

Langfristige Kundenbindung.

Totale Integration.

Investitionen in die Zukunft.

CRM

*Customer Relationship
Management*



MESONIC
Business Software

Customer Relationship Management

- Wenn der Kunde noch König ist



"Der Kunde ist König" - Wenn dieser Satz bei Ihnen nicht nur ein Schlagwort ist, sondern vielmehr gelebte Realität, haben Sie die Zeichen der Zeit erkannt. Denn genau so wichtig wie das eigentliche Produkt- und Dienstleistungsangebot jedes Unternehmens ist es, die Kunden zu erreichen, zu begeistern, an sie zu verkaufen und sie dauerhaft zu binden.

Bei der systematischen Kundenbindung unterstützen Sie so genannte Customer Relationship Management-Systeme (CRM). Sie sorgen für den gezielten Aufbau und die kontinuierliche Pflege bestehender und potentieller Kunden.

Jederzeit Informationen über die Bedürfnisse, Ansprüche und Interessen seiner Kunden und Interessenten zu haben - ein Wettbewerbsvorteil, der durch die Zufriedenheit des Kunden honoriert wird. Professionelle CRM-Systeme, wie WINLine® CRM und WINLine® WEB CRM unterstützen Ihre Kundenbindung, denn damit stehen Ihrem Unternehmen alle wichtigen Kunden-, Produkt- und Marktdaten zur Verfügung. Dabei ist Datenaktualität und somit die vollständige Integration von ERP und CRM für den Anwender enorm wichtig.

Unter ERP (= Enterprise Resource Planning) versteht man ein integriertes System für die gesamte finanz- und warenwirtschaftlich orientierte Wertschöpfungskette. Kernbereiche einer ERP-Software sind Programme für die Buchhaltung, Warenwirtschaft, Auftragsbearbeitung und das Controlling.

Bei integrierten ERP-/CRM-Systemen stehen aktuelle Informationen zu einem Kunden gleichermaßen in beiden Systemen zur Verfügung. Der Datenaustausch erfolgt dabei automatisch. Auf diese Weise entfällt eine redundante Datenpflege, so dass ein deutlich geringerer Arbeitsaufwand entsteht. Sämtliche CRM-Systeme von MESONIC sind vollständig an unsere ERP-Produkte angebunden, so dass der Anwender von sämtlichen Vorteilen eines integrierten Systems profitieren kann. Für Unternehmen, die ein CRM-System "stand alone" einsetzen möchten, hat MESONIC mit WINLine® CRM die richtige Lösung parat.

Mit unseren webbasierenden CRM-Systemen können Sie Ihren Kunden zusätzlich einen professionellen Service in Form von Service-, Support- und Call Center-Lösungen bieten und gleichzeitig die Effizienz Ihres Außendienstes steigern.

Für das Marketing ist die Bearbeitung potentieller Kunden der erste Schritt, personalisierte Informationen zu erfassen und zu verwalten und dadurch neue Kunden zu gewinnen.

Ziele des Customer Relationship Management:

- **Steigerung der Kundenloyalität.**
- **Kundenbindung** durch hohe Servicequalität.
- **Umsatzsteigerung** durch konsequente Kundengewinnung und -betreuung.
- **Verstärkung der Konkurrenzfähigkeit** durch Alleinstellung und Abhebung gegenüber dem Wettbewerb.
- **Kürzere „Time to market“-Zyklen** durch rascheres Anpassen und Nutzen der sich schnell ändernden Marktgegebenheiten.
- **Steigerung der Produktivität** durch effizienteren Einsatz des Personals.

CRM-Systeme für die unterschiedlichsten Anforderungen

Datenaktualität und somit die vollständige Integration von ERP und CRM ist für den Anwender enorm wichtig. Aktuelle Informationen zu einem Kunden stehen im ERP-System und somit automatisch auch im CRM-System zur Verfügung. Eine redundante Datenpflege entfällt daher.

