

Whitepaper

Produkt: combit Relationship Manager

Skript zur ABC-Analyse von Kunden

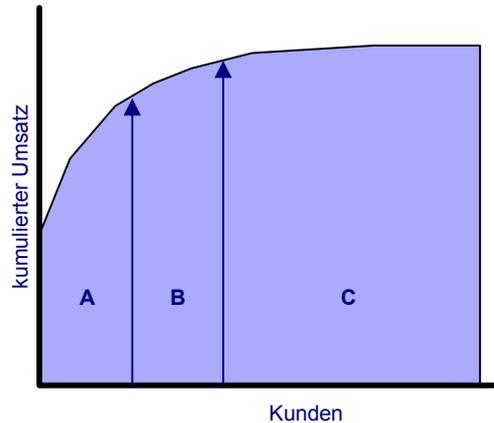
Inhalt

Einleitung	3
Installation	4
Kopieren der Dateien	4
Anlegen der Sortierkriterien	4
Bedienung	5
Definition	5
Aufruf des Skriptes	5
Ablauf der ABC-Analyse	5
Anhang	8
Anpassen des ABC-Skript-Paketes an Ihre eigenen Projekte	8

Einleitung

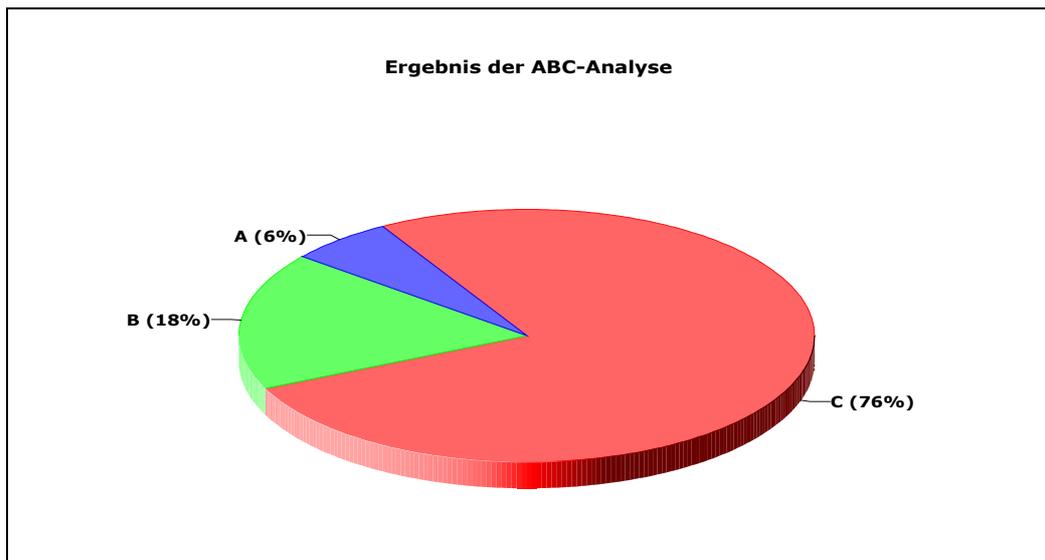
Das ABC-Script-Paket versetzt Sie in die Lage, aufgrund der Informationen in den Feldern „Umsatz Vorjahr“ bzw. „Umsatz laufendes Jahr“, eine ABC-Analyse für Ihre Kunden vorzunehmen, d.h. herauszufinden, ob der Kunde ein „A-Kunde“, „B-Kunde“ oder „C-Kunde“ ist. Eine Option ermöglicht Ihnen, sich die Umsatzfelder aus den Datensätzen der Sales-Ansicht automatisch aktualisieren zu lassen.

Zur ABC-Analyse wird die gebräuchliche Formel nach Pareto angewandt, die besagt, dass in der Regel die meisten Firmen mit nur 20% ihrer Kunden 80% ihres Umsatzes erwirtschaften (branchenabhängig). Zuerst errechnet das Script den Gesamtumsatz des gewünschten Zeitraumes. In der Folge sortiert das Script die Kunden nach dem entsprechenden Umsatzfeld um dann - beginnend mit dem größten Umsatz hin zum kleinsten Umsatz - aufzusummieren. Wenn 80% des Gesamtumsatzes erreicht sind werden alle Kunden bis dahin als „A-Kunde“ markiert. Es handelt sich hierbei also um diejenigen Kunden, mit denen die Firma den wesentlichen Umsatzanteil erwirtschaftet.



