



CRM 2012

Optimierte Steuerung Ihrer Kundenbeziehungen

CRM Projektmanagement

Individuell gestaltbares CRM Ticketsystem
E-Mails, Faxe und Schriftverkehr einbinden
Notizen, Aufgaben und Termine gemeinsam nutzen
Mailing- und Newsletterfunktion

Multitalent biz-balance® als Kommunikationsmanager Ihres Unternehmens

biz-balance® macht Ihre Daten zu vielfältig nutzbaren Informationen, zu wertvollem Wissen. Diese Daten sind auf einer einzigen zentralen Plattform zu sehen, somit greifbar und analysierbar.

biz-balance® sichert jederzeit auf Klick abrufbare Informationen, sofortigen Überblick über Abläufe, alle Salden und Mengen sind ständig in einem aktuellen Echtzeitzustand verfügbar, das gesamte System zentral von überall her über Internet per Webbrowser erreichbar und bedienbar.

biz-balance® ist ein technologisch innovatives, zukunftsweisendes ERP-II-System, das Ihrem Unternehmen auf lange Sicht eine optimale Geschäftsbasis verschafft – durch Effizienz, Transparenz und Flexibilität.

Einsatzmöglichkeiten für:

KMUs

Klein- und Mittelstand

Außendienstmitarbeiter

Handelsvertreter

Selbstständige Reisende

Jungunternehmer

Existenzgründer

Was ist CRM

Die drei Buchstaben CRM stehen für die englischen Worte:

„**Customer – Relationship – Management**“ zu Deutsch soviel wie „Kunden-Beziehungs-Management“.

Ziel einer jeden CRM-Strategie ist es Kundenbeziehungen aufzubauen und aktiv zu gestalten, sowie profitable Kunden für das Unternehmen zu gewinnen und zu halten.

Durch Globalisierung und Marktsättigung ist es kaum einem Unternehmen mehr möglich sich allein mit den Produkten vom Wettbewerb zu differenzieren.

Produktperfektion oder niedrige Preise sind längst keine ernsthaften Wettbewerbsvorteile mehr. Hohe Komplexität der Produkte machen es dem Kunden schwer zu differenzieren.

Das Produkt als Hauptverkaufsargument wirkt längst nicht mehr. Folglich müssen Unternehmen sich darauf konzentrieren die Kundenmeinung direkt positiv zu beeinflussen.

Moderne Datenbanken wie biz-balance unterstützen die Unternehmen, Kundendaten zu erfassen und zu analysieren, um dann die Leistungen zielgruppenspezifisch zu optimieren.

Bei CRM-Systemen handelt es sich nicht um eine problemlösende Software, sondern um die Konfiguration und Darstellung einer aktuellen Unternehmensphilosophie und deren täglicher Umsetzung in Unternehmenserfolge.

Folgende Prozesse werden aktiv mit biz-balance® unterstützt

- Neukunden-Akquise
- Kampagnen/Aktionen mit Alt- und Neukunden
- Newsletter
- Aktivitätenmanagement
- Analysen und Forecasts
- Umfangreiche Selektionsmöglichkeiten und Statistiken
- Vertriebscontrolling

biz-balance® ist Informations- und Kommunikationsbasis für zukunftsorientierte Unternehmen, denen eine umfassende Kundenbetreuung wichtig ist und die Wert auf das gezielte Ausschöpfen ihrer Marketing- und Vertriebsressourcen legen.

Die hohe Flexibilität und Anpassungsfähigkeit des **biz-balance®** Systems sorgt dafür, dass die CRM immer genau auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens angepasst werden kann.

Die Lösung überzeugt durch Bedienerfreundlichkeit, kostengünstige Bereitstellung und ist durch zahlreiche Standards und Vorlagen schnell einsetzbar.

biz-balance® begleitet Sie bei Ihrem zielgerichteten Marketing von der Planung über die Durchführung bis hin zur Erfolgskontrolle und macht die personalisierte Kundenansprache verschiedener Zielgruppen zum Kinderspiel.

Planen und steuern Sie Ihre Aktivitäten im Vertrieb und Backoffice. **biz-balance®** unterstützt Sie bei der Ermittlung von aussagekräftigen Auswertungen.

Automatisieren Sie Geschäftsabläufe in Vertrieb und Marketing und setzen Ihre Ressourcen effizienter ein.

