

Customer Relationship Management System (CRM)

crm-now's CRM ist eine ideale Lösung für kleine und mittelständische Unternehmen, welche ein Werkzeug zur Verbesserung des Vertriebsprozesses und der Kundenbetreuung benötigen, ohne selbst eine technische Infrastruktur dafür vorhalten zu müssen.

Ein neues Geschäft abzuschließen scheint manchmal ewig zu dauern. Wie behalten Sie die Übersicht über Ihre Informationen und Aktivitäten während des gesamten Verkaufsprozesses und liefern letztlich genau das, was Ihr Kunde braucht? Was benötigen Sie wenn einer Ihrer wichtigen Mitarbeiter das Unternehmen verläßt?



- ▶ Erhöhen Sie Ihre Produktivität durch weltweiten Zugang auf wichtige Daten
- ▶ Erhöhen Sie die Loyalität Ihrer Kunden
- ▶ Optimieren Sie Ihre Geschäftsabläufe und verbessern Sie dabei Ihre Vertriebsergebnisse

Verbessern Sie Ihren Verkaufsprozess

- ▶ Erfassen Sie Leads direkt von Ihrer Webseite. Verfolgen Sie deren Bearbeitung bis zum Abschluss. Definieren Sie eigene Verkaufsstufen.
- ▶ Verfolgen Sie Ihre Kontakte und deren Interessen, Vorlieben, Verkaufsgelegenheiten, Angebote, E-Mails und andere Vertriebsaktivitäten.
- ▶ Erfassen Sie alle kundenspezifischen Dokumente in Bezug auf Ihren Vertriebsprozess.
- ▶ Verfolgen Sie das Einkaufsverhalten Ihrer Kunden und nutzen Sie Gelegenheiten für weitere Verkäufe und Cross Selling.
- ▶ Erfassen Sie Ihre Preislisten und erstellen Sie bequem komplexe Angebote, erfassen Bestellungen und kontrollieren Ihren Warenbestand.

Managen Sie Ihre Marketing Kampagnen

- ▶ Nutzen Sie Ihr Kundenwissen für Kampagnen, welche inhaltlich genau auf die Interessen der Empfänger zielen. Vermeiden Sie unerwünschte Werbung.
- ▶ Importieren Sie Interessentendaten von Messen oder anderen Veranstaltungen zur direkten Weiterverarbeitung und Übernahme in Ihren Vertriebsprozess.
- ▶ Managen Sie Verteilerlisten basierend auf Interessen, Geschäftsfelder, Lokationen oder anderen kundenspezifischen Daten.
- ▶ Erstellen Sie bequem Serienbriefe oder E-Mails direkt aus dem erfassten Datenbestand und sparen Sie sich externe Dienstleistungen.



Verbessern Sie Ihre Beschaffungskette

- ▶ Erfassen Sie Lieferzeiten, erkennen Sie Lieferengpässe rechtzeitig und informieren Sie Ihre Kunden bequem mit aktuellen Daten.
- ▶ Informieren Sie Ihre Vertriebsmitarbeiter über eingegangene und ausgesendete Bestellungen und deren Bearbeitung beim Lieferanten.
- ▶ Vermeiden Sie unzufriedene Kunden durch schlechten Informationsfluss und informieren Sie rechtzeitig.
- ▶ Halten Sie Ihre Lieferantenliste immer auf den aktuellen Stand. Erfassen Sie Liefervereinbarungen, Verträge und andere Dokumente und stellen Sie diese bequem Ihrem Vertrieb zur Verfügung.
- ▶ Planen Sie langfristig.

Verbessern Sie Ihre Kundenbetreuung



- ▶ Verbinden Sie Kundenrückmeldungen mit Vertragsvereinbarungen damit Ihre Support Mitarbeiter den passenden Service liefern können.
- ▶ Weisen Sie Support-Anfragen den richtigen Mitarbeitern zu.
- ▶ Informieren Sie Ihre Kunden über die Bearbeitung von Anfragen durch automatische E-Mails.
- ▶ Erzeugen Sie eine eigenen Wissensdatenbank zur Beseitigung von häufig anstehenden Problemen.
- ▶ Automatisieren Sie die Bearbeitung von Eskalationsprozeduren für den Kunden Support.
- ▶ Stellen Sie Ihren Kunden eine spezielle Support Webseite mit direkter CRM Verbindung bereit. und kontrollieren Ihren Warenbestand.

Kontrollieren Sie den CRM Zugang

- ▶ Stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter Zugang zu allen Informationen haben, die sie brauchen – und nur die die sie wirklich brauchen.
- ▶ Kontrollieren Sie den Zugang und alle Sicherheitseinstellungen. Der CRM Administrator hat volle Systemkontrolle.
- ▶ Passen Sie den Zugang und den bereitgestellten Funktionsumfang an jede individuelle Arbeitsaufgabe an.
- ▶ Entscheiden Sie wer bestimmte Information sehen, bearbeiten oder löschen kann.
- ▶ Bilden Sie ein Zugangssystem dessen Rechte sich an Ihrer Unternehmensstruktur orientiert.

Passen Sie das CRM an Ihre Anforderungen an

- ▶ Passen Sie alle Eingabefelder an die speziellen Bedürfnisse Ihres Unternehmens an.
- ▶ Entfernen Sie Funktionen, welche in Ihrem Unternehmen nicht benötigt werden.
- ▶ Filtern Sie Informationen nach Ihren Vorstellungen und stellen Sie diese Filter anderen bereit.
- ▶ Verfassen Sie Berichte über die Sie am meisten interessierenden Daten.

Machen Sie mehr und sein Sie produktiver

- ▶ Nutzen Sie den gemeinsamen Kalender um die Zusammenarbeit Ihrer Mitarbeiter zu koordinieren.
- ▶ Importieren und konsolidieren Sie Bestandsdaten aus allen Datenquellen.
- ▶ Exportieren Sie Daten in verschiedenen Formaten zur weiteren Verwendung oder Analyse.
- ▶ Automatisieren Sie Prozessabläufe durch eigene Workflows.
- ▶ Verbinden Sie Ihr CRM mit Ihrer Webseite und anderen lokalen Anwendungen, wie z.B. E-Mail Programmen.
- ▶ Tauschen Sie Daten mit ERP Systemen und Buchhaltungsprogrammen aus.
- ▶ Verbinden Sie das CRM mit Ihrer Telefonanlage und lassen Sie sich die Daten von Anrufern automatisch anzeigen.

- ▶ Vertrauen Sie crm-now™: das CRM basiert auf Open Source. Sie bleiben unabhängig und erhalten ein ausgereiftes Produkt.



crm-now GmbH
Müllerstr. 32
10353 Berlin

Tel.: 030 3900 1800
info@crm-now.de
www.crm-now.de

