



IT·consult



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

im B2B-Geschäft

IT·consult GmbH
Elisabethkai 60
A-5020 Salzburg

Tel.: +43 (662) 874891 - 0
Fax: +43 (662) 874891 - 33

info@it-consult.at
www.it-consult.at

smartCRM – Effektive Vertriebssteuerung mit professioneller CRM-Software

Gute Kundenbeziehungen sind das Fundament jedes Unternehmens. Ein effektives und professionelles Kundenbeziehungsmanagement unterstützt Sie dabei, Ihren Unternehmenserfolg zu sichern und auszubauen. Mit smartCRM verfügen Sie über ein effizientes Werkzeug, das Sie bei der gesamten Kommunikation und Interaktion mit Ihren Kunden sicher und nachhaltig unterstützt.

Um langfristig Erfolg zu haben, sind aktuelle Informationen über Ihre Kunden heute unabdingbar - ganz gleich, wo Sie sich aufhalten. **smartCRM** steht Ihnen immer und überall zur Verfügung - ob im Büro, beim Kundenbesuch oder unterwegs. Von der Interessentenanfrage über den Verkauf bis zum Kundenservice lassen sich alle kundenbezogenen Prozesse in **smartCRM** flexibel abbilden, umfassend analysieren und gezielt steuern. Bauen Sie mit **smartCRM** gewinnbringende Kundenbeziehungen auf.



smartCRM bietet Ihnen die Darstellung und Analyse von Absatz- und Planzahlen, Wettbewerbern sowie Zielvereinbarungen mit Integration Ihres ERP-Systems.



smartCRM unterstützt Ihr Projektgeschäft mit Angebotswesen und Forecastberechnung. Maschinen inklusive Servicehistorie werden abgebildet.





Kundenmanagement

smartCRM ist Informations- und Kommunikationszentrale für Innen- und Außendienst. Die **smartCRM**-Adressakte bündelt alle Informationen über Ihre Kunden, Interessenten und Partner, z.B. letzte und geplante Aktivitäten, Warenwirtschaftsdaten, Angebote und Reklamationen.



Vertriebssteuerung

smartCRM analysiert Ihre Daten und unterstützt aktiv Ihre Planung und Steuerung. Analysieren Sie z.B. Umsatz, Marge, Auftragseingang und Forecast. Oder bewerten Sie Ihre Wettbewerber. Darüber hinaus fokussieren Sie mit Zielvereinbarungen auf Ihre gesteckten Ziele.



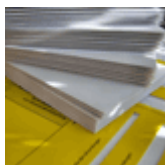
Projektgeschäft

smartCRM unterstützt Sie bei Ihren Vertriebsprojekten mit Angebotswesen und Forecast. Mit Projektbewertung und individueller Angebotsverfolgung steuern Sie auf erfolgreiche Geschäftsabschlüsse zu. Erstellen Sie in **smartCRM** auch komplexe Angebote im Handumdrehen.



Servicemanagement

smartCRM behält den Überblick über Installationen, Verträge und After-Sales-Service. Ist die Maschine verkauft und der Servicevertrag unterzeichnet, organisieren Sie mit **smartCRM** Serviceeinsätze, Wartungsaufträge und Weiterverkäufe.



Kampagnenmanagement

Präzise Selektionswerkzeuge ermöglichen eine gezielte Kundenansprache. Mit **smartCRM** steigern Sie Ihre Erfolgsaussichten und reduzieren unnötige Streuverluste. Erstellen Sie Serienbriefe, Serien-E-Mails oder Aufgaben für das Telemarketing.



Mobile CRM

Vertriebsmitarbeiter und Servicetechniker benötigen jederzeit aktuelle Kundeninformationen - auch unterwegs. Mit **smartCRM** haben Sie jederzeit und überall Zugriff auf aktuelle Daten - online oder offline. Nutzen Sie die variablen Zugriffsmöglichkeiten: Notebooks, Filialen, Terminalserver oder PDA.



Schnittstellen

Durch die Verbindung von **smartCRM** mit Ihrer Business-Software haben Sie alle Informationen eines Kunden an einer Stelle abrufbar: Marketing- und Vertriebsaktivitäten, Serviceeinsätze ebenso wie Absatzzahlen. Natürlich auch im Außendienst.



