

KATIKA Premium CRM



**Erfolgreiche Kundenansprache,
gezielter Verkauf und begeisternde Kundenbetreuung**

Kunden sind Ihr wichtigstes Kapital. Denn die besten Produkte und Dienstleistungen sind nichts wert, wenn Sie keine Interessenten und Abnehmer dafür haben. Customer Relationship Management (CRM) kann und muss an dieser Stelle wertvolle Beiträge leisten. Das gilt für Neukundengewinnung gleichermaßen wie für Bestandskundenpflege.

Gezielte Kundenansprache und aktive Kundenbindung praktizieren erfolgreiche Unternehmer seit langem. Neu ist aber, dass Sie sich heute immer größer werdenden Absatzmärkten und immer besser informierten Kunden gegenüber sehen. CRM kann daher nicht mehr nur auf Basis persönlicher Beziehungen und individuellem Wissen durchgeführt werden. CRM sollte vielmehr als integrativer Bestandteil der Unternehmensführung im gesamten Unternehmen verankert sein - gerade im Mittelstand.

KATIKA Premium CRM ist eine CRM-Lösung, die mittelständische Unternehmen ideal in Kundenansprache, Verkauf, Kundenbindung und Kundenbetreuung unterstützt. Durch die Integration in Warenwirtschaft und Service können Sie Ihre Unternehmensprozesse von Anfang an am Kunden ausrichten.

Warum Premium CRM - Warum mehr als nur CRM?

- Premium CRM ist Bestandteil der ERP-Lösung KATIKA und bietet so Funktionen und Vorteile, die anderen CRM-Lösungen oft fehlen.
- Premium CRM unterstützt die Arbeit im Büro genauso wie mobiles Arbeiten.
- Premium CRM deckt nicht nur CRM-Teilaspekte wie bspw. Adressverwaltung oder Verkaufsplanung ab, sondern reicht komplett von der Erstanfrage bis zur Nachverkaufsbetreuung.



Wie profitieren Sie von Premium CRM?

- Bilden Sie im CRM auch wichtige Bereiche wie Verkauf, Rechnung und Kundenservice ab. Nutzen Sie für CRM auch operative Daten aus Verkauf und Service/Kundendienst.
- Optimieren Sie damit die gezielte Kundenansprache und Ihre CRM-Abläufe.
- Integrieren Sie nahtlos mobile Mitarbeiter aus Verkauf und Service/Kundendienst.
- Stellen Sie jederzeit aktuelle Infos bereit und verkürzen Sie (Re-)Aktionszeiten.
- Erweitern Sie bei Bedarf um weitere integrierte ERP-Module und -Funktionen.

**Erfolgreiche Kundenansprache,
gezielter Verkauf und begeisternde Kundenbetreuung**

Lösungsumfang

Kontakt & Adressmanagement

- Unterschiedliche Kundenadressen mit diversen Adresstypen, Kundengruppen/-typen verwalten
- Beliebig viele Ansprechpartner mit wichtigen Detailinformationen (Funktionen, Rolle, persönliche Angaben,...) abbilden
- Klassifizierungsmerkmale für Vertrieb/Marketing individuell festlegen
- Direkt auf vorhandene Angebote, Aufträge, Service Calls, Verträge, etc. zugreifen
- Wichtige Kennzahlen wie Umsatz, Deckungsbeitrag, Verkaufshistorie, etc. auf einen Blick einsehen (Kundencockpit)
- Transparente Ablage und schnelles Suchen von Dokumenten wie Korrespondenz, Protokolle, eMails, etc. direkt beim Kunden
- Klare Zuordnung von Betreuern und Sachbearbeitern mit definierten Zugriffsmöglichkeiten und Verantwortlichkeiten

Flexible Adressauswahl über Adresspool

- Zielgruppen nach Vertriebs- und Marketingkriterien selektieren, optional externe Adressen hinzuwählen
- Historische Verkäufe für Cross Selling und Up Selling berücksichtigen
- Neben Firmenadressen auch Ansprechpartner nach Funktion und Rolle auswählen
- Kontinuierliche Aktualisierung der Zielgruppe im Adresspool oder Fixierung vorhandener Adresspools mit definierten Kriterien (fixe Zielgruppe)
- Serienbriefe und -eMails mit Microsoft Word erstellen, verschicken und optional bei Adresspool, Adresse und Ansprechpartner hinterlegen

