Kurz-Anleitung neuer Sales-Prozess in Zoho

Anlage neuer Kunden, Angebotserstellung und Beauftragung der Agentur

Autor: Sebastian Kraftmeier, Agentur ID GmbH

Version: 0.8 (Stand: 18.04.2021)

Hinweis zur Nutzung

Diese Kurz-Anleitung ist als Hilfsmittel für die tägliche Nutzung gedacht, gerade bei nicht regelmäßiger Nutzung von Zoho. Der Lauf durch den Prozess wird mit Stichworten beschrieben. **Nutzer sollten vorher die ausführliche Anleitung gelesen haben.**

Inhalt

Kurz-Anleitung neuer Sales-Prozess in Zoho 1

1 Verkaufsprozess – Grundlagen & Hinweise 4

2 Grundregeln für den neuen Prozess 4

3 Ultra-Kurzanleitung Sales Prozess Webseite 4

4 Lead anlegen und bearbeiten 5

5 Sales Prozess Webseite – mit Webformular 6

5.1 Prozess im Modul Webseite Konfiguration 6

5.2 Prozess im Webformular 6

5.3 Orientierung und Nachbearbeitung in Zoho 6

6 Sales Prozess Webseite – ohne Webformular 7

6.1 Prozess im Modul Webseite Konfiguration (1) 7

6.2 Prozess im Angebots-Modul 7

6.3 Prozess im Modul Webseite Konfiguration (2) 8

6.4 Nach dem Prozess 8

6.4.1 Ticket öffnen – via Prozess-Button 8

6.4.2 Ticket öffnen – aus Datensatz „Kunden“ 9

6.4.3 Überblick: Was bedeutet welcher Status eines Tickets? 9

6.4.4 Zu einem bestehenden Auftrag gibt es neue Infos 9

6.4.5 Kunde will neue Produkte bzw. Auftrag ändern 10

7 Orientierung in den Prozessen 10

8 Webseiten-Kunden im 2019er-Prozess 11

9 Ultra-Kurzanleitung Sales Prozess Elements A 11

10 Sales Prozess Elements A 11

10.1 Vorgehen bei schon vorhandenem Kunden 11

10.1.1 Kunde noch als „Leads“-Datensatz vorhanden 12

10.1.2 Kunde hat bereits einen Elements-A-Datensatz 12

10.1.3 Kunde ist ohne Elements-A-Datensatz vorhanden 12

10.2 Lead anlegen 12

10.3 Prozess im Elements-A-Datensatz 12

10.3.1 Neukunde 13

10.3.2 Für den Kunden ist die elements a bereits eingerichtet 13

10.4 elements a Webseiten-Tools beauftragen (im Elements-A-Prozess) 13

10.5 elements a Webseiten-Tools beauftragen (nachträglich) 14

11 Ticket manuell erstellen 14

12 Kontakt 14

1 Verkaufsprozess – Grundlagen & Hinweise

Die Daten eines Kunden sind in Zoho über die unterschiedlichen Module verteilt. Daher springt der Prozess durch die einzelnen Module.

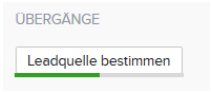
In der Regel reicht es, sich an den grauen Bereich in der oberen Hälfte des jeweiligen Moduls zu halten. (Fast) Alle Interaktion findet hier (im grauen Bereich und mit den Buttons) statt. Die Ausnahmen werden im ausführlichen Leitfaden beschrieben – und sind auch an den entsprechenden Stellen des Prozesses in den Pop-Up-Boxen erklärt.

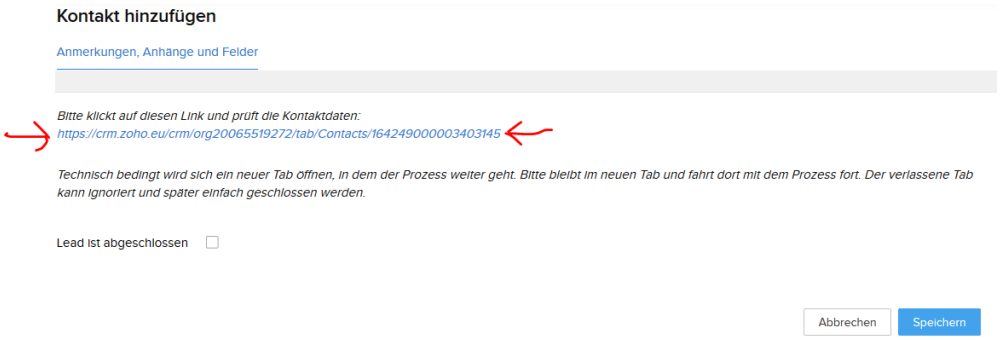
2 Grundregeln für den neuen Prozess

- **Bei Testkunden IMMER den Begriff „Test“** mit in die Felder „Nachname“ und „Unternehmen“ schreiben – z.B. Test-Müller, Test GmbH
- **Spielt den Prozess bis zum Ende durch** (Ende = Freigabe des Tickets für die Agentur [passiert mit dem Button „Daten senden“])
- Bleibt im Prozess! Gründe, Daten nicht über die Prozess-Buttons einzutragen:
    - Der Prozess fordert euch dazu auf
    - Es steht in der ausführlichen Anleitung
    - Eure zuständige Kontakterin oder ein Admin sagt es euch
    - Ihr wollt **bereits eingegebene** Daten korrigieren / bzw. Felder, die durch den Prozess schon abgefragt wurden.
        - In diesem Fall scrollt ihr im jeweiligen Modul nach unten und korrigiert den Wert (z.B. Korrektur eines Tippfehlers oder Eingabe einer vom Kunden nachgelieferten Info, die bereits im Prozess abgefragt wurde – in diesem Fall steht i.d.R. „Keine“ oder „wird nachgeliefert“ im Feld).
- **NIEMALS den Button „Konvertieren“ klicken** (dies ist nur bei alten Kunden notwendig)
- Bleibt der Prozess hängen, sieht komisch aus oder ihr wisst nicht weiter, erstmal diese Kurzanleitung konsultieren, und dann eure*n Kontakter*in oder einen Admin anrufen.

