

SBS Wawi plus® - Leistungsübersicht

Premium CRM



Kunden sind Ihr wichtigstes Kapital. Denn die besten Produkte und Dienstleistungen sind nichts wert, wenn Sie keine Interessenten und Abnehmer haben. Customer Relationship Management (CRM) kann und muss an dieser Stelle wertvolle Beiträge leisten, damit der „Kampf um den Kunden“ zu Ihren Gunsten entschieden wird. Das gilt für Neukundengewinnung gleichermaßen wie für Bestandskundenpflege.

Mit dem SBS Wawi plus® Modul **Premium CRM** bietet wir Ihnen eine Lösung, die mittelständische Unternehmen ideal unterstützt die Themen Kundenansprache, Verkauf, Kundenbindung und Kundenbetreuung umzusetzen. Durch die Integration in Warenwirtschaft und Service können Sie Ihre Unternehmensprozesse von Anfang an am Kunden ausrichten.



Gezielte Kundenansprache und aktive Kundenbindung sind keine neuen Themen. Erfolgreiche Unternehmer praktizieren das seit langem. Neu ist jedoch, dass Sie sich heute als Unternehmen immer größer werdenden Absatzmärkten und immer besser informierten Kunden gegenüber sehen. CRM kann daher nicht mehr alleine nur auf Basis persönlicher Beziehungen und individuellem Wissen durchgeführt werden, sondern es sollte als integrativer Bestandteil der Unternehmensführung im gesamten Unternehmen verankert sein – gerade auch im Mittelstand.

Ihr plus an Möglichkeiten durch den Einsatz des SBS Wawi plus® - Premium CRM:

- ✓ Premium CRM ist Bestandteil von SBS Wawi plus® und bietet so Funktionen und Vorteile, die in anderen CRM-Lösungen oft fehlen
- ✓ Unterstützt die Arbeit im Büro genauso wie mobiles Arbeiten
- ✓ Deckt nicht nur CRM-Teilaspekte, wie bspw. Adressverwaltung oder Verkaufsplanung ab, sondern reicht komplett von der Erstansprache bis zur Nachverkaufs-Betreuung
- ✓ Bilden Sie im CRM auch wichtige Bereiche wie Verkauf, Rechnung u. Kundenservice ab
- ✓ Nutzen Sie für CRM auch operative Daten aus Verkauf, Service und Kundendienst und optimieren Sie damit die gezielte Kundenansprache und Ihre CRM-Abläufe
- ✓ Integrieren Sie nahtlos mobile Mitarbeiter aus Verkauf, Service und Kundendienst und stellen Sie jederzeit aktuelle Infos bereit und verkürzen Sie (Re)Aktionszeiten

SBS Wawi plus® - Leistungsübersicht

Premium CRM



Leistungsbeschreibung

Kontakt- und Adressmanagement

- Unterschiedliche Kundenadressen mit diversen Adresstypen, Kundengruppen/-typen verwalten
- Beliebig viele Ansprechpartner mit wichtigen Detailinformationen (Funktionen, persönliche Angaben,...) abbilden
- Klassifizierungsmerkmale für Vertrieb und Marketing individuell festlegen
- Direkt auf vorhandene Angebote, Aufträge, Service Calls, Verträge, etc. zugreifen
- Wichtige Kennzahlen wie Umsatz, Deckungsbeitrag, Verkaufshistorie, etc. auf einen Blick einsehen (Kundencockpit)
- Transparente Ablage und schnelle Suche von Dokumenten wie Briefe, Protokolle, eMails, etc. direkt beim Kunden
- Klare Zuordnung von Betreuern und Sachbearbeitern mit definierten Zugriffsmöglichkeiten und Verantwortlichkeiten

Flexible Adressauswahl über Adresspool

- Zielgruppen nach Vertriebs- und Marketingkriterien
- Optional um externe Adressen ergänzen
- Historische Verkäufe für Cross Selling und Up Selling berücksichtigen
- Neben Firmenadressen auch Ansprechpartner nach Funktion und Rolle auswählen
- Kontinuierliche Aktualisierung der Zielgruppe im Adresspool oder Fixierung vorhandener Adresspools mit definierten Kriterien (fixe Zielgruppe)
- Serienbriefe und -eMails mit Microsoft Word erstellen, verschicken und optional bei Adresspool, Adresse und Ansprechpartner hinterlegen