Kundenmanagement



Verkaufssteuerung beginnt in der **smartCRM**-Adressakte: Von der Adresse über letzte Aktivitäten und Angebote bis zu anstehenden Aufgaben und Umsatzzahlen - **smartCRM** ist Ihre einheitliche Datenquelle für alle Informationen rund um Ihre Kunden und Interessenten. Ferner unterstützt Sie **smartCRM** bei Ihren täglichen Aufgaben mit einem umfassenden Informations-, Aufgaben- und Terminmanagement. **smartCRM** ist Kommunikations- und Informationszentrale für Innen- und Außendienst.

Kommunikation und Information

Die Adressakte von **smartCRM** bündelt in komprimierter Form alle Informationen über Ihre Kunden und alle, die es werden sollen, z.B.:

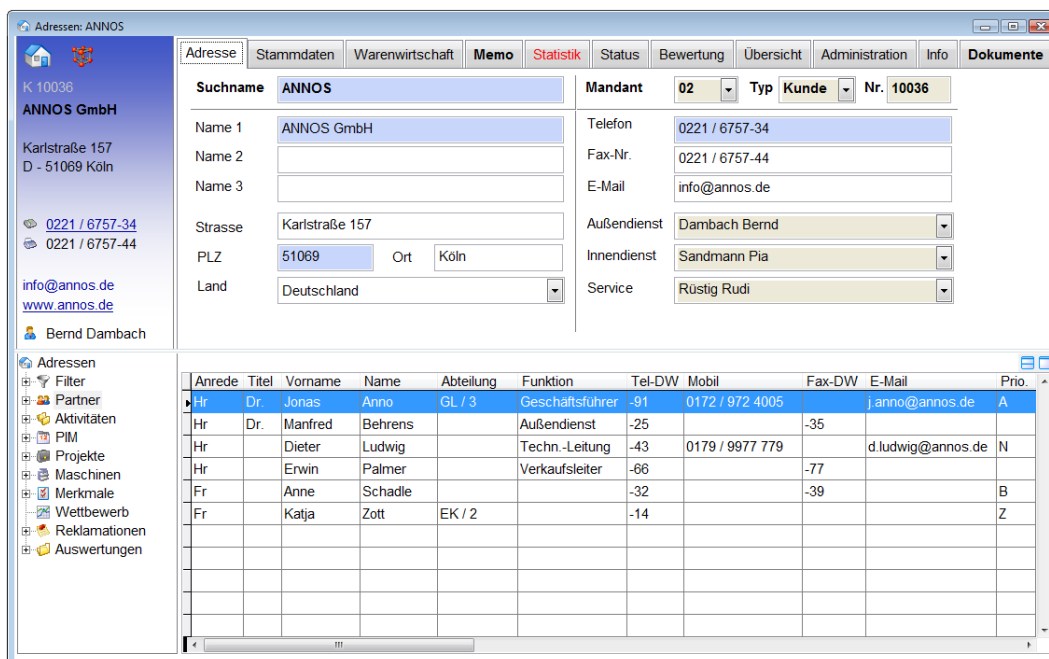
- Ansprechpartner
- Übersicht der letzten / geplanten Aktivitäten
- Aufträge, Umsatz- und Planzahlen
- Vertriebsprojekte, verkaufte Maschinen, Anlagen

Aktivitäten dokumentieren

Vom Telefonat über den Besuchsbericht bis zur Reklamation: In der Adressakte laufen alle Aktivitäten aus Vertrieb, Marketing, Service, Innen- und Außendienst zusammen. Vor einem Besuch informieren Sie sich über den Kunden. Nach einem Besuch erfassen Sie in **smartCRM** den Besuchsbericht und erstellen Aufgaben, Informationen und Termine für sich und Ihre Kollegen.

Dokumentenmanagement

smartCRM verwaltet Ihren kompletten Schriftverkehr sowie beliebige Anhänge (pdf, doc, xls, jpg, ...). Mit firmeneigenen Vorlagen sorgen Sie für einen einheitlichen Unternehmensauftritt. Die Dokumente werden adress- und projektbezogen bereitgestellt.