Anschließend wird weitergezählt, bis 95% des Gesamtumsatzes erreicht sind, die so genannten „B-Kunden“. Ihr Anteil am Umsatz ist nur untergeordneter Natur. Die restlichen Kunden sind „C-Kunden“, d.h. alle C-Kunden zusammengenommen haben nur 5% des Gesamtumsatzes erwirtschaftet und haben damit praktisch keinen Anteil am Unternehmensumsatz.

Um ganz flexibel auf Ihre Bedürfnisse eingehen zu können berücksichtigt das ABC-Script-Paket einige optionale Aktionen. Diese werden später genauer erläutert. Ohne weitere Modifikationen ist das Script auf der Basis des im Lieferumfang des combit Relationship Managers (cRM) enthaltenen Referenzprojektes unmittelbar einsetzbar. Sie können es aber auch leicht an Ihre eigenen Projekte anpassen.



Installation

Kopieren der Dateien

Das ABC-Script-Paket besteht aus den drei Scriptdateien:

- **ABC_main.vbs** (das „Hauptprogramm“, das Sie in der Regel starten werden)
- **ABC_volume_update.vbs** (ermöglicht Ihnen, ausschließlich die Umsatzfelder neu berechnen zu lassen, ohne weitere ABC-Analyse)
- **ABC_include.vbs** (Hilfsroutinen, die von beiden obigen Scripten eingebunden werden)

Diese drei Dateien müssen Sie in das Unterverzeichnis „Script“ Ihres CRM Installationsverzeichnis kopieren.

Zusätzlich enthält das Paket eine Statistikdefinitionsdatei (**ABC_analyse.lst**) mit deren Hilfe Sie sich am Ende gleich das Ergebnis der Analyse grafisch anzeigen lassen können. Diese Datei sollten Sie entsprechend in das Unterverzeichnis „Druck“ kopieren.

Anlegen der Sortierkriterien

Als nächstes sollten Sie innerhalb des CRM die nötigen Sortierkriterien anlegen. Dazu rufen Sie den Menüpunkt „Organisation – Sortierkriterien“ auf und klicken rechts oben auf das Symbol für „Neu“ und erstellen zwei neue Einträge mit den Angaben in der Tabelle.

Wichtig! Sie müssen die beiden Sortierkriterien genau wie im Folgenden beschrieben benennen. Kopieren Sie sich dazu am einfachsten die Namen aus der folgenden Tabelle:

Name	Feld	Richtung
Umsatz_VJ (ABC-Analyse)	Umsatz_VJ	Absteigend
Umsatz_LJ (ABC-Analyse)	Umsatz_LJ	Absteigend

Bedienung

Definition

Ein Eintrag in der Sales-Ansicht wird dann vom Script als „Umsatz“ gewertet (mit dem Betrag, der im Feld „Endpreis“ steht), wenn das Feld „Status“ den Wert „Gewonnen“ enthält und das Jahr des Abschlusses („Schlussdatum“) dem gewünschten Jahr (laufendes Jahr / Vorjahr) entspricht (siehe Anhang für Änderungen).

Aufruf des Scripts

Wechseln Sie in die Ansicht „Adressen“. Rufen Sie den Menüpunkt **Extras > Scripte > Ausführen** auf. Um die ABC-Analyse auszuführen (mit u.a. der Option zuvor noch die Umsatzfelder neu berechnen zu lassen), wählen Sie „**ABC_main.vbs**“. Wollen Sie ausschließlich die Umsatzfelder neu berechnen lassen, dann führen Sie anstattdessen die Script-Datei „ABC_volume_update.vbs“ aus.

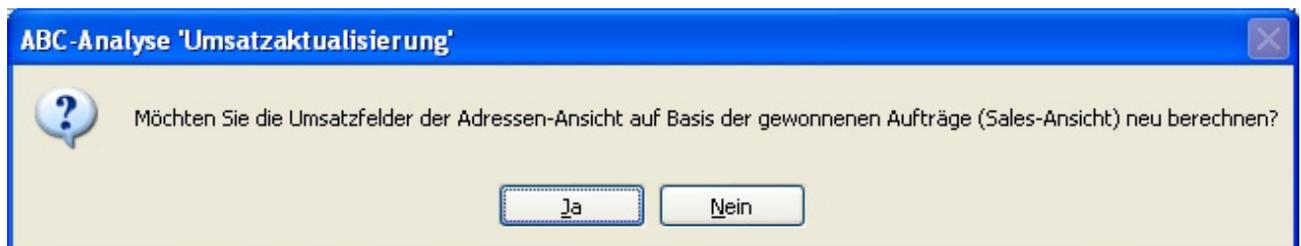
Ablauf der ABC-Analyse

Start ABC_main.vbs

Die erste Frage ist eine Sicherheitsabfrage, damit Sie sich nicht versehentlich einen evtl. manuell gepflegten „ABC-Wert“ durch Aufruf des Scripts überschreiben:

