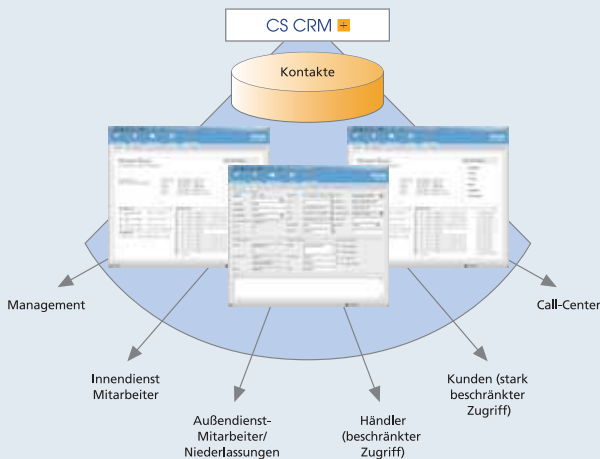


Transparenz im Vertrieb und Kundenmanagement – Organisation und Effizienz mit CS CRM

Warum Customer Relationship Management?

Produkte und Handelsbeziehungen werden auf Grund der Sättigung der Märkte zunehmend austauschbar. Zudem müssen Marketingbudgets und Werbeausgaben in Unternehmen auf Grund von Einsparungsmaßnahmen drastisch reduziert werden. Effizientes Kundenmanagement ist daher einer der wichtigsten Faktoren für Unternehmen, trotzdem steigende Deckungsbeiträge zu erzielen. Die Vertriebsanforderungen der heutigen Zeit liegen somit in einem umfassenden und transparenten Customer Relationship Management (CRM), mit welchem die richtigen Kontakte zu Kunden geknüpft und vor allem zu dauerhaften Beziehungen ausgebaut werden können. Dies umfasst unter anderem auch eine kontinuierliche Analyse der Mitbewerber und der eigenen Leistungen sowie eine Optimierung der vertrieblichen Prozesse. Nur so kann Transparenz in sämtliche vertrieblichen Abläufe gebracht und damit die eigene Kraft auf Gewinn bringende Projekte fokussiert werden.



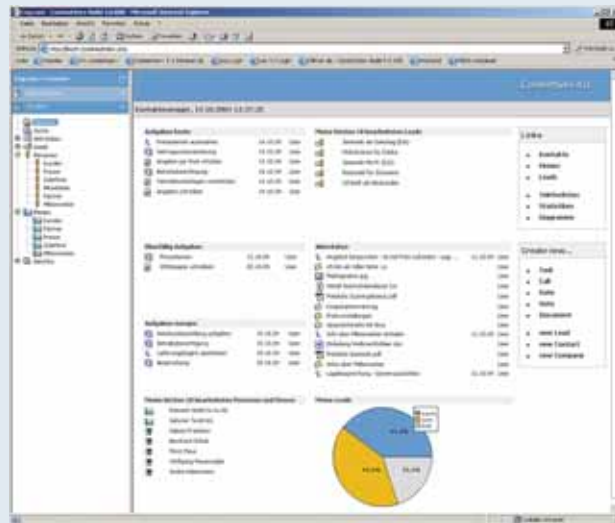
CS CRM regelt Ihre komplette Vertriebskommunikation

Bieten Sie Ihren Kunden den gewünschten Service und optimieren Sie den Vertrieb

Mit dem CRM-Produkt von ContentServ werden Sie den heutigen Vertriebsanforderungen in höchstem Maße gerecht. Optimieren Sie Ihre Interaktion mit Ihren Kunden und stellen Sie diese in den Mittelpunkt. Beschleunigen Sie Ihre Verkaufsprozesse und halten Sie sich immer und überall via Web-Browser über den aktuellen Stand und Ihre Aufgaben im Vertrieb auf dem Laufenden. Mit CS CRM haben Sie den Durchblick.