The screenshot shows the smartCRM interface for an address card. The main window is titled 'Adressen: ANNOS' and contains several tabs: Adresse, Stammdaten, Warenwirtschaft, Memo, Statistik, Status, Bewertung, Übersicht, Administration, Info, and Dokumente. The 'Adresse' tab is active, showing details for 'ANNOS GmbH'.

Company Details:
 K 10036
ANNOS GmbH
 Karlstraße 157
 D - 51069 Köln
 0221 / 6757-34
 0221 / 6757-44
 info@annos.de
 www.annos.de
 Bernd Dambach

Contact Information:
 Suchname: ANNOS
 Mandant: 02 Typ: Kunde Nr.: 10036
 Name 1: ANNOS GmbH
 Name 2:
 Name 3:
 Strasse: Karlstraße 157
 PLZ: 51069 Ort: Köln
 Land: Deutschland

Service Personnel:
 Außendienst: Dambach Bernd
 Innendienst: Sandmann Pia
 Service: Rüstig Rudi

Address Book Table:

Anrede	Titel	Vorname	Name	Abteilung	Funktion	Tel-DW	Mobil	Fax-DW	E-Mail	Prio.
Hr	Dr.	Jonas	Anno	GL / 3	Geschäftsführer	-91	0172 / 972 4005		j.anno@annos.de	A
Hr	Dr.	Manfred	Behrens		Außendienst	-25		-35		
Hr		Dieter	Ludwig		Techn.-Leitung	-43	0179 / 9977 779		d.ludwig@annos.de	N
Hr		Erwin	Palmer		Verkaufsleiter	-66		-77		
Fr		Anne	Schadle			-32		-39		B
Fr		Katja	Zott	EK / 2		-14				Z

smartCRM-Adressakte



Vertriebssteuerung



smartCRM analysiert nicht nur Ihre Daten, sondern unterstützt aktiv Ihre Planung und Steuerung. Nutzen Sie **smartCRM**, um Absatzzahlen zu analysieren und zu planen sowie Ihre Wettbewerber zu bewerten. Mit den **smartCRM**-Zielvereinbarungen behalten Sie Ihre gesetzten Ziele immer im Blick. Abweichungen signalisiert Ihnen das integrierte Frühwarnsystem. Darüber hinaus sind Sie mit der Forecastanalyse immer über den zu erwartenden Auftragseingang informiert.

Absatzzahlen analysieren

smartCRM analysiert Umsatz, Marge, Auftragsbestand und Auftragseingang. Sonderpreise und Offene Posten runden das Bild des Kunden ab. **smartCRM** liefert jederzeit taggenaue Vergleiche zwischen aktuellen Zahlen und Planung bzw. Vorjahreszahlen - auch im Außendienst. Betrachten Sie Analysen aus verschiedenen Perspektiven, z.B.:

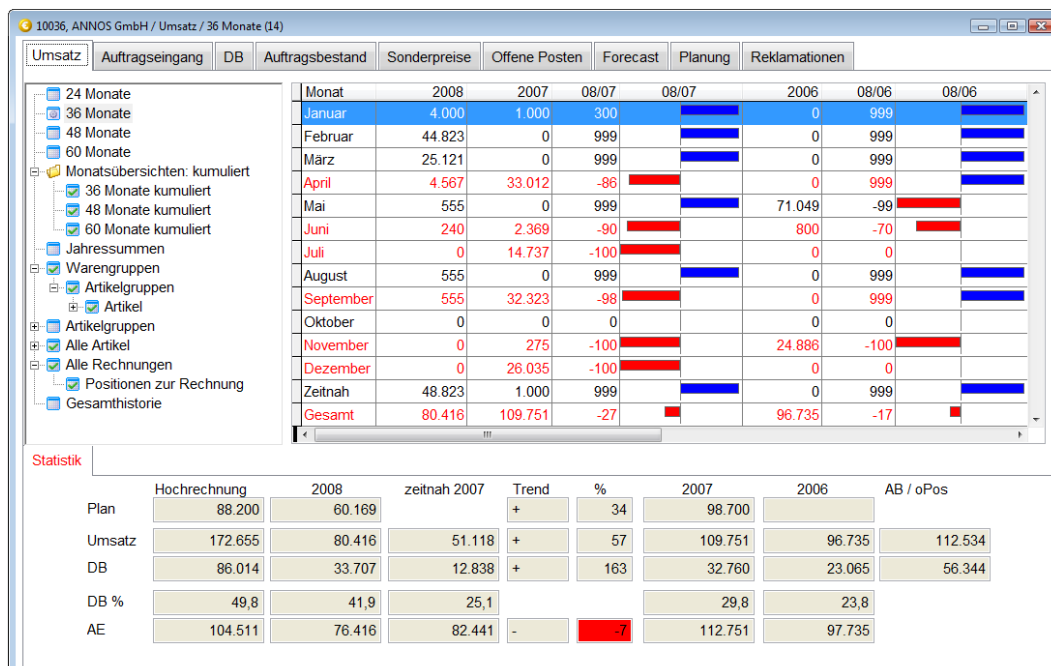
- Jahresumsatz pro Mandant über beliebig viele Jahre
- Auftragsbestand pro Verkäufer
- Artikelgruppenumsatz pro Gebiet

Ziele vereinbaren

Ziele müssen konkret definiert werden - ganz gleich, ob es sich um Absatzzahlen oder Akquisetätigkeiten handelt. Geben Sie Ziele pro Mitarbeiter, Team oder für die Firma vor, z.B.:

- Umsatz, Marge (Gesamt, pro Artikelgruppe, ...)
- Anzahl der Besuche bei Key Accounts
- Angebotsvolumen (Gesamt, pro Artikel, ...)

Das Frühwarnsystem signalisiert sofort, welche Ziele im grünen bzw. roten Bereich liegen. Plus-/ Minuslisten zeigen Kunden, deren aktueller Umsatz vom Vorjahres-/ Planumsatz abweicht.



smartCRM-Absatzauswertung auf Kundenebene



Projektgeschäft



smartCRM rückt Ihre Verkaufschancen (Leads / Opportunities) in den Mittelpunkt. Mit Projektbewertung und individueller Angebotsverfolgung steuern Sie auf erfolgreiche Geschäftsabschlüsse zu. Mit den von **smartCRM** generierten Angeboten hinterlassen Sie einen hervorragenden Eindruck bei Ihren Kunden. Dank der **smartCRM**-Forecastanalyse sind Sie jederzeit über den zu erwartenden Auftragseingang informiert.

Vertriebsprojekte organisieren

Mit **smartCRM** haben Sie alle Phasen des Vertriebsprojekts im Griff: Von der Anfrage über die Kalkulation zu den verschiedenen Varianten des Angebots. Im Projekt laufen alle Daten des Verkaufsprozesses zusammen:

- Beteiligte Adressen und Personen, z.B. Standort, Entscheider
- Projektbezogene Dokumente und E-Mails
- Aufgaben und Termine des Verkaufsteams
- Aus dem Verkauf resultierende Maschinen / Geräte / Produkte