Es gibt aber auch Unternehmen, die ein reines CRM-System ohne Anbindung an eine kaufmännische Software verwenden möchten. Für jeden dieser Fälle stellt MESONIC ein eigenes CRM-System zur Verfügung.

MESONIC bietet im Gegensatz zu vielen anderen CRM-Herstellern CRM-Systeme an, die zu 100% in die ERP-Software WINLine® integriert werden können. Für Unternehmen, die jedoch lediglich ein reines CRM-System benötigen, hat MESONIC ebenfalls die richtige Lösung. Insgesamt stehen vier verschiedene CRM-Systeme zur Auswahl, die den unterschiedlichsten Anforderungen und Ansprüchen entsprechen.

WINLine® WEB CRM I

WINLine® WEB CRM I ein webbasierendes System, das vollständig an das ERP-System WINLine® angebunden ist. So können alle Informationen von Kunden und Interessenten direkt in die kaufmännische Software WINLine® übernommen werden. Ihre Kunden und Mitarbeiter arbeiten so stets mit aktuellen Informationen.

Mit WINLine® WEB CRM I können Sie Vertriebs- und Marketingaktionen steuern und auswerten. Der Zugriff erfolgt über einen Internet-Browser im Intra- oder Internet.

Jeder Vorgang zu einem Kunden oder Interessenten kann über von Ihnen frei definierbare, so genannte "Aktionsschritte" explizit festgehalten werden. Eine Kundenhistorie hält jeden Aktionsschritt chronologisch fest. So ist jeder Mitarbeiter, der Zugriffsrechte auf dieses Konto besitzt, jederzeit über den kompletten Kundenverlauf informiert.

WINLine® WEB CRM II

WINLine® WEB CRM II enthält zusätzlich zu den Funktionen von WINLine® WEB CRM I einen Workflow-Editor. Damit können Sie individuelle Arbeitsabläufe abbilden, z.B. den Verlauf einer Kundenreklamation. Die Definition automatischer Weiterleitungen an einzelne Personen oder Personengruppen ist ebenso möglich wie die Festlegung eines Eskalationszeitpunktes.

WINLine® CRM & WINLine® CRM Compact

WINLine® CRM und WINLine® CRM Compact sind zu 100% direkt in die kaufmännische Komplettlösung WINLine® von MESONIC integriert.

Beide Systeme können wahlweise in Verbindung mit anderen WINLine®-Programmen oder stand alone eingesetzt werden und stellen alle Funktionalitäten der WINLine® WEB CRM-Systeme zur Verfügung. Dies geschieht direkt in der ERP-Software WINLine®, so dass in diesem Fall kein Web-Browser benötigt wird.

WINLine® CRM Compact umfasst den identischen Funktionsumfang wie WINLine® CRM. WINLine® CRM Compact ist vor allem kommerziell sehr interessant, da diese Lösung zu einem günstigen und kalkulierbaren monatlichen Fixpreis verfügbar ist.



WINLine® WEB CRM - Die webbasierenden CRM-Systeme

MESONIC bietet im Gegensatz zu vielen anderen CRM-Herstellern mit dem WINLine® WEB CRM ein webbasierendes System an, das in das ERP-System WINLine® integriert ist. Der Datenaustausch erfolgt direkt über das Intra- oder Internet, so dass Schnittstellen nicht erforderlich sind.

Auf diese Weise können alle Informationen von Kunden und Interessenten, die über das Netzwerk generiert werden, automatisiert und effizient in das WINLine®-ERP-System übernommen werden. Ihre Kunden und Mitarbeiter arbeiten so stets mit aktuellen Informationen. Eine doppelte Datenpflege wird auf diese Weise vermieden.