3 Ultra-Kurzanleitung Sales Prozess Webseite

- Neuen Lead anlegen über das + Icon (oben rechts)
- Prozess im Prozessbalken durchklicken. In den Boxen die abgefragten Eigenschaften eintragen
- Nur in den Modulen nach unten scrollen, wenn dies durch den Prozess vorgesehen ist
- Alle Felder in den **Pop-Up-Boxen ausfüllen** (Pflichtfelder), Info nicht vorh. = „Keine“ eintragen
- Box mit „Speichern“ schließen
- im Prozessbereich den nächsten Button klicken.
- Button mit grünem Unterstrich = Pflichtfeld in Box noch nicht ausgefüllt
- Bei Sprungboxen auf den blauen Textlink klicken und im neuen Tab weiterarbeiten



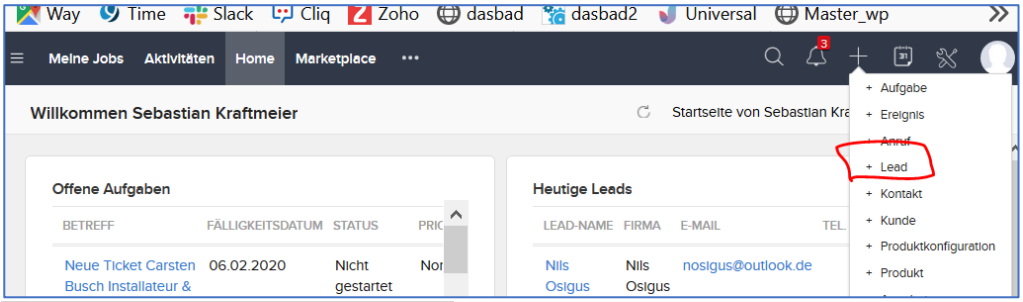


- Bei „altem“ Zoho-Prozess: Angebot manuell versenden

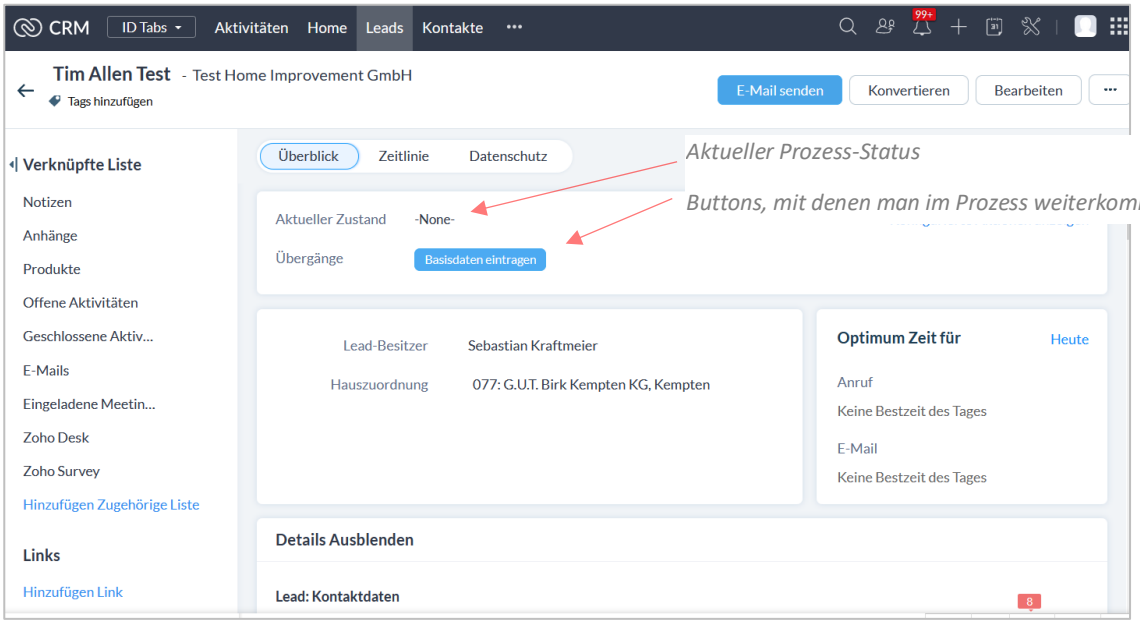
- Alter Prozess: Button „Daten senden“ = Ende des Prozesses = Auftrag wird von der Agentur gesehen
- Neuer Prozess (mit ext. Webformular): Im Webformular auf „Jetzt bestellen“ klicken = Ende des Prozesses = Auftrag wird von der Agentur gesehen
- Bei Fragen = fragen

4 Lead anlegen und bearbeiten

- Start des Prozesses: Klick auf „+“ und dann „+ Lead“ (oben rechts)



- **Formular: „Lead anlegen“ – ausfüllen** und speichern (Unternehmensname bitte mit korrekter Firmierung)
- Im neu angelegten Lead (ihr springt autom. rein) nun im Prozessbereich auf den Button „**Basisdaten eintragen**“ klicken und Felder ausfüllen



- Falls VAM oder VIM bei Beauftragung der Webseite und der Live-Stellung benachrichtigt werden sollen, kann über „**VAM-E-Mail hinzufügen**“ oder „**VIM-E-Mail hinzufügen**“ der Kontakt eingetragen werden
- Klick auf **„Leadanlage Abschluss“**
- Klick auf „**Webseite Konfiguration**“ = Sprungbox, d.h. Popup-Box mit Link zum nächsten Prozessschritt. Hier bitte auf den Link klicken.
- Oder Klick auf „**Elements A Konfiguration**“ = Sprungbox, d.h. Popup-Box mit Link zum nächsten Prozessschritt. Hier bitte auf den Link klicken.
- Im nächsten Modul Klick auf **„Start Konfiguration“**

Jetzt ist der Lead in einen Kunden konvertiert und kann entweder direkt oder später weiterbearbeitet werden.