Im Zeitalter des schnellen Informationsflusses ist es wichtig, das aktuelle Informationen sofort für jeden Verfügbar sind. **biz-balance®** unterstützt den internen und externen Kommunikationsfluss durch integrierte Module und weltweite Zugriffsmöglichkeiten. Egal ob der Außendienst einen Auftrag beim Kunden aufnimmt, ein neuer Auftrag per Post oder E-Mail reinkommt, ein anderer eine Adressänderung aufnimmt, ein weiterer macht telefonisch einen Termin aus.

Mobilität, Sicherheit und Transparenz

Für den Außendienst bietet **biz-balance®** einen Rechte gesteuerten mobilen Zugriff auf aktuelle Vertriebsdaten und die Synchronisation mit mobilen internetfähigen Endgeräten an.

In einer detaillierten Kontakthistorie sehen Sie in tabellarischer Form, was wann mit dem Kunden gelaufen ist.

Die Historie gliedert sich dabei in Zeitpunkt des Kontaktes, Mitarbeiter, der den Kontakt hatte, Kommunikationskanal, ggf. Kommunikations-Nr. sowie Bemerkungstext und evtl. auch verlinkte Dateien/Dokumente/E-Mails.

Dabei führen Sie Verkaufsaktivitäten gezielt durch den Verkaufstrichter.

Beispiel:

In der ersten Stufe ermitteln Sie telefonisch die konkrete Bedarfssituation. Interessierten Unternehmen senden Sie auf Knopfdruck vordefinierte Informationspakete per Post, Fax oder E-Mail.

Automatisch wird eine telefonische Wiedervorlage erzeugt usw. So verschwindet kein Kontakt mehr in den Tiefen der Datenbank.

Jeder Kontakt wird im Vertriebsprozess wieder angefasst. Es gibt keine Bearbeitung ohne, dass eine Folgebearbeitung definiert wird. Damit wird auch die Effizienz im Verkaufsprozess messbar.

Sie sehen, wie viel Prozent der Adressen in der telefonischen Bedarfsermittlung eine konkrete Bedarfssituation hatten, wie viel Arbeitszeit Sie hierfür eingesetzt haben, wie die Produktivität sich von Mitarbeiter zu Mitarbeiter unterscheidet usw.

So kann z.B. der Vertriebsinnendienst für die Leadgenerierung und Terminvereinbarung eingesetzt werden, während der Außendienst dann die Betreuung vor Ort übernimmt und sich via VPN vom Home-Office oder unterwegs in die CRM Software einwählt und seinen Besuchsbericht eingibt, d.h. die nächste Folgebearbeitung auslöst.

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, Listgenerators.

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. Vorteile des integrierten Kommunikations-System biz-balance®

Wir stellen Ihnen an Modulen und Funktionen für IHRE CRM zur Verfügung:

Projektverwaltung CRM-Modul

- Projekterfassung – Rahmendaten
- Digitale Kundenakten
- Frei gestaltbarer Fragenkatalog pro Kontaktart, pro Abteilung
- Zuweisung von Mitarbeitern und Folgeaktionen
- Dezentraler Zugriff durch z.B. Callcenter, Verkaufsbüros, Außendienst, etc.

Adressdatenbank

- Adressmanagement mit Felddesigner, Such- und Filterkriterien
- Import- und Exportfunktion
- Schnellerfassung Kundendaten mit Doublettencheck
- Selektion und Ausgabe von Kundenadressen für Aktionen
- Integrierte CTI als Wahlhilfe und Vorgabe von Kundeninfos
- Geosuche zeigt den Standort von Kontakten in einer Landkarte (i.V.)
- Integriertes DMS hilft bei Archivierung aller Dokumente und Kommunikation

Tickets für operativen Prozessablauf

- Einbindung von internen und externen Mitarbeiter, Prozesse, Aktionen und Zeitschiene in gestaltbaren Tickets pro Kontaktsatz
- Erinnerungs- und Wiedervorlagefunktionen
- Delegieren von Aufgaben
- Termin-Eskalation

Kommunikation/Terminplanung

- Einbindung der kompletten Kommunikation wie E-Mail, Schriftverkehr, Notizen, Aufgaben, Termine, Aktionen und Tickets zum CRM Kontakt
- Eigener E-Mail-Client vorhanden
- Einbindung Telefonanlage CTI
- Zentraler Kalender für Terminplanung
- Rechte gesteuerter mobiler Zugriff auf Datenbank

Aktionsmanagement

- Aktionsmanagement unterstützt Mailings (Adressexport)
- E-Mailaktionen mit personalisierter Anrede - Newsletter
- Nachfassroutinen

