

vTiger als Adressverwaltung für Non-Profit- Unternehmen

**Erklärung der grundlegenden Philosophie, Bedienung und eine kurze Erläuterung
der notwendigen Anpassung um das CRM-System vTiger überwiegend
als Adressverwaltung zu nutzen.**

V 1.0

04.08.10

Anton Kejr, Human Touchnologies (eine Marke von system worx GmbH&Co. KG)

1. Basiswissen

vTiger ist ein rein OpenSource-basiertes sehr mächtiges und umfassendes „Customer Relationship Management“-System (CRM). Es unterstützt den gesamten Vertriebsprozess vom Marketing bis zum Verkauf.

Zentraler Teil des Systems ist natürlich die Verwaltung der Adressen mit allen Details und auch die Zuordnung von Vertriebsinformationen (Mailings, Dokumente, Aktivitäten, Protokolle,..) zu den Kundenadressen. Damit sammelt sich im Laufe der Zeit alle für den Vertriebsprozess und der Kundenbetreuung relevante Daten zu jeder Adresse an. In anderen Worten : Über die Adresse hat der Anwender von vTiger die gesamte Kundenhistorie zugreifbar.

Bei Non-Profit-Organisationen gibt es zwar keinen wirklichen Vertriebsprozess, aber ansonsten sind die abzudeckenden Funktionen und Arbeitsschritte ganz vergleichbar. Auch hier haben wir viele Adressen und Kontakte und auch hier müssen ähnliche Aufgaben erledigt werden bzw. fallen ganz ähnliche Daten an, die zu verwalten sind : z.B. Mailingaktionen, Notizen, Dokumente, Planung von Telefonaten, etc ... Auch Sponsoren und Spender müssen verwaltet werden um sie persönlich und zielgerichtet betreuen zu können.

Weitere Informationen :

- Ein Blog-Artikel von mir : „Was ist eigentlich CRM und wofür braucht man es“
<http://blogs.system-worx.de/kejr/2009/08/26/was-ist-eigentlich-crm-und-wofur-braucht-man-es/#more-537>
- Präsentation: Wie Open Source Software zur Optimierung von Geschäftsprozessen beiträgt
<http://www.slideshare.net/AKJoom/wie-open-source-software-zur-optimierung-von-geschftsprozessen-beitrgt-anton-kejr>

Als prominente Anwender von vTiger möchte ich hier nur die Postbank und Allianz anführen.

2. Anpassungen zur Reduktion der Komplexibilität

Bei jedem Kunden, nicht nur bei „Non Profit“-Organisationen ist es sinnvoll und notwendig die fast unüberschaubare Fülle der Funktionen zu reduzieren, damit nur die benötigten Funktionen verfügbar sind und das System schnell erlernbar ist. Natürlich ist es möglich diese Funktionen bei Bedarf später wieder „einzuschalten“. Damit kann das System mit den Skills seiner Anwender mitwachsen.

Für unser Beispiel „Non Profit“-Organisation“ können wir damit z.B. erst mal sicher auf folgende Module, Bausteine verzichten:

- Ticket-System für 4 Kunden (Fehlermeldungen durch Kunden)
- Produktdatenhaltung : Produktliste, Lagerhaltung, Rechnungsstellung, ...
- Vertriebs-Forecast (sehr komplexe Vertriebs-Werkzeuge)

Ebenso müssen wir wohl nicht zwischen Leads und Personen unterscheiden.

Kleiner Exkurs: Leads sind im Prinzip Erstkontakte mit denen noch keine echte Geschäftsbeziehung existiert. Beispiel dazu : Messekontakte von denen man nur die Visitenkarte hat bis dato. Personen sind immer einer Organisation zugeordnet (es können mehrere Personen einer Organisation zugeordnet sein). Es handelt sich dabei um Kontakte, Personen zu denen eine Geschäftsbeziehung existiert. Leads können auf Knopfdruck in Personen umgewandelt werden.

Für unsere Zwecke schalten wir diese Unterscheidung ab. Wir haben nur „Personen“.

