

## crm@enterprise®

**Betreuung des Kunden – Nutzen für den Kunden herstellen**

Um im Wettbewerb bestehen zu können ist ein effizientes Kundenmanagement unabdingbar. Kundendaten zählen zu den wichtigsten Daten im Unternehmen. Die richtige Aufbereitung der Daten unterstützt Sie bei Ihrer Arbeit und gestaltet die Betreuung Ihrer Kunden besser.

Kundenmanagement ist effizient, wenn die einzelne Kontaktdaten und Informationen Ihrer Kunden so aufbereitet werden, dass sie direkt in Ihre Geschäftsprozesse integriert werden können.

Mit **crm@enterprise** können Sie Ihr Kundenmanagement im Unternehmen effizienter gestalten. Sehen Sie beispielsweise auf einen Blick in der Korrespondenzhistorie welcher Mitarbeiter mit Ihren Kunden wie in Kontakt getreten ist. Verschicken Sie Ihre elektronisch signierten Angebote und Rechnungen direkt aus **@enterprise**. Erstellen Sie einfach komplexe Reports und ABC-Analysen über Ihre Kunden und Produkte.

Die ganzheitliche Sicht und IT-Unterstützung der Prozesse ist dabei der Schlüsselfaktor. Nur durch effiziente Prozesse und eine optimale Datenunterstützung lassen sich Wettbewerbsvorteile schaffen!

### Funktionalität

- ◆ Firmen- und Kontaktmanagement
- ◆ Korrespondenzhistorie
- ◆ Produkt- und Dienstleistungsmanagement
- ◆ Angebots- und Rechnungsverwaltung
- ◆ Bestellungsmanagement
- ◆ Reporting (ABC-Analyse)
- ◆ Kalender- und Terminverwaltung
- ◆ Workflowmanagement
- ◆ Dokumentenmanagement
- ◆ Berechtigungssystem

The screenshot shows the crm@enterprise interface. The top part displays a list of customers with columns for Name, Info, K.-Nr., Zuständigkeit, Telefon, E-Mail, and Adresse. Below this, a detailed view for a customer named 'Wagner Thomas' is shown, including a table of contact history with columns for Nr., Erstell, and Status.

Name	Info	K.-Nr.	Zuständigkeit	Telefon	E-Mail	Adresse
Ablon GesmbH Austria	SK	08006	TS	+43 4242 137088	office@ablon.at	Karlbörgergasse 344, 9500 Villach
Andreas Öllinger	SL	05468	-	+43 699 81010101	a.oellinger@gmx.de	Mobilerstr. 51, 1120 Wien
Berger Gerhard	SA	03650	Fritz Huber	+43 699 91134424	j.smth@isp-world.com	Föhrengasse 21, 9020 Klagenfurt
Da Sole Isstbut	SA	05271	-	+43 1 546601	office@dasole.ac.at	Schüllerergasse 1, 1010 Wien
Griesgram Gernot	SA	07528	TS	+43 699 34202153	-	Umweg 17, 9020 Klagenfurt
Lanzer Paul	SL	00664	-	+43 1 8710015	paul.lanzer@pl-data.at	Ackergasse 7, 1090 Wien
Organ GmbH	SN	01115	-	+43 1 88108	organ@organweb.ac.at	Achthügelstr. 12/a, 1010 Wien
Palazzo Theater GmbH	SK	06872	-	-	-	Alserstr. 23/30, 1080 Wien
Pogtsch GmbH	SK	06777	-	+43 4235 2375	service@pogtsch.at	Villacherstr. 310, 9020 Klagenfurt
Prime Webcompany	SL	05578	-	+43 1 900177	rudi@prime-web.net	Mariahilferstr. 5/70, 1060 Wien
Stoica Valerie	SL	02097	-	+43 1 3287421	vst@yahoo.com	Langgasse 56, 9020 Klagenfurt
Trimpold Rudolf	SL	07931	Thomas Wagner	+43 659 98113344	gerhard@groiss.com	Postweg 55, 9020 Klagenfurt

Kontakte	Leistungen	Kontakt für	Notizen	Angebote	Bestellungen	Rechnungen	Prozesse	Status
AN0100187		01.03.2006	13:18					Versandt
AN0100181		14.02.2006	14:32					Neu
AN0100180		14.02.2006	14:03					Timeout (keine Antwort)
AN0100179		07.02.2006	14:23					Bestellung erstellt

### Firmen und Ansprechpartner

Ein ausgefeiltes Kontaktmanagement unterstützt Sie bei der Verwaltung ihrer Firmen- und Kontaktinformationen. Sie können Ihre Kontakte in Ansprechpartner, sonstige Kontakte oder beliebige Kundengruppe gliedern. Den Überblick über Ihre Korrespondenz behalten Sie mit Hilfe der Kontakthistorie.

### Produkte und Dienstleistungen

crm@enterprise unterstützt Sie bei der Verwaltung all Ihrer Produkte und Dienstleistungen. Sie können Abhängigkeiten zwischen verschiedenen Produkten sowie spezifische Bindungsfristen abbilden. Eine Kategorisierung in Artikelgruppen wird genauso unterstützt wie das Zusammenstellen von Bundles.