5 Sales Prozess Webseite – mit Webformular

5.1 Prozess im Modul Webseite Konfiguration

- in Zoho „Webseiten Konfiguration“:
    - Auswählen, dass eine normale Webseite (**„Webseite - komplett“**) gewünscht ist. Klick auf **„One-Pager-Webseite“** führt in den Zoho-Prozess (siehe Abschnitt 6).
    - Prüfung und Korrektur der Felder in der Popup-Box, Klick auf „Speichern“
    - Klick auf **„Link zum Webformular“** – es öffnet sich eine Sprungbox mit Link zum Webformular. Klick auf den Link.

5.2 Prozess im Webformular

Im Webformular seht ihr auf der linken Seite die notwendigen Eigenschaften und Layout-Optionen. Auf der rechten Seite wird bei den meisten Seiten gezeigt, wie sich die Option optisch auswirkt. Bei den Texten könnt Ihr die rot markierten Stellen mit dem Kunden zusammen ändern. Habt ihr eine Seite fertig bearbeitet, könnt ihr mit dem Button „**Weiter**“ zur nächsten Seite springen.

Dateien können an den entsprechenden Stellen mit dem Link oben auf der linken Seite hochgeladen werden. Ebenfalls können über den entsprechenden Link Kommentare zu den einzelnen Punkten geschrieben werden.

Ihr könnt über die **Topnavigation** in bereits bearbeitete Seiten zurückspringen und die Bearbeitung jederzeit unterbrechen: das Webformular speichert den jeweiligen Bearbeitungsstand. D.h. auch wenn der Browser geschlossen wird – wenn das Formular wieder aufgerufen wird, sind alle bisherigen Einträge noch vorhanden.

Am Ende des Prozesses seht ihr eine **Zusammenfassung** und Häkchen-Felder, die der Kunde bestätigen muss (AGB-Zustimmung …). Die Dokumente können über den Link angesehen und heruntergeladen werden. Außerdem kann der Kunde hier die gewünschte **Zahlweise** auswählen.

Mit Klick auf „**Jetzt bestellen**“ wird die konfigurierte Webseite beauftragt. Das Webformular kann weiterhin durchgeklickt werden, ist jetzt aber schreibgeschützt.

Nachdem die Bestellung aufgegeben wurde, erhält der Kunde (und Ihr) eine automatische **Bestätigungsmail**, in der ggf. die Sachen aufgelistet sind, die der Kunde noch an uns schicken muss, damit die Webseite schnell fertiggestellt werden kann (z.B. Logo, Unternehmenstexte**). Bitte hakt beim Kunden nach, dass er uns dies auch schickt.**

5.3 Orientierung und Nachbearbeitung in Zoho

Durch den Klick auf den Button „Jetzt bestellen“ im Webformular wurden ein Auftrag und ein Ticket angelegt. Die Webseiten-Konfiguration steht nun im Status „Daten gesendet“. Ist die Webseiten-Konfiguration vom beginn des Prozesses im Browser noch geöffnet, muss das Browserfenster erst geupdated werden, um den aktuellen Stand zu sehen.

Der Übergang „Umsetzung anhängig“ enthält einen Link zum Ticket. Ebenso findet man das Ticket und den Auftrag im Kunden-Datensatz verlinkt.

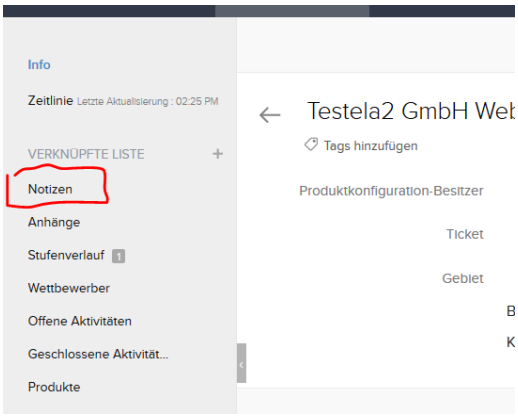
ToDo: Prüft im Ticket, ob das Feld „Lead-Besitzer übernimmt Kundenkommunikation“ den richtigen Wert enthält.

Habt ihr weitere Daten vom Kunden erhalten, die nicht im Webformular hochgeladen wurden, könnt ihr sie nun in der Webseiten Konfiguration im Bereich „File upload“ hochladen. Bitte schreibt danach bitte unbedingt eine vertaggte Notiz an Euren Key Account Manager (im Modul Kunden), damit dieser die neuen Daten auch sieht.