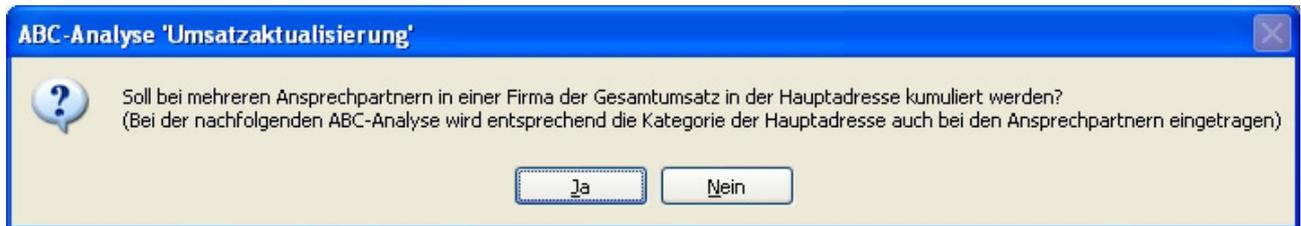


Bestätigen Sie mit „Ja“, es erscheint dann die zweite Frage:

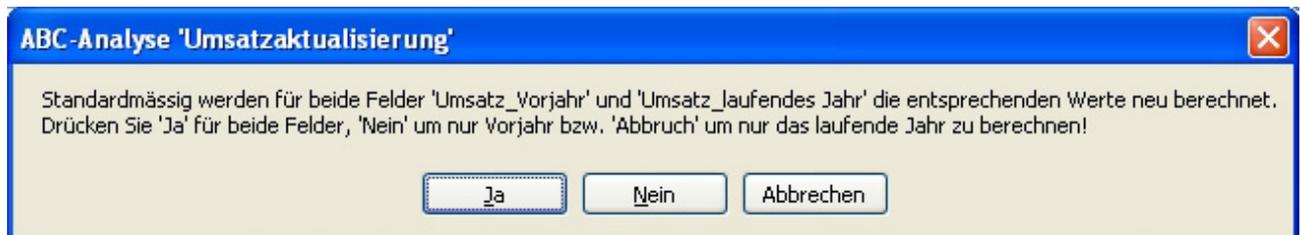


Wenn Sie die Umsatzfelder bereits aktuell haben - z.B. weil Sie diese aus Ihrem Fakturierungsprogramm importiert haben, oder weil Sie bereits vorher das Script „ABC_volume_update.vbs“ ausgeführt haben – dann sollten Sie hier „Nein“ anklicken. Wenn Sie auf „Ja“ klicken, werden diese neu berechnet. Dies entspricht dem Aufruf des Scripts „ABC_volume_update.vbs“.

Einschub: Aktualisierung der Umsatzfelder



Angenommen Sie haben als Kunden eine Firma mit mehreren Ansprechpartnern / Abteilungen / Niederlassungen, die alle in direkten Geschäftskontakt mit Ihnen treten und Bestellungen tätigen. Es kann dann für Sie interessant sein, zu wissen, wie „wichtig“ der Umsatz dieser gesamten Firma für Ihren Gesamtumsatz ist und nicht nur der einer einzelnen Abteilung im Verhältnis zu anderen Kunden. In diesem Fall wählen Sie hier „Ja“. Dadurch wird im entsprechenden Umsatzfeld der Hauptadresse der Umsatz aller Nebenadressen aufsummiert. Logischerweise wird dann (bei direkt nachfolgender ABC-Analyse) auch die ermittelte Kategorie („A“, „B“ oder „C“) bei allen Nebenadressen (Ansprechpartnern / Abteilungen etc.) eingetragen.



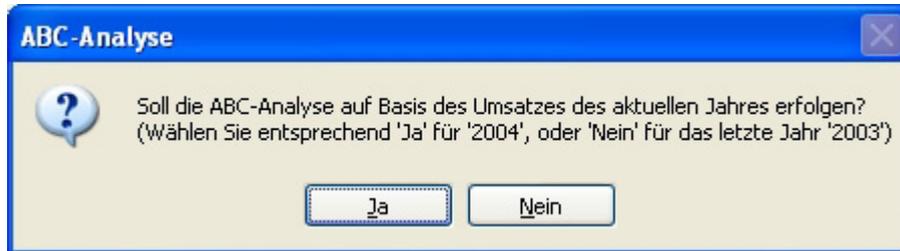
Wählen Sie hier, ob Sie die Umsätze für das „Vorjahr“ und das „laufende Jahr“ (Wahl: „Ja“), nur für das „Vorjahr“ (Wahl: „Nein“) oder nur für das „laufende Jahr“ (Wahl: „Abbrechen“) neu berechnen möchten.

