

## **Customer Relationship Management - Kundenwert steigern, Kommunikation vereinfachen, Risiken minimieren**

Customer Relationship Management Lösungen von ERM sind flexible Komplettlösungen, mit denen Sie Ihre Kundenbeziehungen verwalten, steuern, analysieren und deutlich verbessern können. Alle Anwendungen lassen sich genau auf Ihre Bedürfnisse abstimmen, sind einfach konfigurierbar und verfügen über intuitive Anwenderoberflächen. Durch den Einsatz unserer CRM Systeme Optimieren und Beschleunigen Sie Prozesse entlang der Wertschöpfungskette.

### **Erhalten Sie sich als kleines oder mittelständisches Unternehmen**

#### **Ihren größten Vorteil: Flexibilität und Schnelligkeit!**

Gerade für Ihr Unternehmen ist es von besonderer Bedeutung, schnell und flexibel auf Kundenwünsche reagieren zu können. Um die Erwartungen Ihrer Kunden zu erfüllen, benötigen Sie ein entsprechendes CRM System, das Sie einerseits dabei unterstützt, Prozesse und Arbeitsabläufe zu systematisieren und zu strukturieren, andererseits jedoch die notwendige Flexibilität gewährleistet, die sich aus den rasch wandelnden Anforderungen Ihrer Kunden ergeben. Mit unseren ausgewählten Lösungen vereinfachen Sie drastisch Ihr gesamtes Kundenmanagement flexibel und einfach - von der Kontaktverwaltung- und Steuerung bis zur Kundenwertanalyse.

### **Umfassender Funktionsumfang und intuitive Bedienbarkeit**

Aufgrund langjähriger Entwicklung nah am Wunsch der Kunden verfügen unsere ausgesuchten Customer Relationship Management Lösungen über einen umfassenden Funktionsumfang und gehen somit über die reine Vertriebs- und Marketingunterstützung weit hinaus. Integrierte HelpDesk-Systeme sorgen für eine reibungslose Erfassung und Bearbeitung von Support- und Störungsanfragen. Umfangreiche Datenanalyse-Tools unterstützen Sie bei der Generierung aussagefähiger Reports und Analysen als Grundlage für taktische und strategische Unternehmensentscheidungen. Sämtliche Module können unabhängig voneinander integriert werden. Das Garantiert Ihnen eine "ressourcenschonende Step-by-Step"-Integration Ihrer neuen Arbeitsumgebung.

### **Schnelle und einfache Integration**

Mit ERM als Partner für Ihr Customer Relationship Management Projekt verfügen Sie in kürzester Zeit über eine einsatzfähige Lösung, die sich im laufenden Betrieb einfach und ohne aufwendige Anwendungsprogrammierungen an Ihre spezifischen Anforderungen anpassen lässt. Das erspart Ihnen Zeit, Nerven und Kosten.

### **Best Practice: Profitieren Sie von unserer langjährigen Integrationserfahrung**

Durch unsere langjährigen Erfahrungen verfügen wir über erprobte Best-Practice-Ansätze und -Vorgehensweisen bei der Beratung, Planung und Integration unterschiedlichster Customer Relationship Management Systeme. Somit berücksichtigen wir nicht ausschließlich die technischen Aspekte von CRM, sondern unterstützen Sie zudem bei der Auswahl des für Ihr Unternehmen geeigneten Systems und bei der Definition von Arbeitsweisen und Geschäftsprozessen.

### **Nutzen Sie den umfassenden Funktionsumfang unserer Customer Relationship Management Systeme**

Customer Relationship Management Systeme von ERM bieten eine Fülle von Standardfunktionen, die Ihren Mitarbeitern die täglichen Routinearbeiten erleichtern und somit für mehr Schnelligkeit, Flexibilität und Transparenz sorgen!

### **Umfangreiches Kontaktmanagement**

Das Kontaktmanagement ist das Herzstück eines jeden CRM Systems. Bei der Auswahl von Customer Relationship Management Systemen für kleine und mittelständische Unternehmen haben wir ein besonderes Augenmerk auf eine ausgeklügelte und einfache Kontaktverwaltung gelegt.

- Vollständige Dokumentation der Kundenkommunikation
- integriertes E-Mail-Management
- einfache und schnelle Suche von Kontakten
- Organigrammfunktion
- Kontaktfilter- und Kontaktgruppen-Verwaltung
- Dokumentation von Produkt- und Leistungsinformationen
- Kalender- und Terminverwaltung
- Dokumentenmanagement
- einfacher Web-Import
- Automatische Prozesse

### **Echte Vorteile für Ihren Vertrieb**

Verringern Sie erheblich den administrativen Aufwand für Ihr Vertriebsteam bei der Kunden- und Interessentenbetreuung sowie beim Zusammentragen des regelmäßigen Forecasts. Aussagekräftige Reports und Analysen unterstützen Sie zudem bei der Bewertung der Verkaufszahlen.

- integriertes Chancenmanagement
- Won/Lost-Analysen
- Forecast auf Knopfdruck
- Umsatzanalysen
- Quoten- und Hinweisanalysen
- Remote- und abgekoppelte Versionen
- für Ihre Außendienstmitarbeiter
- ausgeklügeltes Wiedervorlagenmanagement
- mit Alarm- und Eskalationsfunktion

### **Schnelles und flexibles Marketing**

Dank umfangreicher Funktionalitäten für die Automatisierung und Vereinfachung von Marketing-Aktivitäten können sich Mitarbeiter Ihrer Kreativ-Abteilung ganz auf die Entwicklung von Ideen konzentrieren! Bei der Durchführung der Aktionen unterstützt Sie Ihr CRM System.

