

---

**Geschäftsfelder**

---

Business Intelligence

---

Projektmanagement

---

Workflow Management

---

Knowledge Management

---



# Management von Kundenbeziehungen: Systematisch, proaktiv und profitabel

Härtere Wettbewerbsbedingungen und ein zunehmender Kostendruck haben ein Umdenken im Kundenmanagement ausgelöst.

CRM-Systeme müssen dem Anspruch genügen Kunden und Geschäftspartner aktiv in das Beziehungsmanagement einzubeziehen.

Experten sind sich einig:

Es ist nicht die Unzufriedenheit mit dem Produkt an sich, sondern schlichtweg mangelnder Service, der dazu führt, dass Kunden sich abwenden und den Anbieter wechseln. Der künftige Erfolg von Unternehmen wird im wesentlichen von der Fähigkeit abhängen, individuelle und noch bessere Serviceleistungen zu erbringen. Unternehmen machen die Erfahrung, dass Einzelmaßnahmen im Vertrieb, ohne strategische und operative Verknüpfung zu Service, Logistik, und anderen kundenwirksamen Prozessen, den Anforderungen einer sich schnell ändernden Wirtschaft nicht gerecht werden.

Verkaufen wird immer komplexer und anspruchsvoller.

Der Kunde erwartet ein Höchstmaß an Betreuung, Beratung und Information. Er möchte schnell und präzise bedient werden. Und das alles ohne zeitliche Verzögerungen und lange Verwaltungswege. Nur das Unternehmen, das die wahren Bedürfnisse und Wünsche seiner Kunden kennt, wird in der Lage sein, maßgeschneiderte zielgruppengerechte Produkte und Dienstleistungen erfolgreich zu positionieren.

## **Auf den Punkt gebracht bedeutet dies:**

Marketing, Sales und Service müssen ihre zentrale Rolle im Wettbewerb um die Gunst des Kunden neu definieren und überproportional stärken.

PAVONE CRM/Sales unterstützt Sie beim Aufbau und bei der gewinnbringenden Pflege langfristiger Kundenbeziehungen in einem immer härter werdenden Wettbewerb.

# Innovative Technik: Benutzerfreundlich und schnell integrierbar

- Hohe Benutzerakzeptanz
- Rasche Amortisation
- Maßgeschneiderte Navigation für unterschiedliche Anwendergruppen über Welcome Pages
- Maßgeschneiderte Benutzerprofile

Die Einbindung von Niederlassungen, Home Offices und mobilen Mitarbeitern in den Steuerungsprozess stellt PAVONE CRM/Sales durch den verteilten Zugriff auf sämtliche Informationen sicher. Eine zentral gepflegte Quelle für Textbausteine und -vorlagen inklusive Microsoft Office- Vorlagen schafft spürbare Entlastung in der einheitlichen Sachbearbeitung und reduziert Routinearbeiten auf ein Minimum. Die Möglichkeit der Anbindung relationaler Datenbanksysteme ist gegeben und lässt sich optimal nutzen. Kundenanpassungen bezogen auf Dialogmasken, Prozesse und Organisation können Sie mühelos realisieren.

**PAVONE CRM/Sales ist eine offene Lösung mit sicheren Zukunftsaussichten.**

Hohe Investitionssicherheit ist garantiert durch die Möglichkeit der Integration in bestehende DV-Umgebungen über vordefinierte Schnittstellen. Hinzu kommen weitere Pluspunkte: Schnelle, unkomplizierte Einführung und geringer Administrationsaufwand. Intuitive Benutzeroberflächen und das einfache Handling reduzieren Schulungskosten und sorgen schnell für Rentabilität. Das profunde Sicherheitsmanagement bietet über die Lotus Notes Basistechnologien hinaus hervorragenden Schutz.

**Banken** In diesen Branchen sind wir zu Hause,  
**Versicherungen** neue kommen ständig hinzu.  
**Automobilzulieferer** Wir hoffen, bald auch Sie im Kreis  
**Kunststoffindustrie** unserer zufriedenen Kunden  
**Handel** willkommen zu heißen.  
**Telekommunikation** Gerne zeigen wir Ihnen,  
**IT-Dienstleister** was PAVONE CRM/Sales auch  
**Stadtwerke** für Ihr Unternehmen leisten kann.