Berichtsgenerator zur Auswertung von Aktionen

- Stellen Sie Ihre Daten und Auswertungen selber zusammen
- Mehrsprachige Benutzer-Oberfläche und Inhalt – Standard in Deutsch und Englisch verfügbar

Optionale ERP Erweiterungen

- Daten aus ERP-Systemen wie etwa einer Warenwirtschaft einbinden
- Angebote erstellen, Rechnungen schreiben, offene Posten verwalten
- Kampagnen planen, durchführen und auswerten
- Zentrale Rechteverwaltung für alle Mitarbeiter
- Vielfältige statistische Auswertungen über Standardfunktionen und vordefinierte SQL-Filter
- Einbindung des ERP Systems biz-balance® zur Auftragsabwicklung
- Stichwörter: Tourenplanung (verfügbar voraussichtlich i.Q 11))
- Stichwort: Besuchsberichte Außendienst

biz-balance® – ein unvergleichlich modulares Leistungsspektrum

Wählen Sie für Ihr Unternehmen nur die Module und Funktionen aus, die Sie im Moment benötigen, auch wenn die Auswahl groß ist:

Adressdatenmanagement für Firmen und Personen

- Standard Datenfelder für Adresserfassung Firmen, Personen, Ansprechpartner
- Datenfelder in beliebigem Umfang selbst bestimmen
- Auswertung dieser Datenfelder nach allen Begriffen für Mailings/Aktionen
- Bildung von Gruppen und dazugehörigen und abhängigen Adressfeldern
- Darstellung von Beziehungen zu einzelnen Adressen (Stammbaumfunktion)
- Bereitstellung von selektierten Adressen für Auswertungen, Ausgabe zur Schnittstelle, Serienbrief, Newslettermodul, etc.
- Erfassung von beliebig vielen Anschriften und Anschrifttypen (Liefer- und Rechnungsanschrift zu Adressen, sowie Telefonnummern, Mailadressen, Webadressen)
- ARCHIVFUNKTION – Hinterlegen von Dateien, Dokumenten, Bildern, etc.
- Im- und Exportfunktion für Adressen

Kommunikation

- Bündelung Ihrer gesamten internen und externen Kommunikation innerhalb dieser Software
- Anrufnotizen, SMS, Notizen, Tickets, Aufgaben, Schriftverkehr, E-Mail, Fax Ein- und Ausgang
- Zuweisung der Kommunikation an Mitarbeiter oder Mitarbeitergruppen, an Adressen oder Projekte/Vorgänge
- Hinterlegen von Textbausteinen
- TAPI Unterstützung für CTI
- Knowledgebase als Firmen WIKI
- Alle diese Kommunikationen lassen sich innerhalb von Projekten/Vorgängen oder Adressen von Firmen und Personen abrufen

Terminplaner

- Zur Verwaltung aller Termine – Geschäftlich und auch Privat
- Personen- und projektbezogene Termine mit Erinnerungsfunktion
- Die Termine werden in Adress- und Projektvorgängen archiviert
- Serientermine, Gruppentermine
- Mit Benachrichtigungs- und Bestätigungsfunktion für externe Teilnehmer
- Suchfunktion für freie Termine

Mitarbeiterverwaltung

- Verwaltung der Mitarbeiterdaten, wie Adressen, persönliche Daten, Arbeitszeiten, Lohnunterlagen, Jobzuweisungen
- Digitalisierte Personalakte
- Urlaubsmanagement, Urlaubshistorie
- Gesamtübersichten für Urlaubsplanung
- Zeitkontenverwaltung und Auswertung
- Anbindung an externe Zeiterfassungen möglich

Optional stehen weitere Module zur Verfügung wie:

- Eventplaner
- Newsletter
- WaWi – Rechnungen schreiben

biz-balance® überzeugt durch eine komplexe Grundausstattung

- Mehrfirmen- bzw. Mandantenfähig
- Detailfeldmanagement
- Rechteverwaltung/Grundeinstellungen

Look & Feel

Notizen - Interne Kommunikation durch Notizen, die Mitarbeitern aber auch dem jeweiligem Projekt zugewiesen werden kann.