Kampagnenmanagement

- Kampagnen mit mehreren Schritten und Informationen wie Verantwortlichem, Verkaufsaktion, Budget, Beginn, Ende, Plandauer, Zielsetzungen aufsetzen
- Definition von Kampagnentypen mit individuellen Vorlagen für Kampagnenschritte, z.B. Veranstaltungseinladung, Kundenumfragen, Nachverkauf
- Zuordnung von Adresslisten zu jedem Kampagnenschritt als Basis für Ansprache per eMail, Brief oder Telefon
- Versand von Briefen / eMails an die Adresslisten
- Dokumentation von Rückmeldungen in der Adressliste, z.B. Zu- / Absagen oder Infowunsch
- Kombination vorhandener Adresslisten für einen weiteren Schritt - Berücksichtigung von Kriterien und Rückmeldungen, z.B. alle Kunden, die in der Kundenumfrage mit „zufrieden“ geantwortet haben und alle, die Produkt „xy“ gekauft haben
- Je Kampagnenschritt Festlegung eines Verantwortlichen und Übertragung einer Aufgabe - Anzeige des Bearbeitungsstatus der Aufgabe (s.u.)
- Anlage von neuen Kunden oder Verkaufsprojekten (Opportunitäten) aus einer Adress- bzw. Rückmelde-Liste heraus

SBS Wawi plus® für Microsoft Office Outlook

- Mobiler CRM-Client in Microsoft® Outlook
- Verwaltung und Eingabe von Kontakten, Verkaufsprojekten, Aufgaben, Tätigkeiten, Spesen
- Online- und Offline-Betrieb, d.h. Nutzung für den mobilen Verkauf oder Kundenservice auch ohne Online-Verbindung

Vertriebssteuerung / Verkaufsprojekte

- Definition eines Verkaufsprojektes (Schritte und Meilensteine)
- Unterschiedliche Typen von Verkaufsprojekten mit unterschiedlichen Verkaufsprozessen/-schritten
- Zuordnung von Aufgaben für Mitarbeiter (s.u.)
- Erfassung von Tätigkeiten (Zeiterfassung, Telefonnotizen, Besuchsberichte, ...), Spesen auf Verkaufsprojekte und Aufgaben
- Fortschrittskontrolle mit Verkaufswahrscheinlichkeit in Abhängigkeit der erreichten Schritte
- Transparenz über gewonnene und verlorene Verkaufsprojekte

Angebot, Auftrag und Fakturierung

- Verknüpfung Angebote mit Verkaufsprojekten
- Hinterlegung der zugrundeliegenden Verkaufsaktion
- Bindungsfristen überwachen
- Per Knopfdruck vom Angebot zum Auftrag und zur Rechnung
- Angebots- und Auftragsversionen nachvollziehen
- Kreditlimits mit optionalen Liefer- und Leistungssperren überwachen
- Fakturierung von Aufträgen mit Dienstleistungen und nicht lagergeführten Artikeln

Kundenservice und Support

- Kompetenter Telefonsupport über 3 Ebenen
- Aufbau einer Wissensdatenbank für gezielte und schnelle Antworten
- Aufgaben direkt aus dem User HelpDesk heraus anlegen und Mitarbeiter dafür einplanen (s.u.)
- Erbrachte Serviceleistungen dokumentieren
- Ursachen für Serviceanfragen sammeln und analysieren
- Optional über Zusatzmodul Vertrag: Leistungen zyklisch gegen einen Vertrag berechnen
- Optional über Zusatzmodul Leistungsfaktura: erbrachte Leistungen nach Aufwand abrechnen

Aufgabenplanung für Mitarbeiter

- Einplanung von Mitarbeitern für die Erledigung von Aufgaben (z.B. in einer Kampagne, einem Verkaufsprojekt oder für einen Kundendienst)
- Definition als Fixtermin („zu erledigen am“) oder als kapazitiven Termin („zu erledigen bis“)
- Optionale Übergabe in den Outlook-Kalender mit Anzeige als Kalendereintrag (Fixtermin) oder Aufgabe (kapazitiver Termin)
- Anzeige offener Aufgaben in Infomaske mit Ampelfunktion
- Anzeige und Planung von Aufgaben optional über Zusatzmodul Grafische Service Disposition

Erfassung von Tätigkeiten und Spesen

- Interne oder berechenbare Tätigkeiten (und Spesen) erfassen
- Zuordnung zu einem Kunden, Angebot, Auftrag, Verkaufsprojekt oder einer Aufgabe zuordnen (Telefonate, Besuche, interne Tätigkeiten, Kundenservice, ...)
- Erfasste und berechenbare Tätigkeiten und Spesen können über einen Auftrag oder direkt mit dem Modul Leistungsfaktura berechnet werden