WINLine® WEB CRM I

WINLine® CRM I gibt eigenen Mitarbeitern, Vertretern, Kunden, Lieferanten und Interessenten Zugriff auf relevante Daten und sorgt mittels einer ausgeklügelten Zutrittssteuerung für eine hierarchisch strukturierte Freigabe und auch Sicherheit der sensiblen Daten. Einträge zu Kundenkonten können jederzeit vorgenommen und wieder eingesehen bzw. ausgewertet werden.

WINLine® WEB CRM I spricht vor allem Unternehmen an, die schnell und unkompliziert die Vorteile eines webbasierenden CRM-Systems nutzen möchten. Durch die Integration in WINLine® ermöglicht es zusätzlich den Online-Zugriff auf alle kundenrelevanten Infor-

mationen aus dem ERP-System. Besonders wichtig ist dies für Ihre Außendienstmitarbeiter, denen so alle wichtigen Kunden- und Artikelinformationen über das Internet zur Verfügung stehen. Schließlich muss ein Servicemitarbeiter wissen, ob der Kunde seinen Servicevertrag bezahlt hat oder ob das benötigte Ersatzteil auf Lager ist! Ein Vertriebsmitarbeiter muss ebenfalls aktuell über Lagerstände, Konditionen oder offene Posten seiner Kunden informiert sein. Nur wenn all diese wichtigen Informationen zur Verfügung stehen, können die Anfragen der Kunden effizient und rasch bearbeitet werden.

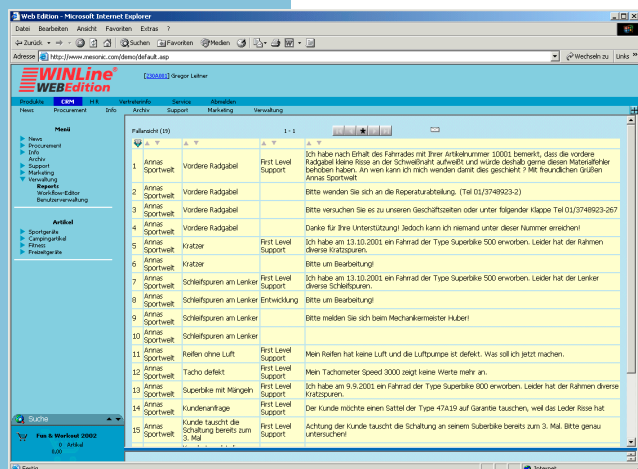
Jedem Personenkonto können dabei kundenrelevante, frei definierbare Einträge - so genannte "Aktionschritte" - hinterlegt werden. Ein ausgefeiltes Berichtswesen sorgt dafür, dass sämtliche Informationen und Daten in eigenen Auswertungen, den „Reports“, ausgegeben werden.

Dies können nicht nur die Adress- und Ansprechpartner-Daten sein, sondern auch Zusatzinformationen wie die Art der Geschäftsbeziehung, die Funktion des Ansprechpartners oder Informationen über bestehende Verträge.

Die Reports sind über das Web frei konfigurierbar und können für einzelne Benutzer oder Benutzergruppen freigeschaltet werden. Die so generierten Auswertungen können in verschiedenen Formattypen ausgegeben und per Email versendet werden.

Preise und Voraussetzungen

WINLine® CRM I ist für € 2.995,00 erhältlich. Voraussetzung für den Einsatz sind die Module Corporate WINLine® SYSTEM sowie WINLine® FAKT.



WINLine® WEB CRM II

Kunden erwarten heute, dass Serviceleistungen rund um die Uhr verfügbar sind. Mit WINLine® WEB CRM II können Ihre Kunden diese Leistungen komfortabel über das Web anfordern. Der Status einer Anfrage kann jederzeit online abgefragt werden. So wird die Kundenzufriedenheit gesteigert und die Anzahl der Serviceanrufe reduziert.