Damit reduziert sich die Startseite von vTiger von

The screenshot shows the vtiger CRM 5.0 interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'STARTSEITE', 'Marketing', 'Vertrieb', 'Support', 'Auswertung', 'Bestand', 'Werkzeuge', and 'Einstellungen'. Below this is a search bar and a 'Los' button. The main content area is divided into several sections:

- Home**: A section with a 'Tag Wolke' (Tag Cloud) and a 'TAG C' logo.
- Leads**: A dropdown menu with options like 'Organisationen', 'Personen', 'Verkaufspotentiale', 'Angebote', 'Verkaufsbestellung', 'Rechnung', 'Preislisten', 'Dokumente', and 'Kalender'.
- Top Potentiale**: A table showing potential sales opportunities.

Organisation	Total Potentiale(€)	Verkaufspotential	Betrag(€)
vtiger - 1000 units	75000	vtiger - 1000 units	75000
vtigerCRM Inc - 1000...	50000	vtigerCRM Inc - 1000...	50000
t3M Invest A/S - 100...	25000	t3M Invest A/S - 100...	25000
samplevtiger - 1000 ...	25000	samplevtiger - 1000 ...	25000
usable-vtiger - 1000...	25000	usable-vtiger - 1000...	25000
- benutzerdefinierte Listen**: A table showing user-defined lists.

Listenname	Modul	Anzahl
Prospect	Organisationen	0
Accounts (admin)	Organisationen	0
Open Tickets (admin)	Trouble Tickets	4
Hot Leads (admin)	Leads	0
Potentials Won (admin)	Verkaufspotentiale	2
Open Quotes (admin)	Angebote	1

auf

The screenshot shows the vtiger CRM 5.0 interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'STARTSEITE', 'Marketing', 'Vertrieb', 'Support', 'Auswertung', and 'Werkzeuge'. A search bar is located on the right. Below the navigation bar, a dropdown menu is open, showing options like 'Organisations', 'Personen', 'Dokumente', and 'Kalender'. The main content area is divided into three panels:

- Organisations:** A horizontal bar chart titled 'Organisations nach Branche : 10'. The chart shows 10 categories, each with a value of 1. The categories are: Spedition, Food & Beverage, Umwelt, Versicherung, Versorgungseinrichtung, Energie, Ingenieurwesen, Biotechnologie, Freizeit und Erholung, and Beherbergung.
- Kampagnen:** A table with columns 'Campaign Name' and 'Expected Close Date'. The data rows are:

Campaign Name	Expected Close Date
User Conference	02-01-2003
International Electrical Engineers Assoc...	03-02-2004
DM Campaign to Top Customers	12-04-2005
Weihnachtsaktion	31-12-2010
- Notizen:** A panel titled 'Dies ist eine Notiz' with a 'Doppelklick zum Bearbeiten.' prompt and a 'scrollen' link.

Ich denke das ist deutlich überschaubarer ...

Die Länge der Einzelmenüs ist auch dramatisch kürzer und reduziert sich im wesentlichen auf Personen, Organisationen und Kampagnen (Mail-Aktionen).

Die Menüpunkte „Marketing“, „Vertrieb“ und „Support“ enthalten außerdem mit wenigen Ausnahmen die gleichen Menüpunkte.

Diese Anpassung wird dabei sehr einfach und schnell über ein maßgeschneidertes Benutzerprofil durchgeführt.

Anpassung der Informationsfelder von Personen, Organisationen:

Ein weiterer Anpassungsschritt ist ebenfalls sicher notwendig. Die Fülle der Informationen bei den einzelnen Personen und Organisationen ist wohl kundenspezifisch teils zu reduzieren, aber wahrscheinlich auch an einigen Stellen zu erweitern. Auch dies geschieht durch Konfiguration und ist nach dem vorangegangenen Klärungsprozess sehr schnell erledigt.