### Angebote und Rechnungen

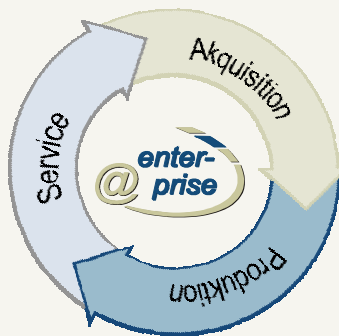
Erstellen Sie Ihre Angebote und Rechnungen mit bester technischer Unterstützung. Durch einfaches Zusammenklicken der Produkte und Dienstleistungen zu einem Kunden, sowie das Vergeben von kundenspezifischen Rabatten, wird ein Angebot bzw. eine Rechnung in PDF erstellt – diese können Sie digital signieren und online verschicken.

In **crm@enterprise** wird der Kundenlebenszyklus in drei Phasen aufgeteilt: Phase 1 stellt die Akquisition dar, in Phase 2 erfolgt die Erbringung der Leistung, Phase 3 beschreibt die Nachbetreuung des Kunden (Service).

Alle Mitarbeiter des Unternehmens (die mit einem Kunden in Kontakt treten) arbeiten mit **crm@enterprise**. Abhängig von ihren Aufgaben und Berechtigungen sehen sie ihre Tasks und Kontakte.

Kundenkontakte sind geprägt durch eine Vielzahl unterschiedlicher Prozesse, die das gesamte Unternehmen betreffen.

**crm@enterprise** unterstützt diese Prozesse, da es auf dem Workflow Management System **@enterprise** aufbaut. Gestalten Sie Ihre Prozesse mit **@enterprise** oder adaptieren Sie unsere Prozessbibliothek (z.B. Verwaltungsprozesse, Service Management). Starten Sie vordefinierte Prozesse oder reagieren Sie mit Ad-hoc Prozessen spontan auf die jeweilige Situation.



## Phase 1 – Akquisition

In dieser Phase wird aus einem Interessenten ein Kunde. Die Akquisition ist gekennzeichnet durch eine Menge informeller Kommunikation zwischen dem Interessenten und dem Unternehmen, welche in **crm@enterprise** erfasst

wird und endet mit dem Eingang der Bestellung.

In dieser Phase können beliebig viele weitere (unternehmensbezogene) Prozesse definiert werden (z.B. Genehmigungsprozess für das Ausschicken von Angeboten), die in dieser Phase Anwendung finden. Benutzer des Systems können aber auch zu jedem Zeitpunkt Ad-hoc Prozesse starten.

## Phase 2 – Produktion

Diese Phase startet mit dem Einlangen einer Bestellung und endet mit der Ausstellung der Rechnung. Wie die Produktionsprozesse letztendlich aussehen, muss im Unternehmen selbst definiert werden. Die Erstellung der Rechnung erfolgt mit Hilfe von **crm@enterprise** automatisiert in PDF. Diese Rechnungen können signiert und online verschickt werden.

## Phase 3 – Service

Die Nachbetreuung des Kunden ist vor allem hinsichtlich der Kundenbindung sehr wichtig. **crm@enterprise** unterstützt diese Phase mit Prozessen aus dem Bereich Service Management. Auch hier können selbst definierte Prozesse einfach eingegliedert werden.

**Angebot** AN0100181

Verkäufer: Gerhard Dietrichsteiner2  
 Kunde: 07931 Trimpold Rudolf  
 Empfänger: 07933 Wagner Thomas  
 Version: 1  
 Status: Neu  
 Zusatztext: Angebot wie telefonisch am 13.2. besprochen.

Pos.	Option	Anzahl	Periode	Artikel	Rabatt	Preis einmalig	Preis laufend
1	nein	1.0	1	10201 DSL 1024	0.0 %		monatlich 39.00
2	nein	1.0	0	10410 DSL Install	0.0 %	35.00	
3	nein	1.0	0	10303 DSL Modem Wireless	5.0 %	76.00	

Hinweis: Artikel "10201 DSL 1024" empfiehlt Artikel "10404 DSL Wartung".

Summen:  Summen im PDF anzeigen

Periode	Summe
Einmalig Netto	111.00
Monatlich Netto	39.00

(optionale Services sind nicht in den Summen enthalten)

Rabatt PDF erstellen Angebot mailen  
 Speichern Speichern und Schließen Abbrechen

## Die Umsetzung

Das Basissystem ist **@enterprise** im vollen Funktionsumfang! **crm@enterprise** ist als eigenständige **@enterprise**-Applikation implementiert.

Sie besitzen weiterhin die volle Flexibilität von **@enterprise** und können selbstverständlich auch Ihre eigenen Applikationen zusätzlich umsetzen.

Die Benutzerschnittstelle wurde an die Bedürfnisse eines CRM-Systems angepasst, basiert aber weiterhin auf **@enterprise**. Adaptieren Sie einfach die bestehende Applikation auf Ihre Bedürfnisse in gewohnter Weise!

## Kontakt

Mag. Birgit Wollanek  
 Groiss Informatics GmbH  
 Strutzmannstraße 10 / 4  
 A – 9020 Klagenfurt

Telefon +43 463 504 694 0  
 Fax +43 463 504 694 10  
 E-Mail office@groiss.com  
 Web www.groiss.com

Testen Sie **crm@enterprise** für drei Monate kostenlos und unverbindlich und entdecken Sie die Möglichkeiten zur Steigerung der Effizienz Ihrer Arbeitsabläufe.

Mit der Evaluationslizenz erhalten Sie die volle Funktionalität und unsere Prozessbibliothek. Bauen Sie Ihren Prototypen in wenigen Tagen und arbeiten Sie zukünftig effizienter, übersichtlicher und kostengünstiger!