Anschließend beginnt das Script, die entsprechenden Umsätze aus der Sales-Ansicht zu kummulieren und in die entsprechenden Felder der Adressen-Ansicht zu übertragen.

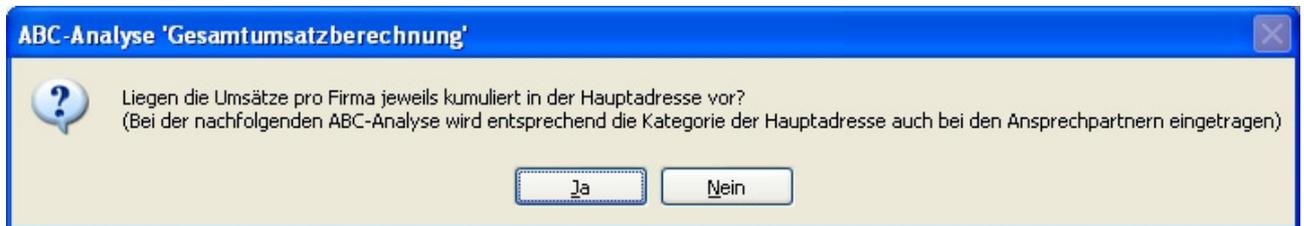
Hinweis: Sie können das Script an vielen Stellen durch einen Klick auf den „Abbrechen“-Button im Wartedialog abbrechen. Bedenken Sie dabei aber, dass Sie dadurch inkonsistente Werte in den entsprechenden Feldern erzeugen.

Fortsetzung ABC_main.vbs

Nachdem (je nach Wahl) die Umsatzaktualisierung erfolgt ist, kommen wir zum Hauptteil der ABC-Analyse.



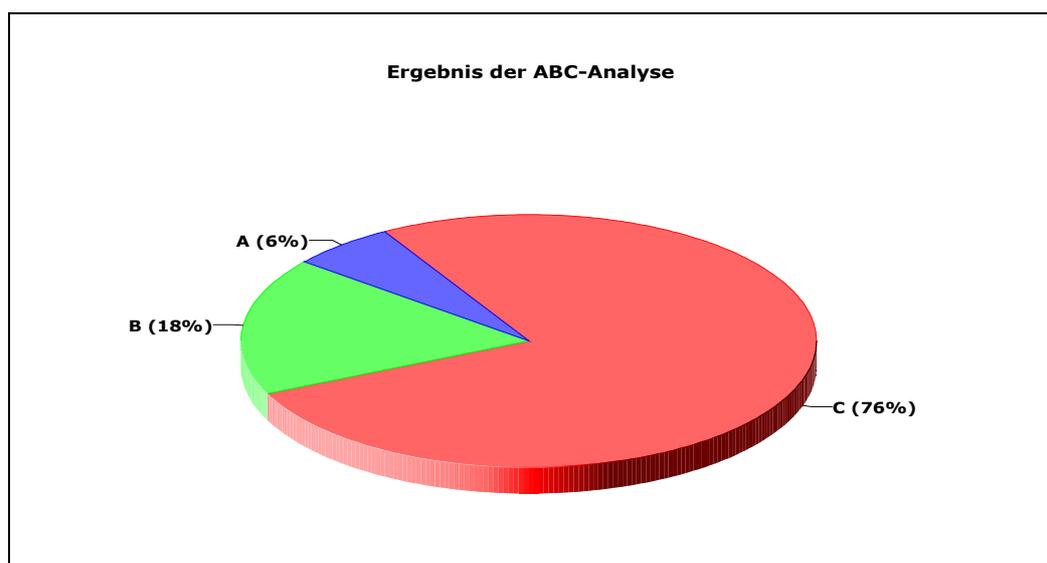
Wählen Sie hier, ob Sie die „ABC“-Kategorien auf Basis der Umsatzinformationen des aktuellen (laufenden) Jahres berechnen möchten (Feld: Umsatz_LJ) oder auf Basis des vergangenen Jahres. Im Dialog werden die aktuellen Werte für Jahr angezeigt.