Beispiel :

Person			
Vorname	Mary	Kontaktnr.	CON1
Nachname	Smith	Tel. direkt	(214) 031-3021
Organisation	vtigerCRM Inc	Handy	(955) 531-1628
Telefon privat	(925) 727-4715	Funktion	VP Operations
anderes Tel.		Abteilung	
Fax		E-Mail	mary_smith@company.com
Geburtsdatum	--	Assistent	
Vorgesetzter		Telefon Assistent	
weitere E-Mail		E-Mail Opt aus	nein
nicht anrufen	nein	Referenz	nein
zuständig	admin	erstellt	03-08-2010 12:56:14
Besitzer benachrichtigen	nein	geändert	03-08-2010 15:04:58
Zusatzkategorie	Verein		

Nicht erschrecken :

Dies ist nur ein Teil der Informationen, die man eingeben kann ;-). Das komplette Formular ist noch deutlich länger. Aber : Es müssen nur ganz wenige Felder tatsächlich ausgefüllt werden. **Wenn man keine Informationen hat, lässt man die Felder halt einfach leer.**

Außerdem (wie oben bereits erwähnt) **kann man nahezu alle diese Felder abschalten** und damit das Formular überschaubar machen. Aber (rot markiert) man kann auch **eigene Kriterien (zum Filtern; z.B. für Listenaufbau für Mailings) neu aufnehmen**. Diese rot markierte „Zusatzkategorie“ habe ich einfach als Pickliste definiert und hier aufgenommen. Ein paar andere Felder, die für den Vertriebs-Forecast notwendig sind, habe ich dafür bereits entfernt.

Ich hoffe ich konnte vermitteln, dass vTiger in höchstem Masse flexibel und kundenspezifisch anpassbar ist. Und dies ohne Programmierung oder dergleichen. Einfache Konfiguration über die Admin-Oberfläche genügt.

3. Use case : Serien-Emails

Als einen zentralen Use case möchte ich zeigen, wie man schnell und einfach Serien-Emails verschicken kann.

Man benötigt neben den gesamten in vTiger gespeicherten Adressen

- eine Liste, die nur diese Adressen ausfiltert, an die dieses Mailing gehen soll
- vordefinierte Textbausteine mit Variablen zur Individualisierung

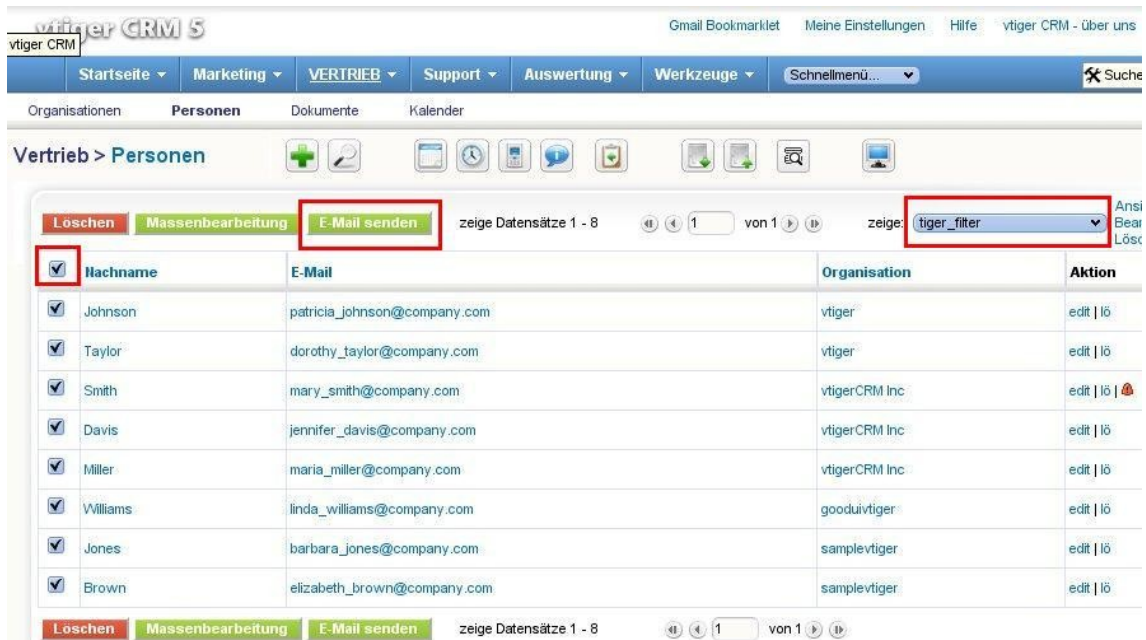
Erzeugung der Empfängerliste ist auch sehr einfach und komfortabel:

The screenshot shows the vtiger CRM 5 interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Startseite', 'Marketing', 'VERTRIEB', 'Support', 'Auswertung', and 'Werkzeuge'. Below this is a search bar and a 'Los' button. The main content area is titled 'Vertrieb > Personen' and contains a table of contacts. Above the table, there are buttons for 'Löschen', 'Massenbearbeitung', and 'E-Mail senden'. A red box highlights the 'zeige:' dropdown menu, which is currently set to 'Alle'. To the right of the dropdown, there are links for 'Ansicht erzeugen', 'Bearbeiten', and 'Löschen'.