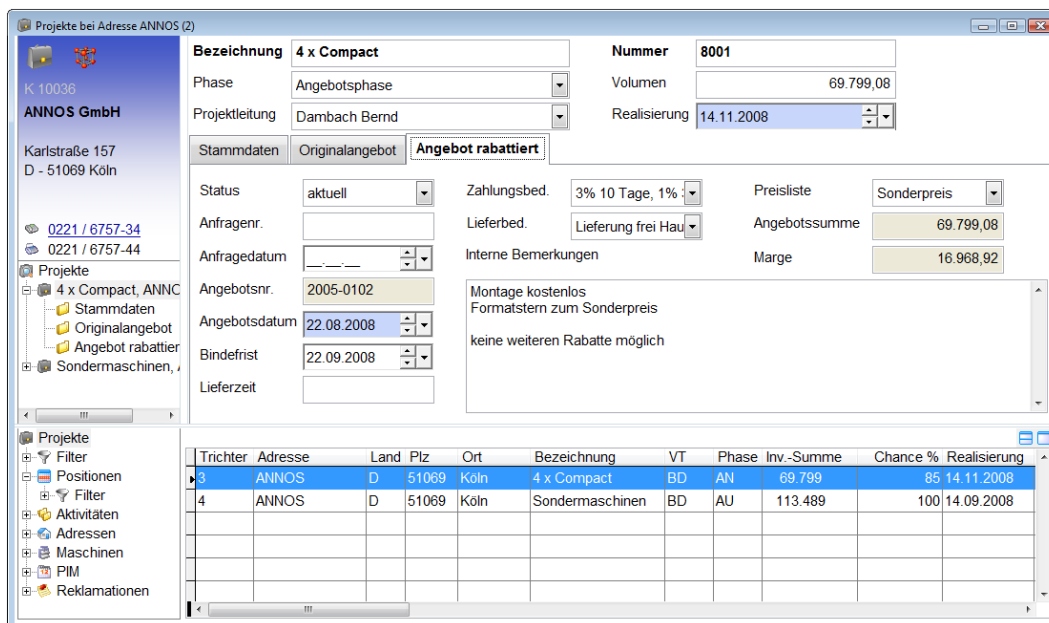
Dem Erfolg auf der Spur

smartCRM analysiert Ihre Vertriebsprojekte.

- Projekte nach Verkaufstrichter, Realisierungszeitraum
- Prognose des Auftragseingangs (Forecast)
- Erfolgsquote Ihrer Angebote
- Gründe für den Auftragsverlust

Klares Layout

Mit **smartCRM** erstellen Sie klar, strukturierte Angebote. Die Erstellung erfolgt automatisch mit MS Word. Wählen Sie z.B. je nach Produktfamilie oder Zielland das passende Layout und die richtige Sprache.



The screenshot displays the 'Projekte bei Adresse ANNOS (2)' window. The main data fields are as follows:

Bezeichnung	4 x Compact	Nummer	8001
Phase	Angebotsphase	Volumen	69.799,08
Projektleitung	Dambach Bernd	Realisierung	14.11.2008

Additional details include Stammdaten (Originalangebot, Angebot rabattiert), Status (aktuell), Zahlungsbed. (3% 10 Tage, 1%), Preisliste (Sonderpreis), and a table of internal remarks: 'Montage kostenlos', 'Formatstern zum Sonderpreis', and 'keine weiteren Rabatte möglich'.

Trichter	Adresse	Land	Plz	Ort	Bezeichnung	VT	Phase	Inv.-Summe	Chance %	Realisierung
3	ANNOS	D	51069	Köln	4 x Compact	BD	AN	69.799	85	14.11.2008
4	ANNOS	D	51069	Köln	Sondermaschinen	BD	AU	113.489	100	14.09.2008

smartCRM-Vertriebsprojekt



Service-Management



smartCRM behält den Überblick über Installationen, Verträge und After-Sales-Service. Organisieren Sie mit **smartCRM** Serviceeinsätze, Wartungsaufträge und Weiterverkäufe. Im Reparaturfall bietet Ihnen **smartCRM** ein umfangreiches Reklamationsmanagement. Erstellen und verfolgen Sie Serviceanforderungen vom ersten Kontakt bis zur Problemlösung, verwalten Sie dazugehörige Aktivitäten und erhöhen Sie so Genauigkeit und Effizienz in Ihrem Kundenservice. Darüber hinaus unterstützt Sie **smartCRM** beim Folgebedarfsmanagement.