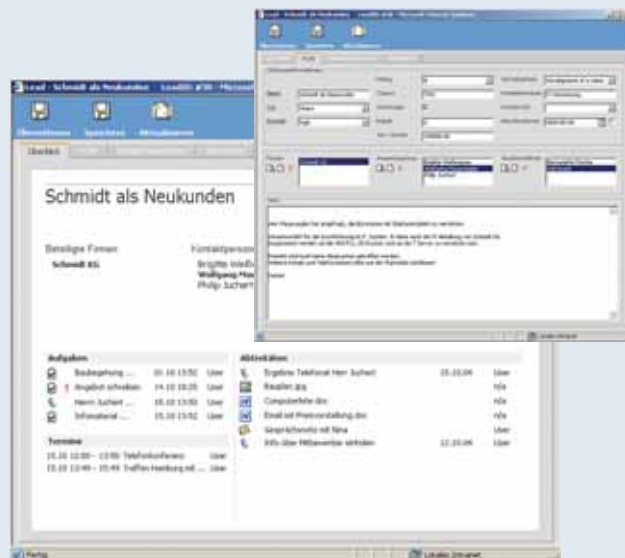
Wettbewerbsvorteile sichern

Machen Sie alle Informationen über Kontakte Ihres Unternehmens intern sowie extern für jeden Mitarbeiter und Händler über einen einfachen Web-Browser zugänglich und stellen Sie auf diese Weise eine optimale Pflege sämtlicher Beziehungen sicher.



Individuelles Management-Board der Vertriebsmitarbeiter

Egal auf welchem Weg ein Kunde Ihr Unternehmen kontaktiert – er trifft immer auf Ansprechpartner, die über seine Wünsche, Historie und Besonderheiten in vollem Maße informiert sind. Ihre Kunden fühlen sich jederzeit von einem einheitlichen Unternehmen bedient und werden es zu schätzen wissen, dass ihre Bedürfnisse zu jedem Zeitpunkt berücksichtigt werden.



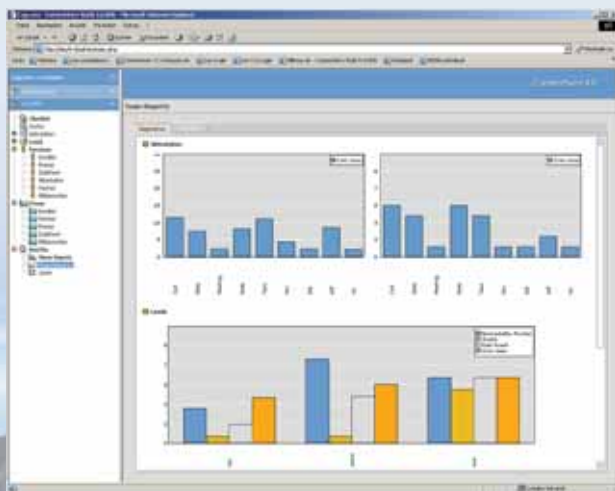
Das Lead-Management und seine verschiedenen Ansichten

Dabei sind Sie auch ständig über Ihr Umfeld auf dem Laufenden. CS CRM ist Ihr Vertriebs-Auge auf den Markt. Lassen Sie sich Mittbewerberdaten auf Knopfdruck auswerten, Umsatzzahlen von Ihren Händlern oder Konkurrenten übersichtlich zum Vergleich darstellen und die Verkaufschancen Ihrer Vertriebsmitarbeiter automatisch evaluieren.

Geben Sie die Roh-Daten ein, und CS CRM übernimmt den Rest. So können Sie Veränderungen am Markt innerhalb kürzester Zeit wahrnehmen und entsprechend reagieren. Auf diese Weise betreuen und binden Sie Ihre Kunden besser und stärken gleichzeitig Ihre Wettbewerbssituation. Zudem ermöglicht die automatische Liquiditätsplanung einen optimalen Einsatz Ihrer Ressourcen und Mitarbeiter.