- statische und dynamische Kundenselektionen
- integriertes Kampagnenmanagement
- Versand von personalisierten Serien-E-Mails
- Generierung von personalisierten Briefmailings
- Kampagnen-Erfolgsmessung
- Dokumentenverwaltung
- Dialer-Integration für Call Center
- Adresselektion und-verteilung
- Telefonscript für Call Kampagnen und Befragungen
- Kontakt- und Kundenwertanalysen

### **Erstklassiger Service und Support**

Stellen Sie Ihren HelpDesk- und Support-Mitarbeitern eine moderne Infrastruktur für die reibungslose Abwicklung von Störungs- und Supportanfragen bereit und erreichen Sie somit eine hohe Kundenzufriedenheit. Ihre Kunden messen Sie daran, wie schnell und unkompliziert Sie Probleme lösen!

- Ticketverwaltung - Probleme einfach erfassen,
- verfolgen und lösen
- Wiedervorlagenmanagement
- Wissensmanagement - für häufig gestellte
- Fragen Ihrer Kunden schnell und einfach
- die richtige Antwort finden
- ausgeklügeltes Wiedervorlagenmanagement
- mit Alarm- und Eskalationsfunktion
- umfangreiche Reportings
- Dokumentation aller Anforderungen
- und sämtlicher Antwortphasen
- Projektverwaltung

## **Vorteile und Nutzen durch die Anwendung von Customer Relationship Management**

### **Nutzendimensionen von Customer Relationship Management**

Der Einsatz von CRM unterstützt Sie nicht ausschließlich bei der Erledigung der täglichen Arbeit an der Schnittstelle zu Ihren Kunden. CRM hat viele Nutzendimensionen, etwa die Analyse von Kunden- und Transaktionsdaten (analytisches CRM), das einfache Nachhalten von Kundenkontakten und die Gewinnung von Kundendaten (operatives CRM), die Vereinfachung der Kommunikation mit dem Kunden (kommunikatives CRM) und letztendlich die Vereinfachung der Zusammenarbeit unter den Mitarbeitern eines Unternehmens (kollaboratives CRM).

### **Das analytische CRM**

#### **Analyse von Kunden- und Transaktionsdaten**

Wir bieten Ihnen mit unseren CRM Systemen erstklassige Werkzeuge für die umfassende Analyse und Bewertung von Kunden- und Transaktionsdaten, die Sie dabei unterstützen, strategische Maßnahmen aus den gewonnenen Daten abzuleiten. Neben aussagekräftigen Standard-Reports greifen Sie zusätzlich auf DataMining-Werkzeuge zurück für die multidimensionale Analyse Ihres Datenmaterials.

## **Das operative CRM**

### **Ausgeklügeltes Kontaktmanagement**

Mit den CRM Systemen von ERM verfügen Sie über eine umfassende Dokumentation aller Transaktionen mit Ihren Kunden und Interessenten. Sie greifen auf sämtliche Dokumente in allen Formaten sowie auf Verlaufsdaten zu und genießen somit größtmögliche Transparenz aller Geschäftsvorfälle, ganz gleich, ob es sich dabei um Supportfälle oder versendete Mailings handelt. Auf Basis der zugrunde liegenden Daten können Sie operative Maßnahmen durch teilautomatisierte Prozesse anstoßen.

## **Das kommunikative CRM**

### **Vereinfachen Sie die Kommunikation mit Ihren Kunden**

Personalisierte E-Mails auf Knopfdruck, Generierung von Serienbriefen aus dem System heraus ohne lästigen Datenexport, Adresszuweisung bei Call-Kampagnen - einfacher und schneller kann man die Kundenkommunikation nicht managen. Integrierte Kampagnenmanagement-Tools sorgen für reibungslose Marketing-Aktionen, wobei Sie einzelne Kampagnenschritte teilautomatisiert abwickeln können. Neue Interessenten können über Web-Formulare automatisch angelegt, ein hinterlegtes Regelwerk sorgt für einen hohen Automationsgrad der Nachfolgeaktionen. So geht kein Lead verloren, keine Antwort kommt zu spät!

## **Das kollaborative CRM**

### **Zusammenarbeit leicht gemacht**

Gemeinsame Kalender- und Terminverwaltung, ein integriertes Projekt- und Wissensmanagement, Aufgabenplanung und Aufgabenverteilung - Customer Relationship Management macht die Zusammenarbeit einfach! Ganz gleich, an welchem Standort sich Ihre Mitarbeiter befinden. Aber auch über die Unternehmensgrenzen hinaus bieten Ihnen unsere CRM Systeme erhebliche Vorteile: binden Sie Ihre Partner und Lieferanten einfach in Ihre bestehende Umgebung ein!

**ERM – Gesellschaft für Enterprise  
Relationship Management mbH**

Görlitzer Straße 73  
10997 Berlin

Tel.: +49 (0)30 6110 7653

Fax: +49 (0)30 6110 7654

[info@erm-consulting.de](mailto:info@erm-consulting.de)

[www.erm-consulting.de](http://www.erm-consulting.de)