Unternehmen die ihre Abläufe transparent kontrollieren wollen, bietet WINLine® WEB CRM II eine interessante Möglichkeit. Denn mit der Definition individueller Workflows können Sie Ihre eigenen unternehmensspezifischen Arbeitsabläufe abbilden, z.B. den Verlauf einer Kundenreklamation von der automatischen Weiterleitung einer Kundenanfrage an die zuständige Abteilung über die Definition eines Eskalationszeitpunktes mit gleichzeitiger Benachrichtigung des Abteilungsleiters bis hin zur automatischen Speicherung des bearbeiteten Falles uvm. Ein Rechteschema sorgt dafür, dass jeder Mitarbeiter automatisch bei den Fällen benachrichtigt wird, für die er zuständig ist.

WINLine® WEB CRM II enthält zusätzlich zu den Funktionen von WINLine® CRM I einen integrierten Workflow-Editor, mit dem diese automatisierten Abläufe generiert werden - von der einfachen Infoanforderung bis zur komplexen Garantieabwicklung. Der Workflow-Editor ist auf einer grafischen Benutzeroberfläche aufgebaut und somit leicht und übersichtlich zu bedienen.

Die einzelnen Schritte eines Workflows - wie Prüfung der Daten, Versenden der Infos, Prüfung des Garantie-

anspruchs, Auftrag zur Reparatur, Rückfragen an den Kunden etc. - können exakt gesteuert werden. Pro Schritt kann eine Delegation an einzelne Personen oder an Gruppen (Abteilungen), wahlweise mit oder ohne Mailversand, eine Berechtigungsvergabe etc. vergeben werden. Zur besseren Übersicht und Unterscheidung können pro Workflow unterschiedliche Designs ausgewählt werden.

Und nie gerät der Kundenservice aus den Augen! Denn der Kunde kann sich jederzeit über den Fortgang seiner Anfrage selbst informieren oder durch den zuständigen Bearbeiter informiert werden. Und alle diese Funktionen werden über den Workflow-Editor automatisiert gesteuert!

Eingabemasken, die bei der Erstellung einer Anfrage vom Kunden ausgefüllt werden müssen, können ebenfalls pro Workflow individuell gestaltet werden. So wird bei einer Info-Anforderung nur der Name und die Adresse benötigt, bei einem Garantieansuchen wird man auch das gekaufte Produkt, das Kaufdatum und ähnliche Informationen verlangen.

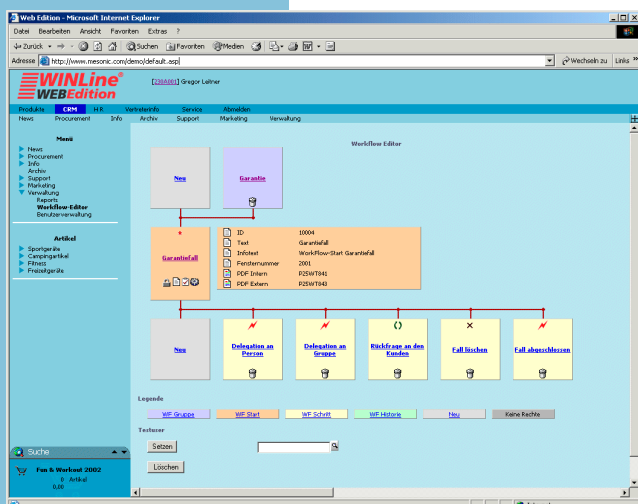
Auch hier gibt es die Möglichkeit, Aktionsschritte zu erfassen. Diese Einträge können z.B. eine schriftliche Notiz zu einem Telefongespräch, eine Terminvereinbarung oder ähnliches enthalten und dienen ausschließlich zu Informationszwecken. Diese Einträge werden direkt im Kundenkonto hinterlegt und sind jederzeit abrufbar.

Mit dem Workflow-Editor können Sie aber auch Ihre internen Arbeitsabläufe optimal gestalten. Dies bietet sich z.B. für Materialanfragen, Beschaffungsanträge oder Urlaubsgesuche an.