Umsatzgenerierung durch gezieltes Vorgehen

Unsere Lösung behält nicht nur den Überblick für Sie, sondern steuert und optimiert auch sämtliche Unternehmens-Prozesse. Das gesamte Vertriebscontrolling läuft über CS CRM. Mit Hilfe von Workflows, E-Mail-Benachrichtigungen, automatischen Erinnerungen, diversen Kalenderfunktionen, automatischen Umsatzplanungen und vielen weiteren Features eines umfassenden Aufgabenmanagements weiß jeder immer und überall sofort, was er zu tun hat. Alle Aufgaben, die sich beim Finden, Akquirieren oder Binden von Kunden ergeben, werden von CS CRM verwaltet. Ihre Verkaufsprozesse verkürzen sich auf diese Weise auf einen Bruchteil. Die Abschlussquote wird gleichzeitig immens gesteigert, da jegliche Kundeninteraktion perfekt koordiniert ist.



CS CRM berichtet Ihnen in übersichtlicher Weise über die Verkaufsaktivitäten und Chancen Ihrer Mitarbeiter

Kosten- und Zeiteinsparung garantiert

Neben ihrem Optimierungspotenzial für Verkaufsprozesse sind geraffte und automatisierte Geschäftsprozesse äußerst zeitsparend und machen gleichzeitig viele administrative Aufgaben und somit Personalkosten überflüssig. Mit dem CRM-System von ContentServ erfahren Sie erhebliche Einsparungen bei einer gleichzeitigen optimalen Pflege Ihrer Kontaktbeziehungen.

Features – kleine Einblicke in eine umfassende und professionelle Lösung

CS CRM ist eine praxiserprobte, branchenunabhängige CRM-Lösung zur Erhöhung der Vertriebsaktivität, der Unterstützung eines profitablen Umsatzwachstums und zur Verbesserung der Transparenz im Vertrieb. Hier finden Sie die wichtigsten Funktionen im Überblick:

Kontaktmanagement

■ Adressverwaltung

Adressen anlegen und bearbeiten; flexible Eingabe von Kontaktinformationen durch frei erweiterbare Felder; diverse Such- und Filterfunktionen

■ Kundenakte und Kontaktgeschichte

Alle wichtigen Informationen zum Kunden inkl. der kompletten Korrespondenz, Zuordnung von Kontakttypen (z. B. Mitbewerber, Kunde, o.ä.) zu jedem Kontakt, Termine, Telefonate, Änderungsprotokolle, Dokumentenverwaltung/-archivierung (Zuordnung von z. B. Vertrags- und Angebotsdokumenten zu Kunden und/oder Projekten)

The screenshot shows a detailed contact record in a web browser. The contact is 'Schweik KG' from Hamburg. The form includes fields for company name, address, phone numbers, website, and other contact details. There is a list of contact history entries below the main form, showing dates and descriptions of interactions. The interface is organized and easy to navigate.

Einblick in die Verwaltung der Firmendaten

■ **Aktivitäten- und Aufgabenverwaltung**

Terminverwaltung und -planung über Kalender mit Tages-, Wochen-, Monats- und Jahresansichten; Alarmfunktion; Erfassung und Management von Aufgaben und Anrufen mit Prioritäten; graphischer Workflow-editor; Bearbeitungsstati; Delegieren von Aufgaben; Nachverfolgung von Aufgaben

■ **Kontaktabwicklung und -steuerung**

Versenden von E-Mails, Serienbriefen oder Newslettern; Erstellen automatischer Mustervorlagen für MS Word® und MS Outlook®; E-Mail-Benachrichtigungen; Wiederholungsfunktion; offene Kontakte; Jobliste

■ **Einfaches Kampagnenmanagement**

Selektion; Serienbriefe; Serien-E-Mails; Telefonliste; genaues Spezifizieren von Anreden, z.B. persönlich, förmlich, englisch

■ **Datenimport und -export**

Flexible Importfilter für verschiedene Datenquellen; Dublettencheck; Responseverwaltung; umfassende Such- und Filtermöglichkeiten