E-Mail – Schreiben einer Mail mit Anhang und direkter Projektzuweisung



Weitere Ansichten aus unserem System finden Sie auf:

www.biz-balance.de

Gerne stellen wir Ihnen unser System auch in einer Präsentation komplett vor. Fordern Sie einen Termin an unter

+49 (0)40 878796-30

Verfügbare Module und Leistungsumfang

Modul	Adressenverwaltung	
	Personen nur einmal im System anlegen und diversen Firmen zuweisen	<input checked="" type="checkbox"/>
	Firmen nur einmal mit unterschiedlichen Anschriftstypen anlegen – gleichzeitig Debitor und Kreditor	<input checked="" type="checkbox"/>
	Beliebig viele zusätzliche Informationsfelder nach Wahl und Bedürfnissen anlegen	<input checked="" type="checkbox"/>
	Dublettencheck	<input checked="" type="checkbox"/>
	Erfassung aller relevanten Adressdaten und Übernahme vorhandener Debitor- und Kreditornummer	<input checked="" type="checkbox"/>
	Hinterlegen von beliebig vielen Adresstypen, wie z. B. Rechnungs-, Liefer-, Privat-, Ferienanschrift	<input checked="" type="checkbox"/>
	Hinterlegen von beliebig vielen Kontaktpersonen und deren Kommunikationsdaten wie E-Mail, Telefon, etc.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Personenverlinkung mit beliebig vielen Firmen	<input checked="" type="checkbox"/>
	Suchen nach Adressdetails und Auswahlkriterien	<input checked="" type="checkbox"/>
	Hinterlegen der Sprachauswahl pro Adressatz für die Kommunikation und Auftragsbearbeitung	<input checked="" type="checkbox"/>
	Abrufbares Archiv im Adressatz für Kommunikation- und Auftragshistorie pro Firma/Person	<input checked="" type="checkbox"/>
	Zusätzliche Personen/Firmenverknüpfungen von weiteren Adressen pro Kontakt mit Zeitfenster	<input checked="" type="checkbox"/>

Modul	CRM - Kundenkontaktmanagement	
	Schnell-Erfassung von Neukontakten mit Ansprechpartnern und Kontaktdaten (mit Dublettencheck)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Erstellung eines produkt- und/oder firmenabhängigen Erstkontakt-Fragebogens z.B. für Akquise oder Callcenter	<input checked="" type="checkbox"/>
	Geplanter Aktionsablauf (Ticket) pro Kontaktsatz mit Terminsetzung und Mitarbeiterbindung	<input checked="" type="checkbox"/>
	Beliebig viele Aktionspunkte einbinden in den Ablauf	<input checked="" type="checkbox"/>
	Chronologische Kontaktgeschichte der gesamten Kommunikation wie E-Mail, Fax, Schriftverkehr, Anrufe, Termine	<input checked="" type="checkbox"/>
	Such- und Auswertungsfunktion der CRM Kontakte nach Art, Status, Mitarbeiter, Aktion, Zeit, Ort, Abteilung	<input checked="" type="checkbox"/>
	Terminverwaltung und Kontrolle	<input checked="" type="checkbox"/>
	Erstellung von E-Mails, Schriftverkehr, Angeboten, Notizen und Terminen direkt aus dem CRM-Projekt heraus	<input checked="" type="checkbox"/>
	Telefon-Aktionslisten	<input checked="" type="checkbox"/>
	Kampagnenmanagement z.B. im Newsletter mit unterschiedlichen Templates	<input checked="" type="checkbox"/>
	Nutzung des Artikel- / Leistungskataloges	<input checked="" type="checkbox"/>
	Einbindung des Ticketsystems mit frei konfigurierbarem Ablauf	<input checked="" type="checkbox"/>
	Verkettung von Tickets je nach Ablauf bzw. Arbeitsschritten möglich	<input checked="" type="checkbox"/>
	Datenmapping (Übergabe) bei Übergabe des CRM Projektes in einen Auftrag oder Projekt	<input checked="" type="checkbox"/>
	Direkt aus dem Projekt E-Mails oder Telefonieren (wenn techn. Voraussetzungen da sind)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Zuordnung weiterer Projekte eines Kunden oder Kundengruppe	<input checked="" type="checkbox"/>
	Beliebig Erweiterung um weitere Informationsfelder innerhalb des CRM Projektes	<input checked="" type="checkbox"/>
	Erweiterte Auswertungsmöglichkeit über Berichtsgenerator (in Vorbereitung)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Einbindung von Call-Center oder sonstigem Fremddienstleister	<input checked="" type="checkbox"/>