6 Sales Prozess Webseite – ohne Webformular

6.1 Prozess im Modul Webseite Konfiguration (1)

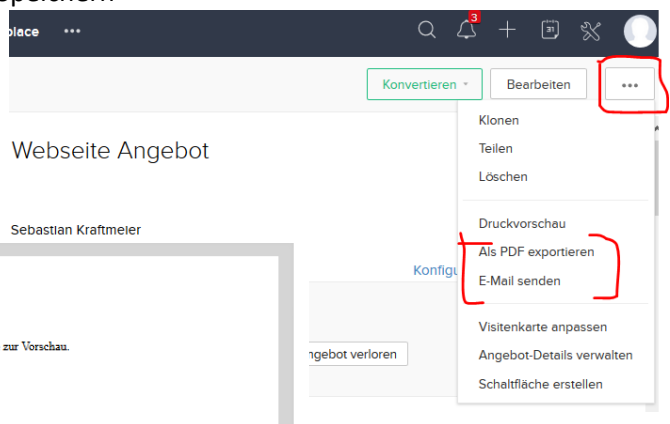
- Durch den Prozess durchklicken. Besonderheiten:
  - Am Anfang kann ausgewählt werden, ob eine normale Webseite (**„Webseite - komplett“**) oder eine **„One-Pager-Webseite“** gewünscht ist. In der Regel wird man hier die normale Webseite auswählen
  - Box „**Webseite - komplett**“ – Feld „**Wunsch Domain**“ – am besten prüfen, ob diese Domain frei ist (prüfbar z.B. bei https://www.denic.de/webwhois/) **Tipp: Keine Umlaute in Domain**. Besser z.B.: „sanitaer-fussmann“
  - Box „Standort eintragen“ – Feld „Unternehmensgruppe“: hier muss eingetragen werden, welche Gewerke der Kunde hauptsächlich bedient, also ob er z.B. ein SHK-Betrieb oder ein EFG-Betrieb ist. Diese Auswahl beeinflusst den weiteren Prozess.
  - Auch bei **Multi-Select-Feldern** (z.B. in Box: „**Leistungen**“) muss „Keine“ ausgewählt werden, wenn hier nichts auf den Kunden zutrifft.
  - Box „**Zahlweise**“: dies kann natürlich später noch geändert werden.
  - Feld „**Lead-Besitzer übernimmt Kommunikation**“ (in Box: „**Firmeninfos**“): wollt ihr, dass die Kommunikation mit dem Kunden über euch läuft? (Rückfrage fehlende Inhalte, Versand des Vorschaulinks …)
  - Feld „C&G Marken“ (Box: **C&G Info**): Hier nach Möglichkeit „Ja“ eintragen
- Informationen, für die ihr nicht das passende Feld findet, können in ein „**Notiz**“-Feld eingetragen werden: nach unten bis zum Abschnitt „Notizen“ scrollen oder Klick in der linken Navigationsleiste auf „Notizen“ (s. Screenshot)

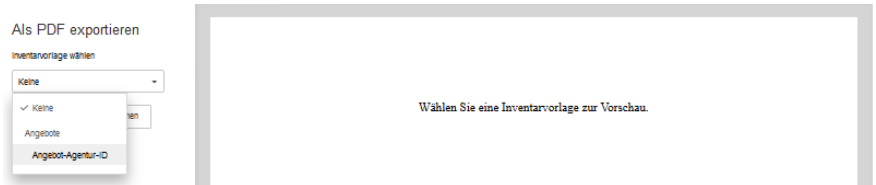


- Wenn ihr den Prozess mit dem Kunden zusammen durchlauft, könnt ihr nach der Box / dem Button „**Firmeninfos**“ abbrechen und den Rest des Prozesses nach dem Termin durchlaufen. Die Infos, die ihr ab diesem Punkt benötigt, habt ihr i.d.R. schon entweder in WW90 vorliegen oder aus dem Briefkopf des Kunden. [Eine Ausnahme sind die Informationen zum Domainhosting des Kunden (bei einer bestehenden Domain).]
- Letzter Button dieses Abschnitts: „**weiter zum Angebot**“ (Sprungbox)

6.2 Prozess im Angebots-Modul

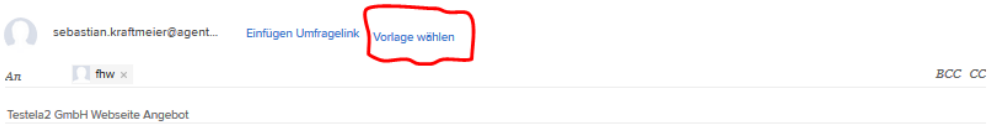
- „**Angebot überprüfen**“ = Info-Box öffnet sich – Klick auf „**Speichern**“.
  - im Datensatz nach unten scrollen bis zum Abschnitt „**Produkt Details**“. Angebot prüfen und ggf. anpassen
- „**Angebot versenden**“ = Infobox öffnet sich – Klick auf Speichern
  - Klick auf den Button mit den drei Punkten oben rechts (s. Screenshot rechts)
  - entweder „**Als PDF exportieren**“ oder „**E-Mail senden**“ wählen.
  - Bei PDF und Email: 1. Vorlage wählen: „*Angebot Agentur ID*“ (s. Screenshot unten)





und Klick auf „**Exportieren**“ bzw. „**Weiter**“

- Nur bei Email: 2. Vorlage für die Email wählen (z.B. Website Angebot), bzw. eigene:



- Klick auf „**Benachrichtigung**“:
  - Bei sehr dringenden Aufträgen kann das Fälligkeitsdatum angepasst werden. Es muss aber notiert werden, warum der Auftrag Prio hat (via Feld „**Nachricht an Key Account**“)
  - ***WICHTIG: Soll der Kunde eine automatische E-Mail aus Zoho erhalten?*** („Wir haben ihren Auftrag erhalten …“) Dann wählt im Feld „**Auftrag Benachrichtigung**“ „ja“ an. Soll der Kunde keine automatische Mail bekommen, entsprechend „Nein“ auswählen.
- Klick auf „**Datei Upload**“ = Sprungbox zurück ins Modul „Webseite Konfiguration“