Vertriebsmanagement

■ **Verkaufsplanung und Prozessautomation**

Flexibel gestaltbare Workflows für die verschiedenen Kontakttypen; Auftragsannahme/-verwaltung; Eingangsseite als persönliche Schaltzentrale mit Auflistung aller offenen Aktivitäten bzw. wichtigen Reporting-Ansichten zur Vertriebssteuerung; unterschiedliche Eingabemasken für die Typen Personen, Firmen und Leads; von überall zugängliche, zentrale Knowledgebase für eine perfekte Kooperation mit Händlern und externen Mitarbeitern

■ **Opportunity-Management**

Aufzeigen und Verfolgen von Verkaufschancen, Verfolgen von Leads; Forecasting; Vereinbarung und Verfolgen von Zielen; Incentive-Verwaltung; Vertriebsplanung und Reporting; Besuchsplanung und -berichte; Key-Account-Management

Marketing und Service

■ **Zielgruppenauswahl**

Pipeline-Analyse; Kundendienststeuerung

■ **Serviceunterstützung**

Vertragsverwaltung; Außendienstplanung; Terminverwaltung für den Service-Außendienst; Servicehistorie

■ **Optional**

Planung von Events und Veranstaltungen, Datenbank für sämtliche Marketingunterlagen (Verkaufsbroschüren, Mediaplanung etc); Reklamationsmanagement; Hotline- und Helpdesk-Unterstützung; Kundenbefragungen; Online-Marktforschung; Wissensdatenbank; Anlegen und Verfolgen von Service-Requests

Auf der sicheren Seite mit CS CRM

Schneller Return on Investment (ROI):

ContentServ verfolgt bei all seinen Projekten ein ROI-bezogenes Vorgehen. Die kurzen Implementierungszeiten gehen mit einer umfassenden Prozessoptimierung einher, welche einen enormen Rückfluss des eingesetzten Kapitals zur Folge hat. So gab in einer Studie der International Data Corporation ca. ein Drittel der Unternehmen einen Return on Investment von mehr als 500 Prozent für ihre CRM-Lösung an. Außerdem ergibt sich bei 58 Prozent der Unternehmen der ROI bereits nach einem Jahr.

Geld-Zurück-Garantie:

Wie bei allen ContentServ-Produkten nehmen wir auch CS CRM bei Unzufriedenheit in den ersten 3 Monaten widerspruchslos zurück. Wir erstatten sämtliche Software-Kosten und exportieren Ihr Projekt in eine medienneutrale Form. Fehlinvestitionen gibt es somit bei uns nicht. Diese Garantie können wir ohne Bedenken gewähren, zumal es bis dato noch kein Rückgabe-Projekt gab – bei uns stimmen Leistung und Qualität.

Offen und bereit für die Zukunft:

Die Offenheit der ContentServ-Lösungen und die medienneutrale Datenhaltung garantieren eine 100%ige Anpassungsfähigkeit an zukünftige Entwicklungen und Medien – egal, wohin sich der Markt technologisch auch bewegt, Sie setzen auf das richtige Pferd. Durch den modularen Aufbau können ContentServ-Produkte jederzeit um zahlreiche Funktionalitäten, Kapazitäten und Module erweitert werden – ContentServ wächst mit Ihnen und Ihren Unternehmensanforderungen.

Analyse und Reporting

Automatische Umsatz- und Liquiditätsplanung mit Verkaufswahrscheinlichkeiten; Stärken-/Schwächen-Analysen von Mitbewerbern; Qualifikation von Vertriebspartnern, Händlern und Mitarbeitern; einfache Data-Warehousing-Funktionen; Statistikfunktionen; übersichtliche Darstellung von Historien und ToDos; diverse Quartals- und Jahresrückblicke; individuell anpassbare ad-hoc-Managementinformationen

Verwaltung

Workflows zur besseren Abbildung von Geschäftsprozessen und zur Festlegung von Geschäfts- und Verhaltensregeln; Volltextsuche; flexibles und umfassendes Rechte-management (Benutzerverwaltung mit einem differenzierten System an Lese- und Schreibrechten); Mandantenfähigkeit; Customizing; einfache und intuitive Bedienung mit Standardbrowser MS InternetExplorer®; Assistenten und Wizards zur erleichterten Bedienung; Versionierung der Daten und Papierkorb mit „Wiederherstellen“-Funktion

Architektur und Schnittstellen

Die ContentServ-Technologie verbindet einen Browserbasierten Web-Client – damit muss keine zusätzliche Software auf dem Desktop installiert und verwaltet werden – mit einem großen Maß an Interaktivität, das bislang nur bei Windows®-Anwendungen bekannt war. Unternehmen erhalten somit sowohl erhebliche Kosteneinsparungen durch die Web-Client-Architektur als auch alle vielseitigen, interaktiven Möglichkeiten, die normalerweise nur Desktop-Anwendungen bieten können.