Selbstverständlich können alle Workflows ausgewertet werden. So ist WINLine® WEB CRM II die optimale Lösung für Unternehmen, die komplette Arbeitsabläufe über das Web abbilden und auswerten möchten.

Preise und Voraussetzungen

WINLine® CRM II ist für € 7.090,00 erhältlich. Voraussetzung für den Einsatz sind die Module Corporate WINLine® SYSTEM sowie Corporate WINLine® FAKT.



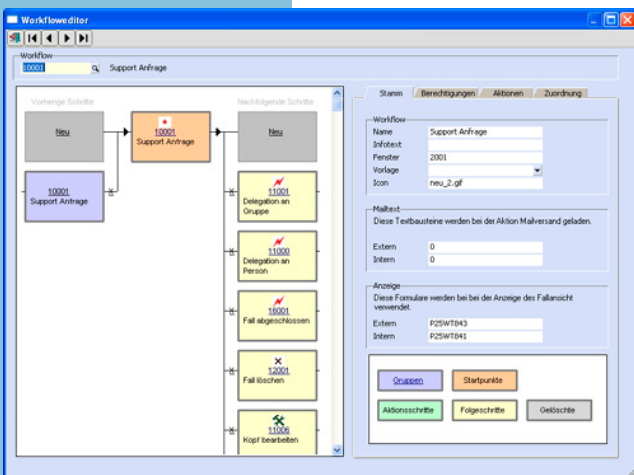
CRM & ERP - totale Integration in einer Oberfläche

WINLine® CRM & MESONIC® Business Compact CRM

Ganz neu und revolutionär ist das zu 100% direkt in die kaufmännische Komplettlösung WINLine® von MESONIC integrierte CRM-System WINLine® CRM. WINLine® CRM wird gemeinsam mit den WINLine® ERP-Programmen eingesetzt.

WINLine® CRM stellt alle Funktionalitäten der WINLine® WEB CRM-Systeme zur Verfügung. Dies geschieht direkt in der ERP-Software WINLine®, so dass in diesem Fall kein Internetbrowser benötigt wird.

MESONIC® Business Compact CRM (MBC CRM) umfasst den identischen Funktionsumfang wie WINLine® CRM. Hinter MBC CRM steht das CRM-System zu einem kalkulierbaren monatlichen Fixpreis.



Preise und Einsatzmöglichkeiten

WINLine® CRM

Die Kosten für den Einsatz von WINLine® CRM betragen € 485,00 pro Benutzer.

MBC CRM

Das Entgelt für die Softwarenutzung beträgt monatlich € 29,00 pro Benutzer. In diesen Kosten ist der regelmäßige Update-Wartungsvertrag bereits enthalten.

Funktionen von WINLine® CRM & MBC CRM:

- **Management Informationssystem**
Auf Knopfdruck Informationen zu Artikeln, Kunden, BKZs uvm.
- **Kampagnenmanagement/Postausgangsbuch**
Management von Marketing- und Vertriebsaktivitäten, z.B. Serienbriefe und Mailaussendungen, die mit Unterstützung von WINLine® CRM im Kundenkonto protokolliert werden.
- **Aktionsschritte**
Definition individueller Aktionen. Verlauf des Kundenkontaktes wird kontinuierlich festgehalten und anhand der Aktionen ausgewertet.
- **Listen und Auswertungen**
Erstellen eigener Listen und Auswertungen mit Hilfe des integrierten, assistentenunterstützten Listengenerators.
- **Workflows**
Erstellen eigener Workflows, um unternehmensspezifische Abläufe festhalten zu können. Kontrolle über Geschäftsprozesse, Definition von Wiedervorlagen und Erinnerungen, Kontrollvermerke etc.
- **Kalendereintrag/"To do"-Liste**
Festhalten von Terminen. Automatische Erinnerungsfunktion - so gerät kein Termin in Vergessenheit.
- **Persönliche Bildschirmgestaltung (Cockpit)**
Der persönliche Arbeitsplatz in WINLine® - mit den wichtigsten Informationen, Listen, Kennzahlen - alles auf einen Blick und individuell für jeden Benutzer einrichtbar.