Maschinen verwalten

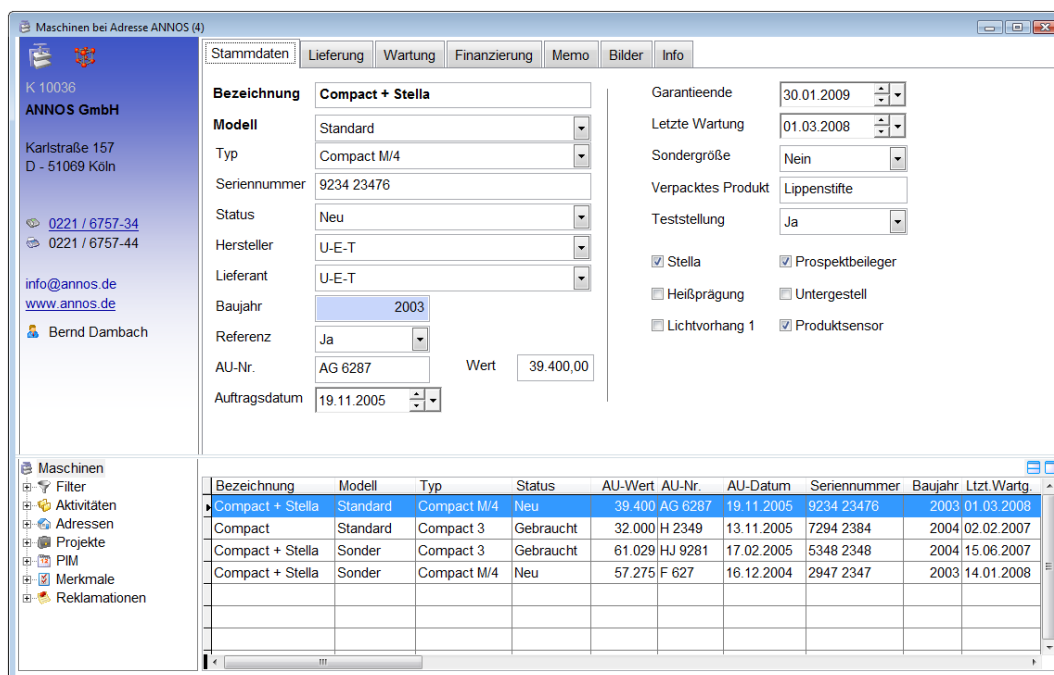
smartCRM behält den Überblick über Installationen, Verträge und Serviceeinsätze. Maschinen, Geräte, Anlagen - dokumentieren Sie in **smartCRM** Ihre installierte Basis:

- Technische Daten, Seriennummer, Baujahr, Garantie
- Auftragsdaten, Finanzierung
- Verträge: Laufzeit, Kosten, Vertragspartner
- Technische Zeichnungen, Bilder

Mit der Aktivitätenverwaltung von **smartCRM** bauen Sie für jede Maschine eine Historie auf: Von der Installation über Wartung und Reparatur bis zu Verschrottung oder Weiterverkauf (Standortwechsel).

Bedarf rechtzeitig erkennen

Nach dem Verkauf ist vor dem Verkauf: Steuern Sie Ihr Ablöse- und Folgegeschäft mit **smartCRM**. Selektieren Sie z.B. Maschinentypen, Baujahre, auslaufende Leasing- oder Wartungsverträge. Im Handumdrehen haben Sie die richtige Zielgruppe für Ihre Kampagne gefunden.

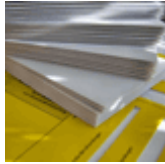


Bezeichnung	Modell	Typ	Status	AU-Wert	AU-Nr.	AU-Datum	Seriennummer	Baujahr	Ltzt. Wartg.
Compact + Stella	Standard	Compact M/4	Neu	39.400	AG 6287	19.11.2005	9234 23476	2003	01.03.2008
Compact	Standard	Compact 3	Gebraucht	32.000	H 2349	13.11.2005	7294 2384	2004	02.02.2007
Compact + Stella	Sonder	Compact 3	Gebraucht	61.029	HJ 9281	17.02.2005	5348 2348	2004	15.06.2007
Compact + Stella	Sonder	Compact M/4	Neu	57.275	F 627	16.12.2004	2947 2347	2003	14.01.2008

smartCRM-Maschinenverwaltung



Kampagnenmanagement



Präzise Selektionswerkzeuge ermöglichen eine gezielte Kundenansprache. Mit **smartCRM** steigern Sie Ihre Erfolgsaussichten und reduzieren unnötige Streuverluste. Erstellen Sie Serienbriefe, Serien-E-Mails oder Aufgaben für das Telemarketing. Massenbearbeitung und Adressimport mit Dublettenkontrolle sind weitere nützliche Funktionen, damit Ihre Kampagnen zum Erfolg werden.

