



**DIE DIGITALE  
KUNDENAKTE  
MIT  
BUSINESS **FLOW****



# „DIGITALE KUNDENAKTEN – ÜBERSICHTLICH UND GUT STRUKTURIERT“

Vom Erstkontakt über die Gewinnung des Kunden bis hin zur ersten Bestellung fallen eine Reihe von Dokumenten, E-Mails und auch Papierunterlagen an. In der Regel werden die Daten im CRM, z. B. Anfragen, E-Mails, Preisinformationen, im ERP-System, z. B. Angebote, Rechnungen, Lieferscheine, im Filesystem, z. B. Preiskalkulationen, Präsentationen, oder auch in Papierform, z. B. Geheimhaltungsvereinbarung, verwaltet. Kommen im Laufe der Zeit noch Service- und Wartungsunterlagen dazu, wird der Zugriff für Ihre Mitarbeiter noch aufwendiger.

Die digitale Kundenakte ist das Bindeglied zwischen Ihrer CRM-, ERP-, Groupware-Anwendung und der Fileserver-Ablage. Sie sammelt alle zum Kunden vorliegenden Informationen, strukturiert diese nach einer vordefinierten Aktenstruktur und nutzt die Eigenschaften der einzelnen Dokumente, um sie automatisch einzuakten. Z. B. kann eine Ausgangsrechnung, welche Sie in Ihrem ERP-System erstellt haben, direkt im DMS in der passenden Kundenakte abgelegt werden. Oder Sie legen den Wartungsvertrag, den Sie in Microsoft Word erstellt haben, einfach aus der Anwendung in der Ordnerstruktur ab. Papierdokumente, wie z. B. eine Geheimhaltungsvereinbarung, scannen Sie ein und schicken das Dokument als E-Mail direkt an die digitale Kundenakte. Alternativ können Sie den Scan auch einfach per Drag & Drop aus Ihrem E-Mail-Postfach in der Kundenakte speichern. Im Laufe der Zeit sammeln Sie damit alle zum Kunden relevanten Dokumente und Informationen und können so in Ihrem Unternehmen direkt auf die digitalen Akten zugreifen. In Verbindung mit der Versionsverwaltung der Dokumente bleiben die DMS-Ablagen übersichtlich, da nur die zuletzt gültige Version eines Dokuments im DMS angezeigt wird.

Aber nicht nur im Büro, sondern auch unterwegs, beim Kunden oder im Homeoffice schätzen Ihre Mitarbeiter den digitalen Zugriff auf die einzelnen Kundenakten. Der Zugriff kann z. B. direkt über den Web-Client des Dokumentenmanagement Systems erfolgen – einfach und unkompliziert.

## KUNDENPROZESSE DIGITAL VEREINFACHEN

Bei Bedarf kann die digitale Kundenakte Ihre Anwender mit entsprechenden Workflow-Prozessen unterstützen. So kann eine vorliegende Kundenreklamation über einen Workflow-Prozess abgebildet werden. In diesem werden die einzelnen Aufgaben in einer digitalen Umlaufmappe gebündelt und digital an die jeweiligen Mitarbeiter übertragen. Schritt für Schritt arbeiten die beteiligten Personen die Aufgaben ab. Die Anwendung protokolliert automatisch alle erledigten Teilaufgaben. So behalten Sie immer den Überblick über die offenen Reklamationen und sind dem Kunden gegenüber jederzeit auskunftsfähig. Tätigkeiten, die im Rahmen der Reklamationsbearbeitung beim Kunden durchgeführt und protokolliert wurden, werden ebenfalls direkt in der Kundenakte abgelegt und dokumentiert.

## REVISIONSSICHERE ARCHIVIERUNG

Sichere und nachvollziehbare Geschäftsprozesse werden über die revisionssichere Archivierung gewährleistet. Die Archivierung der in der digitalen Kundenakte verwalteten Daten läuft parallel im Hintergrund ab. Jedes Dokument wird mit seinen Metadaten und der Historie vom System ins Archiv transferiert und dort unveränderbar aufbewahrt. Die jeweiligen Aufbewahrungsfristen ergeben sich dabei aus den einzelnen Dokumentklassen, z. B. 10 Jahre bei Rechnungen. Unabhängig davon, ob diese bereits archiviert wurden, haben Sie jederzeit Zugriff auf alle Informationen.

# IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

**Vordefinierte  
Aktenstruktur –  
individuell anpassbar**

**Wegfall individueller  
Papierakten**

**Dokumentenvorschau  
zur schnellen  
Durchsicht**

**Aufgabenübersicht  
durch digitale  
Workflows**

**Revisionsichere  
Aufbewahrung und  
Archivierung**

**Schnittstellen  
zu führenden  
Anwendungen (ERP, CRM)**

## DIE DIGITALE KUNDENAKTE IN DER PRAXIS

Im Laufe der Geschäftsanbahnung werden zunächst Informationen per E-Mail oder Post verschickt und im Ersttermin das Produkt vorgestellt. Anschließend verschicken Sie die Präsentationsunterlagen und es wird eine Preisinformation in Word erstellt und ebenfalls als PDF verschickt. Ihr Vertrieb erstellt ein Angebot und geht mit dem potentiellen Kunden in die Preisverhandlung. Mit der Bestellung ist es gelungen den Interessenten als Neukunden zu gewinnen. Alle Dokumente und E-Mails liegen bei Ihnen im CRM-System oder aber im Fileserver und in den Postfächern der Mitarbeiter verteilt.

Die digitale Kundenakte nimmt alle Informationen direkt bei der Entstehung strukturiert auf. Eine Präsentation speichert die Anwendung ebenso wie eine in Word erstellte und als PDF verschickte Preisinformation. Das Word-Dokument wird dabei versionsverwaltet in der Kundenakte abgelegt. Sobald Sie eine neue Version der Preisinformation erstellen, wird diese unter dem Dokument in der Kundenakte verwaltet, das wie eine Klammer alle entstehenden Versionen bündelt. So bleibt die Akte übersichtlich und Ihre Mitarbeiter haben bei Bedarf Zugriff auf die einzelnen Versionen.

Alle weiteren Dokumente der Geschäftsbeziehung, wie z. B. Ausgangsrechnungen, Lieferscheine, Wartungs- und Serviceverträge, werden zentral und digital in der Kundenakte gesammelt. Ihre Mitarbeiter können sowohl im Büro, von unterwegs oder auch aus dem Homeoffice darauf zugreifen. Mehrfachablagen, z. B. im Vertrieb, in der Buchhaltung oder im Service, und aufwändige Verteilprozesse per E-Mail oder in Papierform entfallen damit. Ihre Mitarbeiter werden direkt entlastet und behalten immer den Überblick.



**OPTIMIEREN SIE JETZT  
IHRE PROZESSE!**

**KONTAKTIEREN SIE UNS!**



**Consulting für Office und  
Information Management GmbH**

Am Wechselgarten 23  
91058 Erlangen

Telefon +49 9131 - 93 99 - 0  
Telefax +49 9131 - 93 99 - 4959

E-Mail [info@coi.de](mailto:info@coi.de)  
Web [www.coi.de](http://www.coi.de)