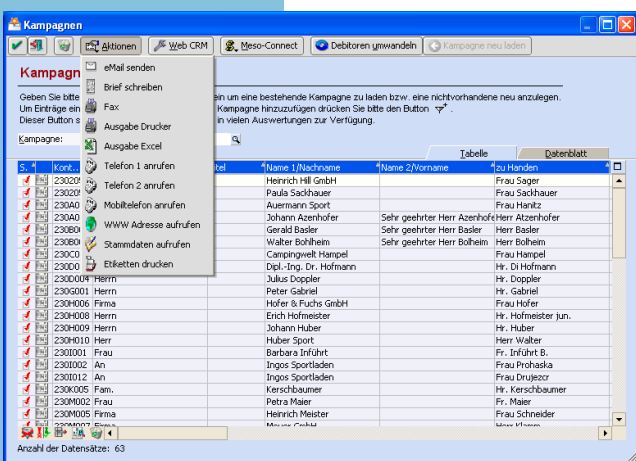
CRM-Systeme bieten vielfältige Einsatzmöglichkeiten

CRM für das Marketing

Aufgabe des Marketing ist es, Produkte und Dienstleistungen eines Unternehmens an die jeweilige Zielgruppe zu vermarkten. Hierbei ist es wichtig, die individuellen Bedürfnisse jedes einzelnen Kunden zu berücksichtigen. Für diese Herausforderung benötigen Sie ausführliche Informationen über jeden Kunden. Was kann diese Informationserfassung und -pflege besser bewältigen, als ein CRM-System, das zu 100 % in Ihr ERP-System integriert ist?

Die CRM-Systeme von MESONIC ermöglichen Ihnen die optimale Verwaltung der Marketing- und Vertriebsaufgaben. Die Wartung und Pflege aller Stammdaten erfolgt direkt in der ERP-Software WINLine®. Sie können z.B. durch Definieren von Zusatzfeldern Interessenten und Kunden in verschiedene Kategorien einteilen, z.B. Interessenten, die durch einen bestimmten Messebesuch auf Ihr Unternehmen aufmerksam wurden. Mit diesen präzisen Informationen können Vertriebs- und Marketingaktivitäten gezielt ausgerichtet werden.

Mit dem Kampagnenmanagement können z.B. Aktionslisten erstellt, mit Hilfe des Workflow-Editors an Mitarbeiter delegiert oder direkt aus dem Kampagnenmanagement mit Aktionen, wie z.B. Mailings oder Serienbriefen verknüpft werden. Der Status der einzelnen Aufgaben kann jederzeit nachverfolgt werden.



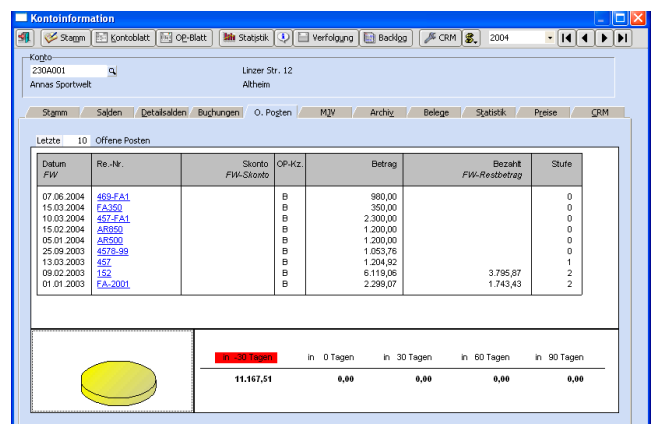
Alle Aktionen werden im Stammbblatt der jeweiligen Kunden oder Interessenten in der Aktionshistorie mitgeschrieben und sind jederzeit nachvollziehbar. Selbstverständlich können auch Notizen aus Telefonaten, zugesandte Unterlagen oder anderer Schriftverkehr als Historieneintrag protokolliert werden.