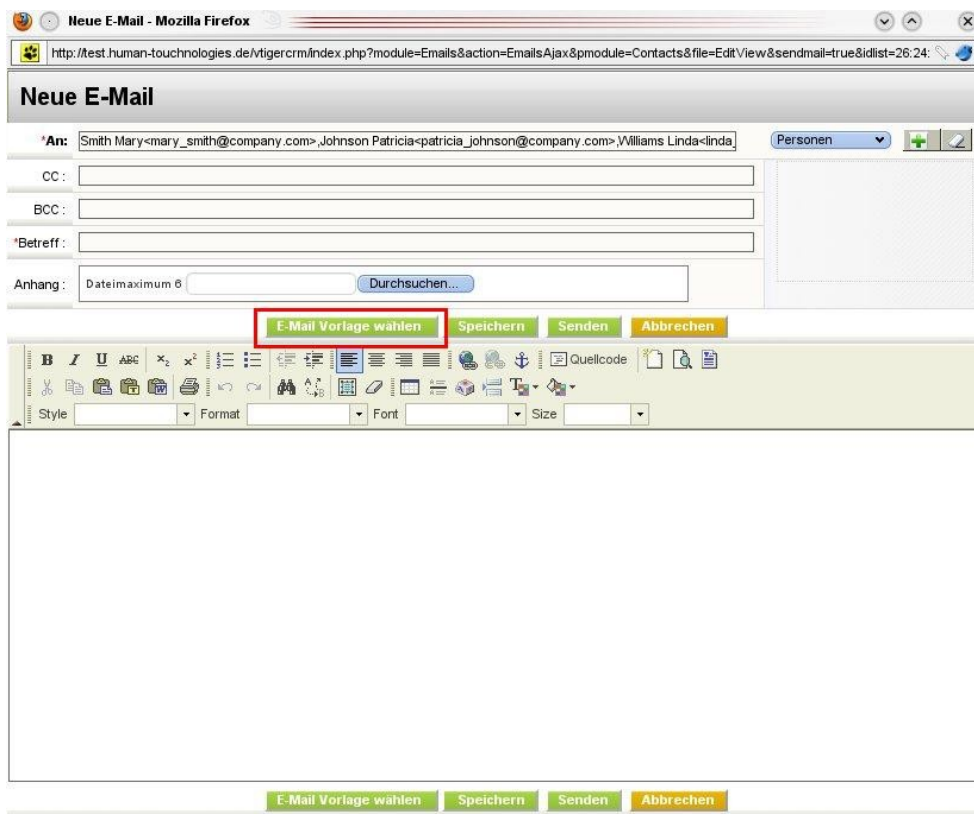
Kontaktnr.	Vorname	Nachname	Funktion	Organisation	E-Mail	Tel. direkt	zuständig	Aktion
CON1	Mary	Smith	VP Operations	vtigerCRM Inc	mary_smith@company.com	(214) 031-3021	admin	edit lö 🗑️
CON2	Patricia	Johnson		vtiger	patricia_johnson@company.com	(015) 547-7106	admin	edit lö
CON3	Linda	Williams	Mgr Operations	gooduivtiger	linda_williams@company.com	(559) 984-4898	admin	edit lö
CON4	Barbara	Jones	IT Developer	samplevtiger	barbara_jones@company.com	(839) 136-5225	admin	edit lö
CON5	Elizabeth	Brown	VP Operations	samplevtiger	elizabeth_brown@company.com	(498) 035-1735	admin	edit lö
CON6	Jennifer	Davis	VP Sales	vtigerCRM Inc	jennifer_davis@company.com	(332) 079-9773	admin	edit lö

Mit den Optionen im rot markierten Kästchen können beliebig komplexe Filter erzeugt werden. Dies können auch an alle Benutzer des Systems weitergegeben werden. Nach der Erzeugung stehen sie zur Auswahl zur Verfügung und können überall verwendet werden.