6.3 Prozess im Modul Webseite Konfiguration (2)

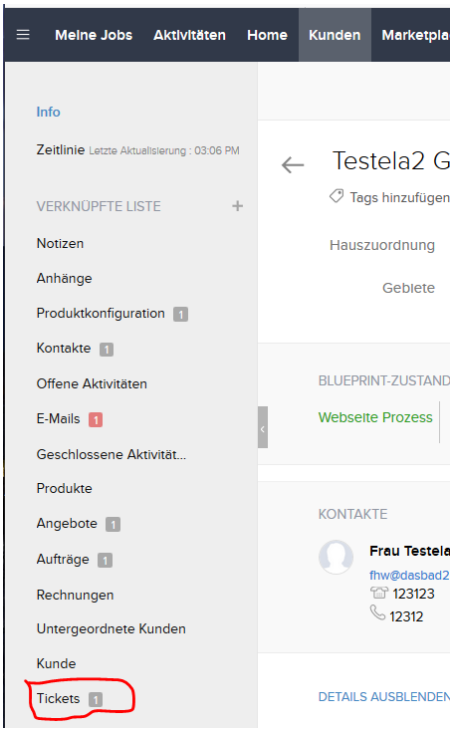
- Erneut auf „**Datei Upload**“ klicken. (= Infobox wg. Statusberichten)
  - Box schließen mit Klick auf „**Speichern**“
  - Im Modul Runterscrollen bis „**File Upload**“
  - Dateien hochladen, die ihr vom Kunden bekommen habt
    - Pro Feld 5 Dateien möglich
    - Habt ihr mehr als 15 Dateien: zippen und zip-Datei anhängen
    - Exotische Dateiformate, die nicht hochgeladen werden können, als zip anhängen
- „**Website Info**“ – Zugangsdaten zum Domainhosting eintragen, bzw. die Kontaktdaten desjenigen, der auf Kundenseite die Domainumstellung vornimmt. Hiermit ist kein Wordpress- oder ftp-Passwort gemeint, sondern die Admin-Oberfläche des Providers (d.h. des Anbieters, bei dem die bestehende Domain verwaltet wird)
- „**Social Media**“
  - Auswahl der vorhandenen Social Media Accounts
  - Klick auf „**Speichern**“
  - Im Modul runterscrollen bis Abschnitt „**Social Media**“ und die Links zu den Social Media Angeboten eintragen
- Button „Daten senden“ → LETZTER BUTTON DES PROZESSES. Herzlichen Glückwunsch, der Auftrag ist fertig eingepflegt. Nach Klick auf den Button wird das Ticket für die Agentur zur Bearbeitung freigegeben

6.4 Nach dem Prozess

6.4.1 Ticket öffnen – via Prozess-Button

Ist das Ticket zur Bearbeitung freigegeben, stehen in den Datensätzen des Kunden (Kontakte, Kunden, Angebot, Webseite Konfiguration) die Buttons „**Umsetzung anhängig**“ im Prozessbalken. Die durch den Button geöffnete Pop-Up-Box im Modul „Webseiten Konfiguration“ enthält den Link zum Ticket.

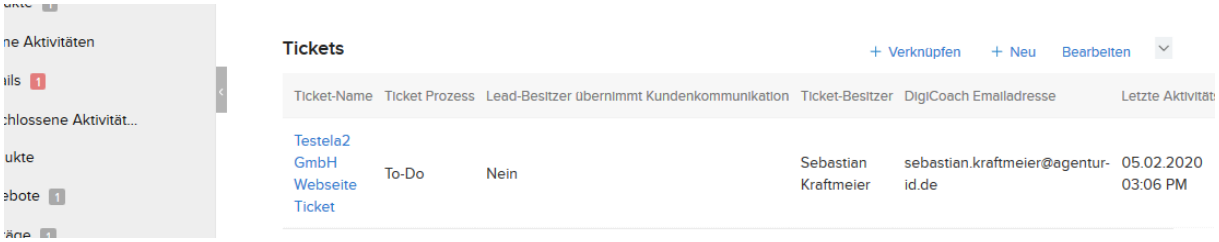
6.4.2 Ticket öffnen – aus Datensatz „Kunden“



Im Datensatz des Kunden im Modul „**Kunden**“ ist das Ticket verlinkt. Hierzu im Navigationsbereich links auf „**Tickets**“ klicken (s. Screenshot) oder runterscrollen, und auf den Link des Tickets klicken.

Im Bereich „**Tickets**“ sieht man alle Tickets aufgelistet, die es zu diesem Kunden gibt. (s. Screnshot #2). Hier sieht man, wie weit das Ticket gerade bearbeitet wurde.

Mit Klick auf den Ticket-Namen kann man das Ticket öffnen.



6.4.3 Überblick: Was bedeutet welcher Status eines Tickets?

- Backlog (= hier müsst ihr den Sales-Prozess noch bis zum Ende durchklicken, s.o.)
- ToDo (= Ticket an Agentur übergeben)
- Daten geprüft
- Warten auf Daten
- Projekt-URL hinzugefügt (Webseite wird aktuell im WP angelegt. Sie ist noch nicht fertig!!)
- Beim Kunden (Seite ist zur Abnahme geschickt)
- Webseite geht live
- Webseite ist live

6.4.4 Zu einem bestehenden Auftrag gibt es neue Infos

Nachdem das Ticket in „ToDo“ ist, **müssen nachgelieferte Infos zum Auftrag als Notiz ins Ticket** geschrieben werden (inkl. Vertaggung der Kontakterin [**@Silke Giss** voran schreiben])

Wenn nachgelieferte Infos in andere Module geschrieben werden, können wir nicht garantieren, dass diese von den Umsetzern und Kontakterinnen gesehen werden!!

- Ausnahmen:
    - **Nachgelieferte Bilder** werden unter Webseiten Konfiguration – Abschnitt File Upload – hochgeladen, danach wird eine vertaggte Notiz im selben Modul geschrieben

Nachgelieferte Informationen, für die es ein Feld gibt, werden in dieses Feld eingetragen (in der Webseite Konfiguration, im Auftrag oder im Kunden). Anschließend wird eine **vertaggte Notiz im Ticket** erstellt.

6.4.5 Kunde will neue Produkte bzw. Auftrag ändern

6.4.5.1 Angebot wurde noch nicht angenommen

D.h. Button „Angebot angenommen“ wurde noch nicht geklickt:

Ggf. Button „Angebot abgelehnt“ klicken, um im Prozess zurückzuspringen, dann Änderungen ganz normal in Datensatz „Angebote“ eintragen.

6.4.5.2 Angebot wurde schon angenommen & Ticket in Backlog

Änderungen müssen im Angebot und zusätzlich im Datensatz des Kunden im Modul „Aufträge“ eingetragen werden.