## *Im Dialog mit unseren Anwendern*

*Wie lässt sich Wachstum generieren,  
wenn der Markt stagniert?*

*Mit PAVONE CRM/Sales. Nur durch eine intensive Kundenbeziehung lässt  
sich auch in stagnierenden Märkten noch Wachstum erzielen.*

*Liefert PAVONE CRM/Sales  
Informationen über getätigte  
Umsätze, bislang gekaufte Produkte,  
Zeiträume, Zahlungsmoral,  
Inanspruchnahme von Zusatzleistungen  
etc.?*

*Sie erhalten eine Vielzahl von detaillierten Informationen, Anregungen und  
Auswertungen, die Ihre Beziehung zum Kunden aktivieren und qualifiziert  
unterstützen.*

*"PAVONE CRM has really helped us manage our relationships with customers and business partners. It has streamlined important and partner-facing processes like contract approval and renewal, and has made a major contribution to customer satisfaction here at Symantec."*

*Duncan Baldwin, Director EMEA Marketing Services Symantec Europe*

# PAVONE CRM: Kunden binden + Kontakte verstärken = Mehr verkaufen

**Kampagnenmanagement**  
**Vertriebsunterstützung**  
**Problemmanagement**  
**Vertragsmanagement**  
**Kontaktmanagement**  
**Informationsmanagement**  
**Prozessoptimierung**



Es kostet Sie viel mehr, einen Neukunden zu gewinnen,  
als einen Bestandskunden zu halten.

Nach dieser plausiblen Marketingformel sind in PAVONE CRM/Sales alle geschäftlichen Aktivitäten wie Marketing, Sales und Service zielgenau konzentriert. Organisation, Planung und Ausführung verbinden sich harmonisch und ergebnisorientiert zu einem umfassenden Lösungskonzept. Ergebnis: Einheitliche Informationsbasis und gesamtheitliche Vorgehensweise statt kostspieliger Insellösungen.

Ziel ist es, den Kunden immer wieder an gewohnte und neue Produkte heranzuführen und ihn durch Mehrfachkäufe dauerhaft zu binden.

## Zielgerichtet und zeitnah

Setzen Sie im Marketing neue Akzente mit Aktionen und personalisierten Kampagnen, die PAVONE CRM/Sales aktiv unterstützt. Sammeln und nutzen Sie wertvolle Informationen für Produkt- und Markpositionierungen.

## Wirtschaftlich und profitabel

Verschaffen Sie sich im Vertrieb noch mehr Transparenz über Kundenverhalten, Reaktionszeiten und Umsatzentwicklungen. Geben Sie Ihren Vertriebsmitarbeitern Daten und Werkzeuge an die Hand, die mehr Aufträge und kürzere Verkaufszyklen ermöglichen.

Reaktionsschnell und effizient Gestalten Sie Ihren Servicebereich zu einem wirklich erfolgreichen "Dienstleister am Kunden".

Gut funktionierende Serviceabteilungen sind darüber hinaus die beste Basis für die Generierung neuer Geschäfte.

# Funktionalität mit Weitblick: Logisch verknüpft - Rentabel im Ergebnis

## Mehr Zeit für innovative Aufgaben:

PAVONE CRM/Sales unterstützt Ihr Marketing

- Entwicklung und Umsetzung von Strategien
- Analyse und Segmentierung von Kunden- und Marktinformationen
- Erleichterung der Pflege von Produktmerkmalen
- Entwicklung von Werbekampagnen und Verkaufsförderungsaktionen
- Personalisierten Direktmarketingaktionen durch Serienbrief-/Serienmailfunktionalitäten und Adressselektion
- Planung und Durchführung von Messen und Veranstaltungen

## Mehr Zeit für den Kunden:

PAVONE CRM/Sales organisiert Ihren Vertrieb

- Automatisierung von Vertriebstätigkeiten
- Funktionen zur teamorientierten Außendienststeuerung
- Kontaktmanagement einschließlich integrierter Besuchsberichte
- Vertragsverwaltung
- Demographische Kundeneinordnung nach unterschiedlichen Kriterien
- Integrierte Auftragsabwicklung
- Bausteine zur vereinfachten Angebotserstellung
- Unterstützung der Absatzplanung durch Produkt-/ Umsatzprognosen
- Bereitstellung umfangreicher Informationen zu Produkten, Preisen, Wettbewerbern und Reklamationsverfahren

