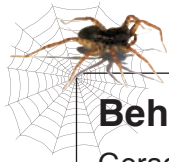




CRM

Kunden-Kontakt-Management



Behalten Sie alle Fäden in der Hand mit evo-one® - mehr als „nur“ CRM

Gerade in der heutigen Wirtschaftslage sind Kundennähe und Kundenzufriedenheit wieder wichtige Erfolgsfaktoren, auf die sich die Unternehmen wieder mehr konzentrieren - Neukundengewinnung ist teuer und vorhandene Potentiale sollen voll ausgeschöpft werden.

Die Ausgangssituation in vielen Firmen sieht heute noch so aus: Die File-Server-Strukturen sind über Jahre gewachsen, die E-Mail-Ordner sind unübersichtlich und überfüllt. Dazu kommen chaotische Wiedervorlagen oder kaum nachvollziehbare Tätigkeitsdokumentationen. Kundenakten befinden sich oft in verschiedenen Büros in Ordnern. Jeder erfindet das Rad neu: Serienbriefe, Vorlagen oder E-Mails werden individuell gestaltet und nach eigenem Ermessen und selbst ausgedachtem Ablagesystem abgespeichert. Dies führt zu einem umständlichen Reporting aus zentralen Anwendungen. Mangels besserem Wissen oder gut funktionierender Kommunikation muss man Kunden vertrösten, bis alle Daten zur Hand sind. Dezentrale Kalenderfunktionen erschweren einfachste Terminabsprachen oder Gruppenbesprechungen.

Eine gute CRM-Lösung muss alle nachfolgenden Fragen mit „Ja“ beantworten können:

- Sind alle Dokumente zu einem Kunden sofort verfügbar?
- Wer erstellt zentrale Vorlagen?
- Gibt es eine zentrale Adressverwaltung?
- Sind die Adressen sortierbar?
- Werden Adressen automatisch in Dokumente geladen?
- Wer sorgt für das einheitliche Erscheinungsbild?
- Erfolgt die eMail Ablage in persönlichen Postkörben?
- Werden Kundenkontakte dokumentiert?
- Gibt es ein Wiedervorlage - System?
- Stehen Vertriebsinformationen sofort zur Verfügung?
- Sind Sie von bestimmten Personen abhängig, um z. B. Serienbriefe zu schreiben oder Dokumente aufzufinden?
- Wie viel Zeit braucht es, um die Rückfrage eines Kunden zu beantworten?
- Sind Sie dabei sicher, den gesamten Schriftwechsel zu sehen?
- Wie viel Aufwand ist es, Einladungen zu Messen und anderen Veranstaltungen zu administrieren?
- Haben Sie alle Kunden- und Projektdaten sofort im Zugriff?

Viele fragen sich deshalb: Warum gibt es für diese Aufgaben kein zentrales Cockpit?

Denn erst dann:

- gibt es keine Redundanzen
- wird keine doppelte Datenpflege nötig
- sind alle Informationen sofort im Überblick
- kann jeder sofort auf die Informationen zugreifen
- funktioniert die Kommunikation schnell und fehlerfrei
- lassen sich Prozesse wirkungsvoll beschleunigen

Und warum nicht irgendeine Cockpit-CRM-Lösung?

Ein Customer Relationship Management System soll wesentlich dazu beitragen, die Profitabilität bestehender Kundenbeziehungen effizient zu steigern.

Die meisten der am Markt befindlichen CRM Lösungen sind zwar äußerst umfassend, dabei allerdings für die Benutzer oft unübersichtlich und undurchschaubar – stoßen also bei vielen Anwendern auf Widerstand und ziehen zudem meist überdimensionale Kosten mit sich.

Das muss nicht sein! AS/point ermöglicht mit evo-one® die Einführung eines preisgünstigen CRM-Systems, das zugleich allen Anforderungen an ein modernes und rentables CRM- Tool standhält. Anwenderakzeptanz inbegriffen: übersichtliche und nahezu selbsterklärende Masken, sowie umfassende, aber trotzdem einfach zu bedienende Funktionalitäten fesseln auch den skeptischen Anwender.

Warum Lotus Notes „nur“ als Mailsystem einsetzen? Gut, vielleicht nutzt der ein oder andere User auch die Kalenderfunktionen, aber wirklich ausschöpfen werden die wenigstens die umfassenden Funktionalitäten.

evo-one® setzt auf Lotus Notes auf und nutzt selbstverständlich alle Sicherheitsmechanismen sowie Funktionalitäten von Lotus Notes. Ein rentables CRM- System bietet nämlich nicht nur Transparenz in den Kundendaten, sondern fordert gleichzeitig höchste Sicherheit und umfassende Berechtigungsstrukturen, damit auch sensible Daten vor unbefugtem Zugriff geschützt sind.

Das Management kundenrelevanter Daten wird mit evo-one® kein Fremdwort bleiben: das Ergebnis ist eine kundenorientierte Kontakt- und Adressverwaltung, in der langes Suchen nach wichtigen Dokumenten der Vergangenheit angehört.