Geben Sie jetzt an, ob Sie bei der evtl. vorausgehenden Umsatzaktualisierung bzw. dem Import aus anderen Quellen Ihre Umsätze kumuliert in der Hauptadresse vorliegen haben.

Anschließend erfolgt die eigentliche ABC-Analyse.

Nach Abschluss wird die ermittelte Gesamtumsatzsumme und optional eine Statistik angezeigt, wie bei Ihren Kunden die Verteilung auf die ABC-Kategorien erfolgt ist.



Anhang

Anpassen des ABC-Script-Paketes an Ihre eigenen Projekte

Diesen Abschnitt brauchen Sie nur dann durchzulesen, wenn Ihr Projekt im CRM von der Struktur des mitgelieferten Referenzprojektes abweicht oder Sie z.B. die Filterbedingung für die „gewonnen Umsätze“ in der Sales-Ansicht anpassen möchten. Grundlegende Kenntnisse in (Script-)Sprachen werden vorausgesetzt.

Anpassung der Scriptdatei „ABC_main.vbs“

Im Kopf der Datei finden Sie die folgenden Konstanten (beginnend mit dem Schlüsselwort „Const“):

Konstantenname	Standardwert	Beschreibung
sVolumeNameLJ	Umsatz_LJ	Feldname „Umsatz letztes Jahr“
sVolumeNameVJ	Umsatz_VJ	Feldname „Umsatz laufendes Jahr“
sABCFieldName	ABC	Feldname des Feldes, das die Kategorie „A“, „B“ oder „C“ aufnimmt
sSortVJName	Umsatz_VJ (ABC-Analyse)	genauer(!) Name der Sortierung auf „Umsatz letztes Jahr“ – Absteigend
sSortLJName	Umsatz_LJ (ABC-Analyse)	genauer (!) Name der Sortierung auf „Umsatz laufendes Jahr“ - Absteigend
sStatisticPath	%APPDIR%\druck\ABC_analyse.lst	Name und Pfad der Statistikdefinitionsliste, die am Ende aufgerufen werden soll

Anpassung der Scriptdatei „ABC_volume_update.vbs“

Im Kopf der Datei finden Sie die folgenden Konstanten (beginnend mit dem Schlüsselwort „Const“):

Konstantenname	Standardwert	Beschreibung
sVolumeNameLJ	Umsatz_LJ	Feldname „Umsatz letztes Jahr“
sVolumeNameVJ	Umsatz_VJ	Feldname „Umsatz laufendes Jahr“

Anpassung der Scriptdatei „ABC_include.vbs“

Im Kopf der Datei finden Sie die folgenden Konstanten (beginnend mit dem Schlüsselwort „Const“):

Konstantenname	Standardwert	Beschreibung
sAdressenView	Adressen	Name der Adressenansicht
sIDField	RecordID	Name des ID-Schlüsselfeldes
sGroupIDField	GroupID	Name des ID-Gruppenschlüsselfeldes
sFilterOnlyMain	([RecordID] = [GroupID]) OR ([GroupID] IS NULL OR LEN(RTRIM([GroupID])) = 0)	Filterausdruck, um nur die Hauptadressen zu erhalten
sFilterNotMain	([RecordID] <> [GroupID]) AND (([GroupID] IS NOT NULL) OR (LEN(RTRIM([GroupID])) <> 0))	Filterausdruck, um nur die Nebenadressen zu erhalten
sFilterA	Year([Schlussdatum]) = '	1. Teil des Filterausdruckes, um einen „gewonnen Umsatzposten“ zu erhalten
sFilterB	' AND upper([Status]) LIKE upper('%gewonnen%')	2. Teil des Filterausdruckes, Hinweis: das gewünschte Jahr wird zwischen Teil 1 und 2 eingefügt
sSalesView	Sales	Name der Salesansicht

sTurnoverField	Endpreis	Name des Feldes, dessen Inhalt als Umsatzbetrag gewertet werden soll
----------------	----------	--

Wenn Sie alle Konstanten auf die Gegebenheiten Ihres Projektes angepasst haben, sollte das ABC-Script-Paket auch für Ihr Projekt einwandfrei funktionieren.

Hinweis: combit macht keine Angaben zu einer bestimmten Eignung obiger Informationen. Irrtümer und Fehler bleiben ausdrücklich vorbehalten, die Angaben erfolgen ohne Gewähr und enthalten keine Zusicherung. Die Informationen können z.T. auch ein Versuch sein, Ihnen bei einer Aufgabenstellung zu helfen, selbst wenn das Produkt eigentlich nicht für diesen speziellen Zweck vorgesehen wurde.