## PAVONE CRM/Sales

### Das Managementinstrument für kommende Herausforderungen

- Skalierbarkeit: Von der Dokumentenverwaltung bis hin zum strukturierten Workflow Management
- Anbindung relationaler Datenbanksysteme
- Komfortable Bereitstellung der elektronischen Mail-Kommunikation mit Kunden in der Marketing-, Vertriebs- und Serviceumgebung
- Einmaliges Know-how in der Umsetzung von Unternehmensprozessen in eine Groupware-Umgebung
- Einfache Kundenanpassungen bezogen auf Inhaltscontainer, Prozesse und Organisation
- Kunden- und vertriebsspezifische Analysen mit graphischer Visualisierung
- Ganzheitlicher Ansatz zur Unternehmensführung mit Optimierung und Integration aller Prozesse in Richtung Kunde

## Mehr Zeit für Dienstleistung:

PAVONE CRM/Sales optimiert Ihren Service

- Optimierung der After-Sales-Betreuung durch die Integration von Support und Kundendienst
- Servicevertragsmanagement
- Reklamationsmanagement
- Integrierte Briefvorlagen als Reaktion auf Reklamationen
- Systematische Aufnahme, Bearbeitung und Ablage von dokumentierten Kundenproblemen in Kontaktberichten
- Flexible Kategorisierung der Kontaktberichte, z. B. nach Kunden, Problemthema, Produkt etc.
- Beschreibung der Problemlösungsmethoden
- Calltracking
- Professionelles Berichtswesen
- Integrierter Knowledge-Pool
- Integrierte Post- und Bankleitzahl Datenbank
- CRM Portlets für die Anbindung an Portaltechnologie
- Integration mit IBM Lotus Workplace

# PAVONE CRM/Sales bringt Ihre Kundenbeziehungen auf Touren. Hier ein Beispiel:

Für den global expandierenden biopharmazeutischen Markt bietet ein Unternehmen ein integriertes Serviceangebot. Es führt seit mehr als 25 Jahren erfolgreich Prozessentwicklung, Produktion, Klinische Studien und Neuzulassungen für biopharmazeutische Substanzen durch. Die vorhandenen Prozesse werden durch PAVONE CRM/Sales optimiert.

**Problemstellung:** • Optimierungsbedarf bei der Bearbeitung von Kundenanfragen

- Ursache:**
- Kein klar strukturierter Vertriebsprozess
  - Relevante Informationen sind häufig nicht schnell genug verfügbar
  - Durch Urlaub oder Krankheit ausfallende Mitarbeiter können aufgrund mangelnder Vorgangstransparenz nur schwer vertreten werden
  - Unzureichende Kommunikation zwischen Vertriebsinnen und -außendienstanforderungen.
  - Schaffung einer gemeinsamen Informationsplattform für den gesamten Vertrieb zur Reduzierung interner Fehler
  - Integration von dezentral organisierten Außendienstmitarbeitern
  - Optimierung der Vertriebsprozesse
  - Hohe Benutzerakzeptanz

**Realisierung durch:** PAVONE CRM/Sales

- Nutzen und Vorteile:**
- Deutliche Erhöhung der Transparenz von Aktivitäten im Vertriebsinnen- und -außendienstverhältnis
  - Schnelle Einarbeitung in laufende Akquiseprojekte bei personellen Veränderungen
  - Entscheidende Verkürzung der Durchlaufzeit des Verkaufsprozesses
  - Deutliche Umsatzsteigerungen

Möchten Sie mehr wissen oder sich PAVONE CRM/Sales praxisnah demonstrieren lassen? Nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf oder wenden Sie sich direkt an unseren Partner vor Ort. Wir freuen uns auf den Dialog mit Ihnen.

## PAVONE AG

Technologiepark 9  
33100 Paderborn  
Germany

☎: +49 (0) 52 51-31 02-0  
☎: +49 (0) 52 51-31 02-99

✉: info@pavone.de  
🌐: www.pavone.de

## PAVONE Ltd.

School House, Hackforth,  
Bedale, N. Yorks. DL8 1PE  
United Kingdom

☎: +44 (0) 17 48-81 15 27

✉: info@pavone.com  
🌐: www.pavone.com

## PAVONE Inc.

2362 SE 52nd Avenue  
Portland, Oregon 97215  
USA

☎: +1.503.230.0081

✉: info@pavone.com  
🌐: www.pavone.com

Ihr Partner vor Ort



IBM Business Partner  
Software Solution Center

IBM. WebSphere. software

IBM. Lotus. software

IBM. DB2. Data Management Software