Zielgruppen selektieren

Das genaue Aufspüren, Selektieren und Ansprechen der Zielpersonen ist in **smartCRM** mit nur wenigen Klicks erledigt. Selektieren Sie z.B.:

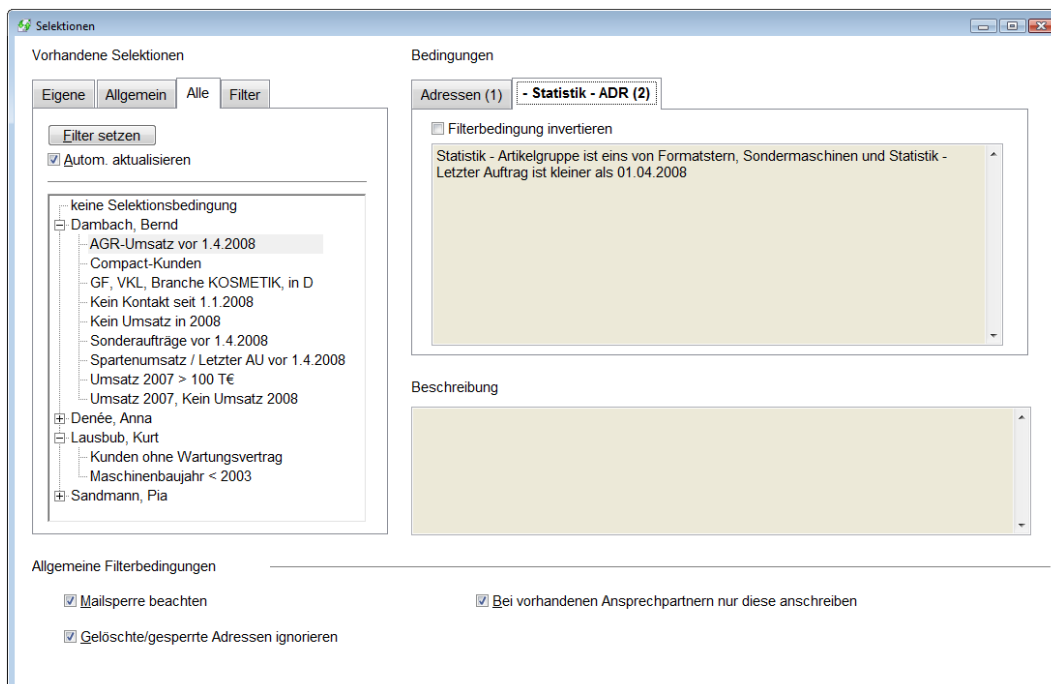
- Ansprechpartner mit der Funktion Produktionsleiter, die an Aktion X teilgenommen haben
- Handelspartner, mit denen Sie seit x Tagen keinen Kontakt hatten
- Kunden, die Maschinen des Typs A einsetzen und deren Wartungsvertrag ausläuft
- Projekte in Phase x mit einem Volumen ab x Euro, die Mitarbeiter A bearbeitet
- Kunden, die Produkt B für weniger als x Euro gekauft haben

Direktmarketingaktionen durchführen

Ist die richtige Zielgruppe gefunden, bietet Ihnen **smartCRM** die Auswahl, z.B.:

- Serienbrief über MS Word inkl. aller Serienbrieffunktionen
- Serien-E-Mail inkl. Anhang
- Aufgabenerzeugung, z.B. für das Telemarketing

Der Versand eines Mailings wird in der Adressakte dokumentiert. Aufbauend auf einer Aktion steuern Sie die Folgeaktivitäten, z.B. Telefonate. Die notwendigen Aufgaben und Termine erzeugt **smartCRM** automatisch.





