Zugang oder via Browser von überall aus zugänglich
Aber auf dem PC auch Integrierbar im lokalen Explorer
Ich kann Dokumente und Ordner für andere freigeben
Unternehmensweite Compliance und Sicherheitsrichtlinien festlegen, damit keine sensiblen Daten in der Cloud landen, Aufbewahrungsfristen festlegen
Ablage ist automatisch privat

Wittor Monika
Georg-Bauer-Str. 55
66583 Spiesen-Elversberg

monika@backoffice-assistenz.de
Tel: 0176 – 61 27 42 71
https://www.facebook.com/MonikaWittorOBM

MONIKA WITTOR
ONLINE BUSINESS MANAGERIN

SHARE POINT (für das Team)
Alle im Team können auf die Inhalte zugreifen (nicht nur ich privat – Unterschied zu One Drive)
Versioniert automatisch (frühere Zustände können jederzeit wiederhergestellt werden)
Ablage ist automatisch für alle im Team zugänglich

Vorteile der Cloud Version von MS Office

- Produktiver, alle Dienste spielen perfekt zusammen
- Alles an einem Ort
- Alle können sich von überall aus miteinander austauschen
- Inhalte teilen in Echtzeit
- sicher
- DSGVO konform
- Automatisierte Prozesse
- Immer verfügbar (zu 99,9 %)

Wittor Monika
Georg-Bauer-Str. 55
66583 Spiesen-Elversberg

monika@backoffice-assistenz.de
Tel: 0176 – 61 27 42 71
https://www.facebook.com/MonikaWittorOBM