Kampagnenmanagement

- Kampagnen mit mehreren Schritten und Info wie Verantwortlichem, Verkaufsaktion, Budget, Beginn, Ende, Plandauer und Zielsetzung aufsetzen
- Definition von Kampagnentypen mit individuellen Vorlagen für Kampagnenschritte, z.B. Eventeinladung, Kundenumfragen, Nachverkauf
- Zuordnung von Adresslisten zu jedem Kampagnenschritt als Basis für Ansprache per eMail, Brief oder Telefon
- Versand von Briefen/eMails an die Adresslisten Dokumentation von Rückmeldungen in der Adressliste, z.B. Zu-/Absagen oder Infowunsch
- Kombination vorhandener Adresslisten für einen weiteren Schritt - Berücksichtigung von Kriterien und Rückmeldungen, z.B. alle Kunden, die in der Kundenumfrage mit „zufrieden“ geantwortet haben und alle die Produkt xy gekauft haben
- Je Kampagnenschritt Festlegung eines Verantwortlichen und Übertragung einer Aufgabe - Anzeige des Bearbeitungsstatus der Aufgabe
- Anlage von neuen Kunden oder Verkaufsprojekten (Opportunitäten) aus einer Adress- bzw. Rückmeldungsliste heraus

Microsoft® Office Outlook®

- Mobiler CRM-Client in Microsoft® Outlook®
- Verwaltung und Eingabe von Kontakten, Verkaufsprojekten, Aufgaben, Tätigkeiten, Spesen
- Online- und Offline-Betrieb, d.h. Nutzung für den mobilen Verkauf oder Kundenservice auch ohne Online-Verbindung

Vertriebssteuerung & Verkaufsprojekte

- Definition eines Verkaufsprojektes mit strukturiertem Verkaufsprozess (Schritte und Meilensteine)
- Unterschiedliche Typen von Verkaufsprojekten mit unterschiedlichen Verkaufsprozessen/-schritten
- Zuordnung von Aufgaben für Mitarbeiter
- Erfassung von Tätigkeiten (Zeiterfassung, Telefonnotizen, Besuchsberichte,...) und Spesen auf Verkaufsprojekte und Aufgaben
- Fortschrittskontrolle mit Verkaufswahrscheinlichkeit (Pipeline) in Abhängigkeit der erreichten Schritte
- Transparenz über gewonnene und verlorene Verkaufsprojekte

Angebot, Auftrag & Fakturierung

- Verknüpfung Angebote mit Verkaufsprojekten
- Hinterlegung der zugrundeliegenden Verkaufsaktion (z.B. aus Kampagne)
- Bindungsfristen überwachen
- Per Knopfdruck vom Angebot zum Auftrag und zur Rechnung
- Angebots- und Auftragsversionen nachvollziehen
- Kreditlimits mit optionalen Liefer- und Leistungssperren überwachen
- Fakturierung von Aufträgen mit Dienstleistungen und nicht lagergeführten Artikeln

Kundenservice & Support

- Kompetenter Telefonsupport über 3 Ebenen (1st, 2nd, und 3rd-Level)
- Aufbau und Nutzung der Wissensdatenbank für gezielte, schnelle Antworten
- Aufgaben direkt aus dem User HelpDesk heraus anlegen und Mitarbeiter dafür einplanen
- Erbrachte Service-Leistungen dokumentieren
- Ursachen für Servicen Anfragen sammeln und analysieren
- Optional über Zusatzmodul Vertrag: Leistungen zyklisch gegen einen Vertrag berechnen

Aufgabenplanung für Mitarbeiter

- Einplanung von Mitarbeitern für die Erledigung von Aufgaben (z.B. in einer Kampagne, einem Verkaufsprojekt oder für einen Kundendienst)
- Definition als Fixtermin („zu erledigen am“) oder als kapazitiven Termin („zu erledigen bis“)
- Optionale Übergabe in den Outlook-Kalender mit Anzeige als Kalendereintrag (Fixtermin) oder Aufgabe (kapazitiver Termin)
- Anzeige offener Aufgaben in Infomaske mit Ampelfunktion
- Anzeige und Planung von Aufgaben optional über Zusatzmodul Grafische Service Disposition

Erfassung von Tätigkeiten & Spesen

- Interne oder berechenbare Tätigkeiten (und Spesen) erfassen
- Zuordnung zu einem Kunden, Angebot, Auftrag, Verkaufsprojekt oder einer Aufgabe (Telefonate, Besuche, interne Tätigkeiten, Kundenservice,...)
- Erfasste und berechenbare Tätigkeiten und Spesen können über einen Auftrag oder direkt mit dem Modul Leistungsfaktura berechnet werden