6.4.5.3 Ticket ist mind. In ToDo

Wie 6.4.5.2 und zusätzliche Notiz mit Info im Ticket

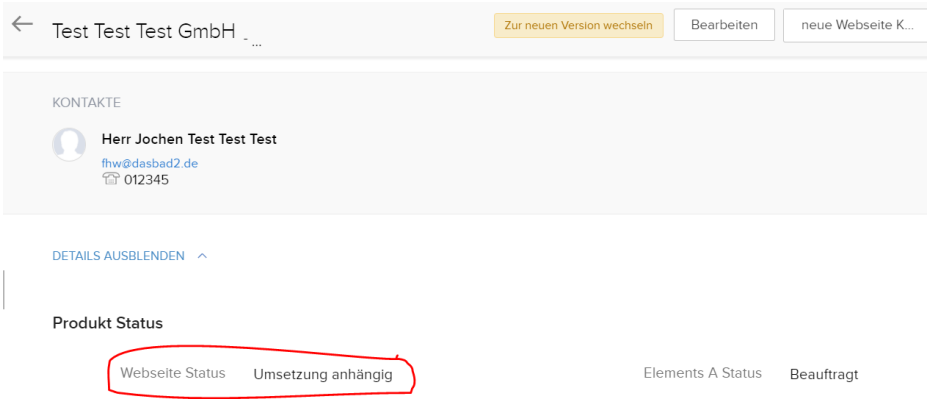
6.4.5.4 Ticket ist abgeschlossen

Manuelle Erstellung eines neuen Angebots, Auftrags bzw. einer neuen Webseitenkonfiguration notwendig (vgl. Schulungsvideo)**. Bei Unklarheiten in diesem Fall mit Admin besprechen (Sebastian Kraftmeier, Agentur ID). HINWEIS: Manuell angelegte Aufträge / Webseitenkonfigurationen sind nicht im automatischen Prozess.**

7 Orientierung in den Prozessen

Habt ihr das Anlegen eines Kunden / Auftrags pausiert, sucht ihr über die globale Suche entweder den „Leads“-Datensatz des Kunden (falls noch vorhanden) oder den „Kunden“-Datensatz.

Ist der Kunde noch als „Lead“ vorhanden, könnt ihr im „Leads“-Datensatz den Prozess wieder aufnehmen. Ist der Kunde bereits als „Kunde“ vorhanden, erfahrt ihr hier im Abschnitt „Produkt Status“ (erster Abschnitt unter den Kontaktinformationen), an welcher Stelle der Prozess steht und wo ihr ihn wieder aufnehmen müsst.



Die wichtigsten der möglichen Werte:

- **Lead anhängig** → ACHTUNG: Das Unternehmen liegt noch als Lead vor. Hier muss über die globale Suche der entsprechende Leads-Datensatz gesucht werden, und der Prozess muss dort wieder aufgenommen werden.

- **Kontakt anhängig** → Der Prozess muss im Kontakt-Datensatz wieder aufgenommen werden (im Kunden-Datensatz kommt man über einen Klick auf den fettgeschriebenen Kontaktnamen direkt dorthin)

- **Webseiten Konfiguration anhängig** → Im Kunden-Datensatz hinunter scrollen bis zur Webseiten-Konfiguration + Klick auf den Link. Dann kann der Prozess hier wieder aufgenommen werden

- **Angebot anhängig** → der Prozess muss im Angebots-Modul fortgeführt werden.

- **Umsetzung anhängig** → das Ticket ist in Bearbeitung bei der Agentur. Kommen jetzt noch Dateien vom Kunden, müssen diese (Dateien) im Modul „Webseite Konfiguration" hochgeladen UND anschließend eine **vertaggte Notiz** geschrieben werden. Neue Infos oder Kommentare werden ebenfalls als **vertaggte Notiz im Ticket** geschrieben. (vgl. Abschnitt 6.4.3)

8 Webseiten-Kunden im 2019er-Prozess

Vor Herbst 2019 gab es einen anderen Prozess, um Aufträge in Zoho anzulegen. Aufträge, die im alten Prozess angelegt wurden, können in diesem auch weiterlaufen.

Erkennen, ob ein Auftrag im alten Prozess vorliegt:

- Gibt es für einen Kunden im Modul „Kunden" ein Angebot und/oder einen Auftrag, aber keine Webseite Konfiguration, gibt es für diesen Kunden nur den „alten Auftrag".
- Feld „Layout" im Auftrag = „Webseiten Auftragsblatt" oder „Agentur ID" oder „Standard"

Alten Prozess durchlaufen:

- Läuft komplett im „Auftrag" ab:
    - Im Auftrag runterscrollen und prüfen, ob alle Felder korrekt befüllt wurden. GGf. nachpflegen (mit Klick auf Feld oder Stiftsymbol rechts am Feldrand)
    - Status: „Backlog" → Klick auf „Qualifizieren" – in der Pop-Up-Box müssen alle Auswahlfelder angehakt werden. Dann speichern
    - Status: ToDo → Auftrag ist für Kontakterinnen sichtbar. Am besten noch eine getaggte Notiz schreiben oder kurz anrufen, um Bescheid zu geben, dass dieser Auftrag jetzt bearbeitet werden kann
    - Status: Eskalation = Rückfrage = d.h. in den Notizen schauen, was hier noch fehlt

9 Ultra-Kurzanleitung Sales Prozess Elements A

- Neuen Lead anlegen (siehe Abschnitt: 4)
- Prozess im Prozessbalken durchklicken. In den Boxen die abgefragten Eigenschaften eintragen und Termine planen (Präsentation, Preisfestlegung bzw. Einrichtung, Live-Test)
- Auf Benachrichtigungen aus dem System achten. Ggf. in Outlook / Lotus Notes einstellen, dass Mails aus dem System nicht mehr als Spam markiert werden
- Nach dem Live-Test beim Kunden fragen, ob er Elements A produktiv nutzt
- Wenn Webseitentool gewünscht: nach dem Livetest ein Ticket manuell erstellen
- Bei Fragen = fragen

10 Sales Prozess Elements A

10.1 Vorgehen bei schon vorhandenem Kunden

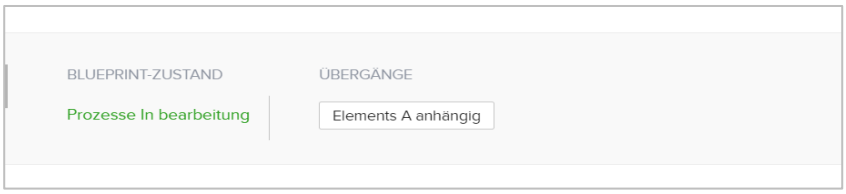
Ist der Kunde schon in Zoho angelegt (prüfen über die globale Suche), darf kein neuer Lead (und kein anderer Datensatz) angelegt werden! Auch nicht manuell!