Mit 3 Clicks (siehe rote Markierung) werden alle gewünschten Adressen ausgewählt und das Mailformular aufgerufen:



Das Mailformular selbst :



Wie man sieht kann man hier seine Mail mit einem HTML-Editor direkt gestalten oder eben einen vordefinierten Textbaustein mit Variablen zur Individualisierung auswählen.

Die Textbausteine kann ein Benutzer mit ausreichenden Rechten bequem erstellen und alle können sie verwenden. Ein Beispiel aus den Standard-Vorlagen :

Eigenschaften: "Customer Login Details" Bearbeiten

Name	Customer Login Details
Beschreibung	Send Portal login details to customer
Verzeichnis	Public

E-Mail Vorlage

Betreff: Customer Portal Login Details

Nachricht:

vtiger CRM
The honest Open Source CRM

Dear \$contact_name\$,

Thank you very much for subscribing to the vtiger CRM - annual support service.
Here is your self service portal login details:

User ID : \$login_name\$

Password: \$password\$

\$SURL\$

NOTE: We suggest you to change your password after logging in first time.

Das soll hier genügen. Auf alle Details und Möglichkeiten (Kampagnen etc.) einzugehen, würde den Rahmen sprengen.

Verschickte Mails werden im System natürlich ebenfalls abgespeichert:

vtiger CRM 5.0

Home Kalender **Webmail**

Startseite > Webmail

E-Mail Ordner

- meine Mails
 - INBOX
- gesendete Mails
 - Alle Mails
 - zu Personen
 - zu Organisationen
 - zu Leads
 - zu Benutzer

vtigerdemo > INBOX (1 Nachricht)

Info	Betreff	Datum	Von	Lö
<input type="checkbox"/>	Testmail	Tue, 03 Aug 2010 13:17:33	Anton Kejr	<input type="checkbox"/>

4. Noch einige wissenswerte Features

Nur kurz einige Features, die man wissen sollte, wenn man das Gesamtsystem bewertet :

Export/Import :

Alle Kontakte und sonstige Informationen sind jederzeit problemlos in csv-Files (Excel) ex- und auch importierbar.

Damit ist nach wenig aufwändiger Umformatierung nahezu jede bestehende Liste von Kontakten ins System übernehmbar.

Verbindung mit Mailprogramm (Outlook, Thunderbird,...) :

Für die gängigen Mail-Programme sind (ebenfalls) kostenfreie sogenannte Plugins verfügbar, die einfach als Erweiterung installierbar sind.

Mit Hilfe dieser Erweiterungen lassen sich problemlos Kontakte (Mailadressen) aus dem vTiger-System suchen und verwenden. Umgekehrt ist es selbstverständlich auch möglich Adressen aus dem Mailprogramm in das vTiger-System als neue Kontakte zu übernehmen. Dabei findet in gewissen Grenzen sogar eine Überprüfung auf Dubletten statt.

Mails lassen sich per einfachem Klick auch zu den Kontakten in vTiger abspeichern.

5. Abschlussbemerkung

Ich hoffe ich konnte mit diesem Dokument zeigen, dass vTiger auch als reine Adressverwaltung mit Serien-Mail-Funktionalität bestens geeignet ist. Durch seine überragende Anpassungsfähigkeit, Vollständigkeit und Durchgängigkeit der Funktionen ist es mit sehr begrenzten Aufwand an fast alle kundenspezifische Anforderungen anpassbar.

Die Benutzeroberfläche mag auf den ersten Blick nicht sehr intuitiv wirken, aber lässt man sich darauf ein und versteht die Prinzipien, ist nach kurzer Einweisung ein produktives Arbeiten problemlos möglich.

Und man sollte immer daran denken : Dieses hervorragende System ist kostenfrei !!

Hat man das KnowHow für Installation, Konfiguration und Support nicht im eigenen Unternehmen, dann kann man sich problemlos einen Dienstleister engagieren. Und man ist auch nicht von diesem Dienstleister abhängig. Dieser ist jederzeit austauschbar.