CRM für den Vertrieb

Die Angebotserstellung und Auftrags erfassung sind ganz wesentliche Bestandteile Ihrer Vertriebsabteilung. Der Vertriebsmitarbeiter muss beispielsweise ständig Zugriff auf Lager- und Auftragsdaten haben, um seinen Kunden prompt Informationen über Artikelverfügbarkeit und Auftragsstatus geben zu können. Ein wichtiger Punkt der Kundenbindung - und mit unseren vollintegrierten CRM-Systemen kein Problem!

Sämtliche Vertriebsdokumente aus der Auftragsbearbeitung, wie Anfragen, Angebote, Aufträge und Rechnungen sind Grundbestandteil einer vollständigen Verkaufsabwicklung und können einfach und problemlos in WINLine® FAKT erfasst und bearbeitet werden.

Alle relevanten Daten des Debitors, wie z.B. Liefer- und Zahlungskonditionen, kundenspezifische Preise oder Kreditlimits, werden übernommen. Durch die Integration von WINLine® FAKT stehen auch Informationen zur Artikelverfügbarkeit, Lieferterminen oder möglichen Ersatzartikeln zur Verfügung.



Über die Konteninfo können alle wichtigen Details des jeweiligen Kunden abgerufen werden, vom Kontoblatt über die Offenen Posten bis hin zur Fakturenübersicht. Gleichzeitig sehen Sie anhand der Historieneinträge wie oft z.B. für diesen Kunden bereits Angebote erstellt wurden.

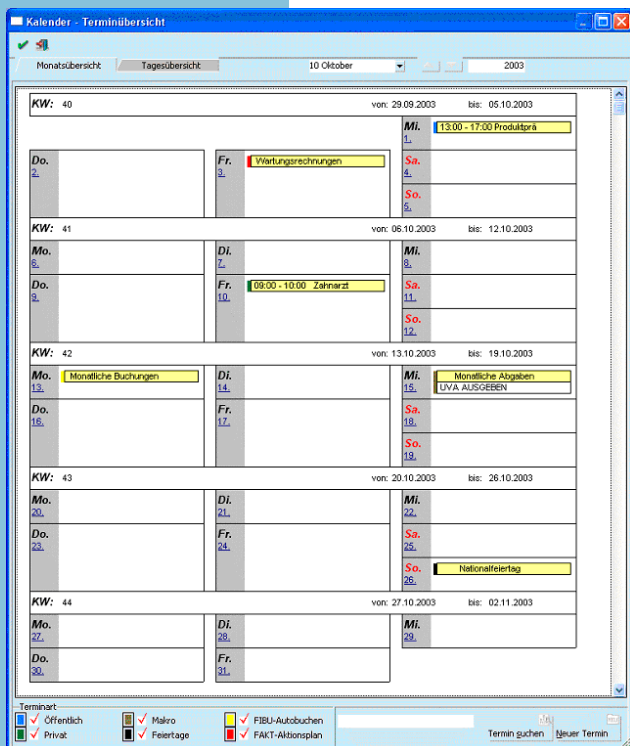
Verschiedenste Reports und Auswertungen können sowohl über den List-Assistenten als auch mit Hilfe des Workflow-Editors erstellt werden.

Kalenderfunktion

Vereinbarte Kundentermine müssen selbstverständlich auch sinnvoll verwaltet werden. Auch Außentermine von Kollegen sollten für alle internen Mitarbeiter sichtbar sein, um für weitere Projektplanungen die vorhandenen Unternehmensressourcen detailliert verwalten zu können. Kein Problem mit der Kalenderfunktion der CRM-Systeme von MESONIC.