10.1.1 Kunde noch als „Leads“-Datensatz vorhanden

Hier wird der Leads-Prozess weitergeführt (wie in Abschnitt 4 beschrieben) und der Button **„Elements A anhängig“** geklickt.

10.1.2 Kunde hat bereits einen Elements-A-Datensatz

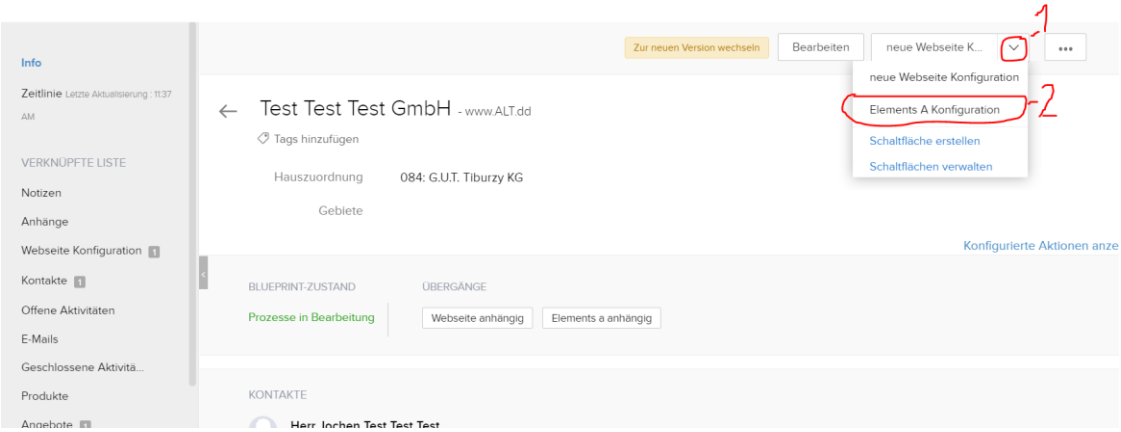
Durch die Lead-Anlage (vgl. Abschnitt 4) kann bereits ein (leerer) Elements-A-Datensatz angelegt worden sein. Falls ja, findet man diesen im Kunden-Datensatz des Kunden. Wenn man den Elements-A-Datensatz öffnet, kann man sofort mit dem Prozess beginnen (oder mit Klick auf den unten gezeigten Button im Kunden-Datensatz).



10.1.3 Kunde ist ohne Elements-A-Datensatz vorhanden

Hat der Kunde noch keinen Elements-A-Datensatz, wird ihm nun einer hinzugefügt. Um sicherzustellen, dass hier auch alle notwendigen Verknüpfungen richtig sind, muss dies mit der Schaltfläche „Elements A Konfiguration“ geschehen.

Hierzu klickt man zuerst auf den Pfeil neben der Wahlmöglichkeit (oben rechts im Kunden-Datensatz – s. Screenshot). Im sich öffnenden Dropdownmenü klickt man auf die Schaltfläche „Elements A Konfiguration“. ACHTUNG: Nach dem Klick muss erst das Browser-Fenster aktualisiert werden, damit die neu erstellte Elements-A-Konfiguration zu sehen ist. Anschließend kann die Konfiguration geöffnet und der Prozess gestartet werden.



10.2 Lead anlegen

Ist der Kunde noch nicht in Zoho vorhanden, wird ein neuer Leads angelegt, wie in Abschnitt 4 beschrieben. Im Prozess wählt man den Button „Elements A anhängig“ und nicht „Webseite anhängig“.

10.3 Prozess im Elements-A-Datensatz

Auch im Elements-A-Datensatz gibt es einen Prozess-Bereich, vergleichbar mit dem Webseiten-Prozess. Auch hier braucht ihr nur auf die Prozess-Buttons zu klicken. Alle notwendigen Informationen werden in den Pop-Up-Boxen abgefragt. Wenn der Kunde noch gar kein elements a besitzt oder sich gerade erst im Onboarding befindet, klickt ihr zuerst auf **„Neukunde“**. Hat der Kunde schon ein aktives, d.h. fertig eingerichtetes elements a, klickt ihr auf **„elem. a schon aktiv“**.

10.3.1 Neukunde

In erster Linie ist dieser Elements-A-Prozess aber ein Prozess, mit dem ihr die Termine, die notwendig sind, um dem Kunden Elements A einzurichten, verwalten könnt. Ihr könnt auch den Einrichtungstermin (Preisfestlegung) an den Key User eures Hauses weiterreichen. Die Termine, die ihr während des Prozesses eintragt, werden im Zoho-Kalender gespeichert (Kalender-Symbol oben rechts). Ihr bekommt vor dem Termin eine Benachrichtigung von Zoho.

Wenn der Kunde die Webseitentools (oder eines davon) auf seiner Webseite haben möchte, kann dies im Laufe des Prozesses auch eingetragen werden.

Wichtige Punkte:

- **Loginlink bestätigen**: Hiermit ist die automatische Mail gemeint, die der Kunde erhält, wenn ihr über sein Online Plus seinen Elements-A-Zugang freischaltet. Der Kunde muss den Bestätigungslink in dieser Mail klicken, damit er sein Elements A einrichten kann.
- **Termin 1 / Präsentation**: Hier wird dem Kunden das Tool vorgestellt
- **Termin 2 / Preise festlegen / Kalkulation**: Hier wird das Leistungsverzeichnis des Kunden befüllt. Entweder durch den Key User oder euch.
- **Termin 3 / Livetest**: Vergleich der Elements A-Kalkulation mit der bisherigen Kalkulation des Kunden.
- **Nachhaken etwa 4 Wochen nach Livetest**: Bitte ruft etwa 4 Wochen nach dem Live-Test beim Kunden an, um abzuklären, ob er mit dem System zurechtkommt (und es produktiv nutzt) oder ob er weitere Hilfe benötigt.