Mobile CRM



Vertriebsmitarbeiter und Servicetechniker benötigen jederzeit aktuelle Kundeninformationen - auch unterwegs. Mit **smartCRM** haben Sie jederzeit und überall Zugriff auf aktuelle Daten - online oder offline. Nutzen Sie die variablen Zugriffsmöglichkeiten, z.B. Notebooks und Filialen, Terminalserver oder PDA-Client. Mit dem mobilen Client erhalten Sie ortsunabhängig Zugriff auf alle relevanten Funktionen und Informationen, die für die Kundenbetreuung nötig sind.

Schnittstellen



smartCRM fügt sich nahtlos in Ihre Systemumgebung ein und führt Daten aus verschiedenen Quellen zusammen. MS Office ist vollständig integriert. Die Schnittstelle zwischen Ihrer Business Software und **smartCRM** wird individuell konfiguriert und umfasst z.B.:

- Adressen, Sachbearbeiter
- Artikel, Sonderpreise
- Umsatz, Deckungsbeitrag, Auftragsbestand, Offene Posten

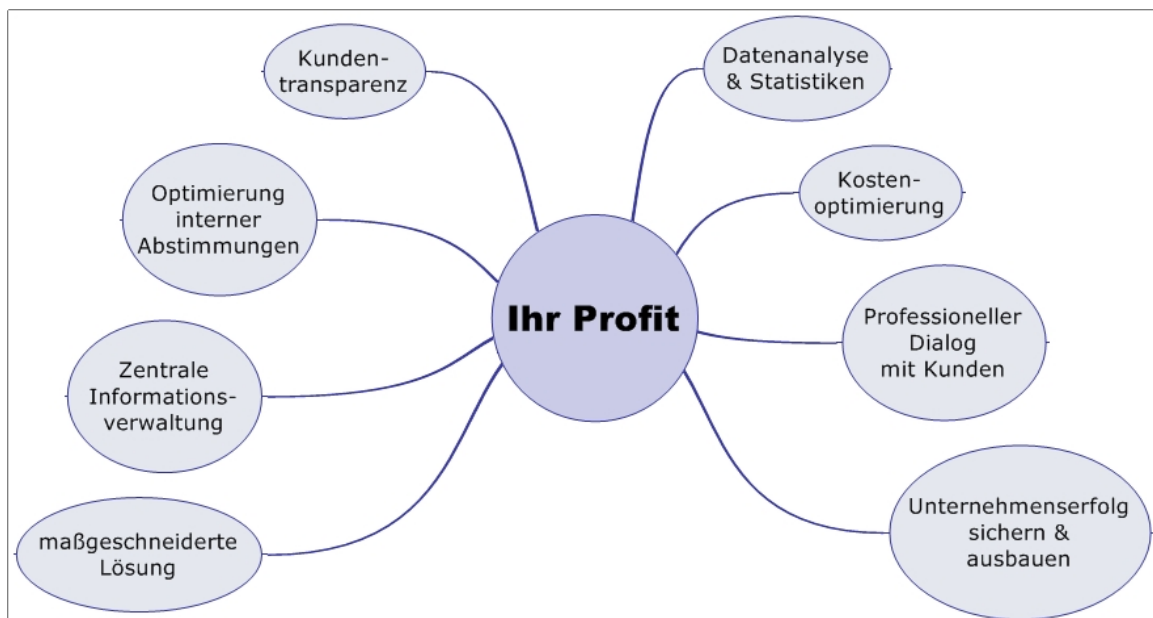




IT·consult – Unsere Kunden sind unsere Partner!

Sie können auf uns zählen! 10 Jahre Erfahrung in den Bereichen CRM, Kundenbeziehungsmanagement und Produktkonfiguration sind unsere Stärke. Als Partner von smartCRM betreuen wir erfolgreich Kunden in Österreich und Südbayern. Unsere Maxime lautet: **zuhören – verstehen – begreifen**, erst dann erstellen wir für Sie Ihre maßgeschneiderte Lösung. Wir begleiten Sie vom Workshop über Konfiguration und Schulung bis zum Echtstart und darüber hinaus.

Profitieren auch Sie davon!



Der direkte Draht zu uns:

IT·consult GmbH
 Elisabethkai 60
 A-5020 Salzburg

Tel.: +43 (662) 874891 - 0
 Fax: +43 (662) 874891 - 33

info@it-consult.at
www.it-consult.at