Modul	Kommunikation intern/extern	
	INTERNE Kommunikation durch Aufgaben, Notizen, Anrufnotizen, Schriftverkehr, Tickets, Terminkalender	<input checked="" type="checkbox"/>
	EXTERNE Kommunikation mit E-Mails, Faxen, Schriftverkehr, Anrufnotizen	<input checked="" type="checkbox"/>
	Kommunikation wird automatisch den Adressen/Personen und/oder Projekten zugewiesen	<input checked="" type="checkbox"/>
	Direkte Zustellung (Verlinkung) der Kommunikation an beteiligte Mitarbeiter per Mausklick	<input checked="" type="checkbox"/>
	Schriftverkehr Ausgang mit Texteditor auf hinterlegtem Briefbogen	<input checked="" type="checkbox"/>
	Erfassung und Zuweisung von beliebigen Textbausteinen für die unterschiedlichen Module, Abteilungen, Kunden	<input checked="" type="checkbox"/>
	Schriftverkehr Eingang digitalisiert hinterlegbar und zuweisbar an Verteiler wie oben	<input checked="" type="checkbox"/>
	Personalisierte Anrede im Schriftverkehr ausgeben	<input checked="" type="checkbox"/>
	Eigener E-Mail-Client mit vielen Funktionalitäten	<input checked="" type="checkbox"/>
	E-Mails abholen, schreiben, zuweisen und archivieren für beliebig viele Accounts	<input checked="" type="checkbox"/>
	Setzen von Filtern und Regeln pro E-Mail Account	<input checked="" type="checkbox"/>
	E-Mails automatisch verlinkt mit der Adresse und bei Bedarf mit Projekten und Mitarbeitern	<input checked="" type="checkbox"/>
	Verknüpfung mit eigenen virtuellen Ordnern	<input checked="" type="checkbox"/>
	Ticketsystem - konfigurierbar für unterschiedliche Arbeitsprozesse mit Eskalationsfunktion	<input checked="" type="checkbox"/>
	Textbausteine in anderen Sprachen anlegen	<input checked="" type="checkbox"/>
	Terminplaner	<input checked="" type="checkbox"/>
Modul	Synchronisationsschnittstelle für mobile Endgeräte (E-Mail, Kontakte, Termine)	<input type="checkbox"/>
Modul	Faxanbindung - soweit die technischen Voraussetzungen gegeben sind - nicht bei ASP Lösungen	<input type="checkbox"/>

Verfügbare Module und Leistungsumfang

Modul	Personalmanagement	
	Anwesenheitsübersichten - auch abteilungsbezogene Ansichten	<input checked="" type="checkbox"/>
	Erfassung von Fehlzeiten (Urlaub, Krank, Berufsschule, Mutterschutz, etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Urlaubsplaner mit Überhangverwaltung und Archiv	<input checked="" type="checkbox"/>
Modul	Auswertungen/Geschäftsleitung	
	Berichtsgenerator (Reports) mit Mustervorgaben kundenseitig kopier- und änderbare Systemberichte	<input checked="" type="checkbox"/>
Modul	Administration	
	Anleitung - online Hilfe zu biz-balance auf Benutzerebene	<input checked="" type="checkbox"/>
	Bug- und Feature Report (online)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Grundeinstellungen Anwender	<input checked="" type="checkbox"/>
	Rechteverwaltung des Anwenders verfügbar Einzel- und Rollenrechte	<input checked="" type="checkbox"/>
	Firmendaten	<input checked="" type="checkbox"/>
Modul	Daten - Im- und Exportschnittstellen	
	Adressen Import für Erstbestückung und Newsletterfunktion	<input checked="" type="checkbox"/>
	Adressenexport über Berichtsgenerator	<input checked="" type="checkbox"/>
Modul	Internetanwendungen	
Modul	CMS - Redaktionssystem für Internet- und Intranetseiten	Optional
Modul	Newsletter	Optional

Weitere Module, Funktionen und Anwendungen finden Sie auf biz-balance.de

- Bestandteil der Basis-Produkte - Produktdetails siehe separate Info
- Optional - diese Module sind nur gegen Aufpreis verfügbar

Stand 02/2012



Die Vorteile in Kürze

- Modularer Aufbau
- Leicht verständlich
- Browserbasiert
- Erweiterbar und individuell anzupassen
- Praxiserprobt
- Überblick über externe und interne Kommunikation
- Effiziente Akquisition mit CRM
- Differenzierte Kalkulation und Budgetverwaltung

New First Cloud GmbH
ein Unternehmen der Janz IT AG

janz IT
Consulting - Solutions - Services

www.first-cloud.de

Friesenstraße 13a
20097 Hamburg
Tel. +49 (0)40 87 87 96-30
Fax +49 (0)40 87 87 96-33
office@first-cloud.de

first cloud
software solutions