Bitte denkt daran, den Prozess abzuschließen, wenn der Auftrag abgeschlossen ist. Nach Klick auf **„Elements A produktiv“** verschwindet der Prozessbereich.

10.3.2 Für den Kunden ist die elements a bereits eingerichtet

Hier werden nur die Basisinformationen abgefragt (z.B. Elements-Partnerausstellung, Kundennummer …) und ob der Kunde elements a Webseiten-Tools auf seiner Webseite integriert haben möchte.

Zu klickende Übergänge:

- **Basisdaten**
- **Elements A Tools**
- **Elements A produktiv**

10.4 elements a Webseiten-Tools beauftragen (im Elements-A-Prozess)

Egal, ob der Kunde eine Webseite von uns hat, oder nicht, können über den Elements-A-Prozess in Zoho Webseiten-Tools beauftragt werden. Werden die entsprechenden Felder in den **„Elements A-Produkte“**-Übergängen ausgewählt,

Für Planer, die auf Fremdwebseiten eingebaut werden sollen, werden einige zusätzliche Informationen abgefragt:

- **Versand des Codes an**
- **IT-Dienstleister**
- **Wahl des Fareffekts**
- **Individuelle Farbe**

Es werden (sobald die Preise festgelegt sind) automatisch Tickets, bzw. Zendesk-Tickets für die Planer erstellt und auf „ToDo“ gestellt.

Die Tickets hängen direkt am Kunden. **Wurde die Konfiguration schon durchgeführt, ohne dass (alle) Planer eingetragen wurden, können die Planer nachträglich beauftragt werden (s. Abschnitt 10.5).**

Wichtig zu beachten: elements a Tools sollten erst dann beauftragt werden, wenn der Kunde ein befülltes Leistungsverzeichnis in elements a hat.

10.5 elements a Webseiten-Tools beauftragen (nachträglich)

Zum nachträglichen Beauftragen von Webplanern öffnet ihr das Elements A Modul und findet oben rechts drei Felder in der Kombi-Schaltfläche (s. Screenshot). Hiermit können die gewünschten Tickets sofort erzeugt werden. Die Tickets werden automatisch dem*r richtigen Kontakter*in zugewiesen und stehen sofort auf „ToDo“.

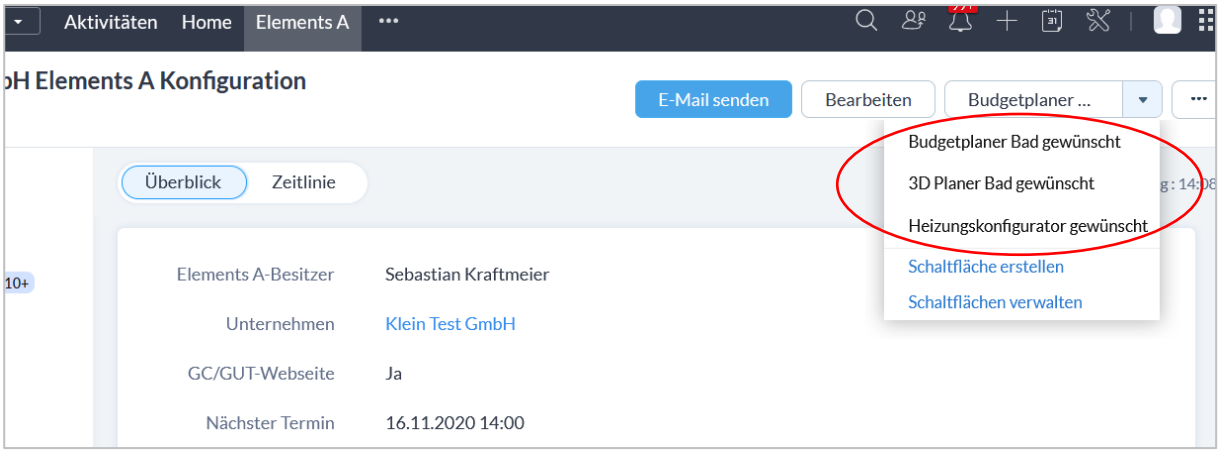


Abbildung 1 Beauftragung elements a Web-Tools

11 Ticket manuell erstellen

In der Regel werden Tickets durch die Prozesse automatisch erstellen. Sollte es notwendig sein, ein Ticket manuell zu erstellen, geht ihr folgendermaßen vor:

WICHTIG: insbesondere für die elements a Webplaner (Budgetplaner Bad, 3D Online Planer Bad und Heizungskonfigurator) dürfen Ticket NICHT manuell erstellt werden.

Vorgehen:

- Im Kunden-Datensatz zum Abschnitt „Tickets“ scrollen (oder im linken Navigationsbereich anklicken)
- auf „+Neu“ klicken:
- Das Ticket sprechend benennen (Was ist gewünscht? Kundenname angeben.) z.B. „Logoentwicklung Müller GmbH Augsburg“
- Ganz oben den/die zuständige*n Kontakter*in auswählen (über das Feld „Key Account“)
- Feld „Lead-Besitzer übernimmt Kundenkommunikation auf „Ja“ stellen
- Ticket speichern
- Vertaggte Notiz an Key Account Manager*in, dass sie/er das Ticket auf ToDo stellt

12 Kontakt

Bei Änderungswünschen / -vorschlägen zu den Prozessen wendet ihr euch bitte an euren Senior Digital Coach.

Bei Fragen oder Problemen wendet ihr euch bitte:

- bei konkreten Fragen zum Kunden oder zur Umsetzung: an Eure*n zuständige*n Key Account Manager*in

- bei Fragen oder Probleme mit den Prozessen in Zoho: an Sebastian Kraftmeier, sebastian.kraftmeier@agentur-id.de