Mit evo-one® stehen Ihnen Informationen jeglicher Art detailliert und pünktlich per Mausklick zur Verfügung. Auch eine Integration in die gängigen Microsoft-Office Anwendungen ist im Standard enthalten. Word Dokumente oder sogar Serienbriefe lassen sich ganz einfach aus evo-one® heraus generieren.

Für ein CRM-System hingegen nicht selbstverständlich ist jedoch eine ERP- oder Archivintegration. Auch hier bietet evo-one® offene Schnittstellen, sowie die Möglichkeit zur individuellen Workflow-Gestaltung, um Flexibilität und Schnelligkeit zu gewährleisten. CRM bedeutet also noch viel mehr, also „nur“ Customer Relationship Management: CRM heißt auch, Wachstumsstrategien zu planen und Gewinnziele zu optimieren. Mit dem richtigen Partner für Ihre CRM-Lösung ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, alle Mittel moderner Bürokommunikation (Stichwort: CTI) effizient zu nutzen und Ihrem Management zu agieren, statt zu reagieren. Ihre Kunden werden es Ihnen danken.

Warum benötigen Sie evo-one®?

Die offenen Märkte machen es den Unternehmen immer schwerer, sich durch die Produkte zu unterscheiden. Neue Technologien ermöglichen dem Kunden, die immer ähnlicheren Produkte einfach zu vergleichen. Um in diesem Konkurrenzkampf mit vorne dabei zu sein, sollte man sich auf die wesentlichen Werte, die ein erfolgreiches Unternehmen ausmachen, besinnen. Die Betreuung und Zufriedenheit der Kunden sind eindeutige Unterscheidungsmerkmale und spielen auf dem Markt eine zentrale Rolle.

evo-one® bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihre Kundenbeziehung durch optimalen Service, schnelle Informationsverarbeitung und direkte Kundenkommunikation erheblich zu verbessern.

Was erreichen sie mit evo-one®?

- Qualitätssteigerung
 - Verbesserung des Servicegrades
 - Steigerung der Kundenzufriedenheit/ engere Kundenbindung
 - Wertschöpfung erhöhen
- durch
- größere Transparenz insbesondere in den Bereichen Vertrieb und Beschaffung
 - Optimierung und Vereinfachung der Prozesse
 - größere Unabhängigkeit von einzelnen Personen
 - Sicherstellung eines einheitlichen Erscheinungsbildes
 - Reaktivierung schon verloren gegangener Umsätze durch rechtzeitige Information



Was ist das Ziel?

Der Mitarbeiter soll befähigt werden, noch effizienter zu arbeiten, schneller benötigte Antworten zu finden, neue Zusammenhänge zu erkennen und fundierte Entscheidungen zu treffen.

Fazit:

Mehr Wissen und Qualität bei geringerem Zeit- und Kostenaufwand und damit den entscheidenden Wettbewerbsvorteil gegenüber den Mitbewerbern.

Und deshalb gibt es: evo-one®!

Unabhängig von der Unternehmensgröße gewinnt ein strukturiertes, professionelles Kundenmanagement immer mehr an Bedeutung.

AS/p^oint beginnt deshalb nicht mit der Software, sondern mit dem Zuhören. Wo sind Sie, wohin wollen Sie, wo benötigen Sie Unterstützung? Sie profitieren dabei von den Erfahrungen und dem Know-how, das AS/p^oint in über zehn Jahren als Partner mittelständischer Unternehmen kulminiert hat.

Lotus Notes, unter anderem auch mit Anbindung an ERP und andere Adressdatenbanken, ist nur eine von vielen Lösungen, die wir Ihnen anbieten können. Mit Wartungs- und Supportverträgen und langfristiger Zusammenarbeit bleiben unsere Kunden ständig auf dem neuesten Stand dieses Produktes. Mit Lotus Notes und AS/p^oint als kompetentem Partner auf den Gebieten CRM, Workflow und Modularer Lösungen für Lotus Notes strukturieren Sie ihre internen und externen Kommunikationswege und verfügen außerdem noch über eine im besten Sinne anspruchsvolle Datenbanklösung für sämtliche Dokumente im Haus. Von der Installation, Konfiguration, Userverwaltung und Programmierungen von Notes-Anwendungen bis zu Schulungen für Anwender und/oder Administratoren - die Rundumbetreuung und viele zusätzliche Produkte (CTI, Sametime etc.) machen AS/p^oint zu Ihrem Partner für die lange Distanz.

Es gibt viele hervorragende Software- und Portallösungen auf dem Markt. Aber erst mit dem passenden Partner werden Sie produktiv.

AS/point ist Ihr Partner für die lange Distanz, wenn es darum geht, Sie in IT-Fragen nachhaltig, langfristig und aus einer Hand zu betreuen. Wir begleiten viele Stammkunden über viele Jahre und Wachstumsphasen hinweg und befreien Unternehmens- und IT-Leitung von den klassischen „Kopfschmerzen“, die die EDV bereitet.

AS/point GmbH

Carlstraße 50

D - 52531 Übach-Palenberg

☎ (+49) 0 24 51-49 00-0

✉ info@aspoint.de

www.aspoint.de