- Umfangreiche Verknüpfung mit ContentServ-Modulen und Produkten wie CS E-Shop (integrierte Funktionalitäten wie Warenkorb, Personalisierung, Recommendation, Cross-Selling und Realtime-Angebote)
- Zahlreiche Community-, Cross Media Publishing- und Katalogmanagement-Fähigkeiten durch Integration mit der CMS-, CMP- oder PMS-Suite u.v.a.
- Optional: Schnittstellen zur Anbindung bestehender Lösungen wie beispielsweise ERP-Systeme über XML; zertifizierte Schnittstelle zu SAP Netweaver®/SAP CRM®; E-Mail-Protokolle SMTP/Pop3; IMAP; Exchange; nahtloses Arbeiten mit MS Office®-Produkten (Export/Importfunktionalitäten beispielweise in MS Excel® oder MS Access®; umfassende Outlook®-Kompatibilität); Integration von MS Office®, Schnittstelle zu Lotus Notes® via XML-Export; mobile Client-Anbindung; Integration von Palm®, Windows-CE® bzw. Telefonie-Funktionen (CTI); Versand von Serien-SMS; Enterprise Application Integration; Electronic Data Interchange

Ein Beispiel für integrierte Kommunikation CS CRM und SAP CRM®

Über die umfangreichen Schnittstellen zu SAP Netweaver® können Sie Ihr bestehendes SAP CRM® mit CS CRM integrieren und auf diese Weise auch über Ihre Website Multichannel-Marketing betreiben. Kontakte, die über Ihre Homepage entstehen – beispielsweise bei einer Buchung im E-Shop der Newsletter-Anmeldung, wandern automatisch in Ihr SAP CRM®. Im Gegenzug können Sie mit dessen Profildaten personalisierte Kampagnen über mehrere Medien auf Knopfdruck in der ContentServ-Software erstellen lassen. Personalisierte Newsletter für Web und Print versenden Sie so in der integrierten Plattform auf einfachste Weise. Mit CS CRM automatisieren Sie Ihre One to One-Kommunikation, ohne auf die strukturierten Daten Ihres bestehenden SAP CRM® verzichten zu müssen.

Über ContentServ

Die ContentServ GmbH hat sich mit ihren innovativen Software-Produkten auf professionelle Business-Lösungen in den Bereichen Marketing, Vertrieb und Kommunikation spezialisiert. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf Prozessoptimierungen sowohl in der Redaktion als auch der medienübergreifenden Publikation von Inhalten. Mit dieser Grundausrichtung kann die ContentServ GmbH eine große Bandbreite vollintegrierter Marketing- und Business-Solutions anbieten – für den mittelständischen Betrieb genauso wie für große Konzerne. Als Spin-Off-Unternehmen der „Kastner AG – das medienhaus“ kann ContentServ auf mehr als ein Jahrhundert Erfahrung im Medienmanagement und im Umgang mit Publishing-Prozessen zurückgreifen. Mit seinen Schwester- und Partnerunternehmen deckt ContentServ das komplette Produkt- und Dienstleistungsspektrum des Marketings, des Vertriebs und der Unternehmenskommunikation ab.

Kontakt Daten:

ContentServ GmbH
Schloßhof 2–6
85283 Wolnzach
GERMANY
Tel: + 49 (0) 84 42 / 92 53 - 800
Fax: + 49 (0) 84 42 / 20 44
E-Mail: info@contentserv.com
Web: www.contentserv.com