Hiermit ist es Ihnen möglich, Tages-, Wochen- und Monatstermine im Voraus zu planen und dabei stets eine aktualisierte Übersicht über die Kapazitäten zu erhalten.

Kalendereinträge können mit Hilfe eines Workflow automatisch in den Kalender eingetragen werden, sofern dies in dem Workflow so definiert wurde. Ein simples Beispiel hierfür ist ein Urlaubsantrag: Im Workflow wird definiert, dass der Urlaub des jeweiligen Mitarbeiters nach Genehmigung durch den Abteilungsleiter und/oder durch die Geschäftsleitung automatisch in den Kalender eingetragen wird.



Allen Mitarbeitern eines Unternehmen steht ein einheitlicher Kalender zur Verfügung, Somit sind alle jederzeit über die Außentermine der Kollegen informiert und können daraufhin weitere Planungen vornehmen. Diese Informationen sind insbesondere für Unternehmen mit einer größeren Vertriebs- und Außendienstmannschaft wichtig. Mangelnde Auskunftsmöglichkeiten gegenüber Kunden und Lieferanten gehören ab sofort der Vergangenheit an. Jeder Mitarbeiter im Unternehmen kann Auskunft geben, wann welcher Kollege wieder verfügbar sein wird.

Selbstverständlich können nicht nur Einzeltermine sondern auch Gruppentermine wie Meetings oder allgemein gültigen Daten (Messe, Schulungen etc.) optimal im Kalender verwaltet werden. Der CRM-Kalender trägt dazu bei, Ihr Unternehmen effizient und langfristig zu steuern.

Reportingmöglichkeiten

Über einen assistentengestützten und daher einfach zu handhabenden Listengenerator können in allen CRM-Modulen individuelle Listen definiert werden. Über Filter kann nach den gewünschten Suchkriterien abgefragt werden. Über eine Analyse können Sie beispielsweise auswerten, welche Artikel in einem bestimmten Zeitraum von welchen Kunden gekauft wurden. Definieren Sie beliebig viele Selektionskriterien, die Ihren unternehmensspezifischen Anforderungen entsprechen!

Die Reports sind frei konfigurierbar und können von jedem einzelnen Benutzer individuell erstellt werden. Die so generierten Auswertungen können in verschiedenen Formattypen ausgegeben und weiterbearbeitet werden. Mit WINLine® Kampagne und dem ebenfalls integrierten Postausgangsbuch können diese Auswertung für Aussendungen, Telefonaktionen etc. genutzt werden.

Mit WINLine® CRM und den frei definierbaren Auswertungen stehen Ihnen auch Analysemöglichkeiten über das Kaufverhalten (Artikel, Serviceverträge etc.) Ihrer Kunden zur Verfügung, so dass Sie Ihre Verkaufsaktivitäten entsprechend steuern können.

www.mesonic.com
e-mail: info@mesonic.com

MESONIC Österreich
Datenverarbeitung GmbH
Herzog Friedrich-Platz 1
A-3001 Mauerbach
Tel.: +43-1-97 0 30-0
Fax: +43-1-970 30-75

MESONIC Deutschland
Software GmbH
Postfach 1563
D-27378 Scheeßel
Tel.: +49-4263-93 900
Fax: +49-4263-86 26

MESONIC Italia
Via Giovanni da Udine 34
I-20156 Milano
Tel.: +39-02-380 936 81
Fax: +39-02-380 936 82

© MESONIC GmbH, 2007

Dieses Prospekt dient zur allgemeinen Information. Produktabbildungen können geringfügig von der endgültigen Version abweichen. Änderungen und Irrtümer vorbehalten.



Hans-Gerd Bleckmann
Informationssysteme

Schulstraße 1a
46459 Rees
T 0 28 51-96 30 0
F 0 28 51-96 30 59
info@bleckmann.de
www.bleckmann.de

Beratung | Systemlösungen | Sicherheitskonzepte | Internet | Schulung | Support

MESONIC
Business Software

