



# Integriertes CRM

Aktive Pflege von Kundenbeziehungen

## Vielseitiger durch zusätzlichen Projektbezug

ERP



Eine CRM-Anwendung, die kunden- und projektbezogen funktioniert, unterstützt Unternehmen, die in Projektstrukturen denken und den Kunden in den Fokus stellen.

Unter CRM versteht man die ganzheitliche, systematische Bearbeitung von Geschäftsbeziehungen eines Unternehmens, insbesondere die zu den Kunden. Das Ziel: Sowohl bestehende Kundenbeziehungen ausbauen und festigen als auch neue gewinnen.

Dadurch kann ein Unternehmen seine Produkt- und Servicequalität verbessern und letztlich mehr Umsatz generieren, wachsen und sich gegenüber dem Wettbewerb behaupten.

Für viele Unternehmen, besonders im fertigungsorientierten Mittelstand, ist die klassische CRM-Software oft zu einseitig, da sie adressbezogen funktioniert. Mit einem ausschließlichen Kunden- bzw. Kontaktbezug werden die speziellen Belange projektorientierter arbeitender Unternehmen oft nicht ausreichend berücksichtigt.

Die Lösung hierfür bietet ein **integriertes CRM**, das sowohl adressbezogen als auch projektbezogen funktioniert, eine CRM-Anwendung, die nicht funktional mit dem Zeitpunkt der Auftragserteilung endet, sondern darüber hinaus die Projektabwicklung unterstützt.

So stellen Sie Kunden und Projekte in den Fokus Ihres unternehmerischen Handelns. Zusätzlich wird die Vertriebsarbeit stärker mit Service und Produktion verzahnt. Das macht den Einsatz eines CRM-Systems besonders effizient.





## Klare Vorteile des integrierten CRM

Die Schnittstelle zwischen Innen- und Außendienst wird durch den Einsatz moderner CRM-Komponenten optimiert, da alle Beteiligten sei es in-house, auf PC oder extern und offline, auf Laptop oder iPhone/iPad mit den selben Daten arbeiten.

Erst mit der Integration einer CRM-Lösung in ein unternehmensweites ERP-System können alle Potenziale einer kundenzentrierten Arbeitsweise ausgeschöpft werden. Die Vorteile liegen klar auf der Hand:

### **Beste Datenqualität:**

Das integrierte CRM greift auf die Daten zu, die das führende ERP-System bereit stellt. Damit haben Sie stets aktuelle, richtige und vollständige Informationen zu Kunden **und zudem** zu Objekten bzw. Projekten.

### **Optimales Preis-/Leistungsverhältnis:**

Sie erhalten stets das komplette CRM-Paket. Sie entscheiden im Alltag, wo Sie welche Funktionen einsetzen wollen. Vom schnellen Start in einzelnen Fachbereichen – z.B. Vertrieb – bis zur unternehmensweiten CRM-Strategie haben Sie alle Möglichkeiten mit einer einzigen Software.

**Flexibilität:** Die Grundfunktionen im Standard sowie die Office-Integration erlauben sofortiges Arbeiten.

Für Fertighaus, Baustoffindustrie und Baustoffhandel haben wir auch Spezialisierungen.

Alle wesentlichen CRM-Funktionen stehen auch „offline“ zur Verfügung. Das bietet Ihnen zusätzliche Flexibilität.

strategische Planung

systematische Analysen

# Business Intelligence integriert

Reporting

Visualisierung

Wachstum

Entwicklungsprognosen

Beratung

Chancen erkennen

## Kennzahlen

### Gezielte Kundenansprache über mehrere Kanäle

#### Die Basis eines integrierten CRM

Das sind die drei Säulen integrierten Kundenbeziehungsmanagements: Kommunikation, operatives CRM und Analyse. Die CRM-Funktionen greifen nahtlos ineinander und in alle anderen Funktionsbereiche des ERP-Systems.

#### Kommunikation

Der **Kundenstamm** ist das Herzstück des CRM. Hier pflegen Sie neben Adressdaten und einzelnen Kontakten auch kundenspezifische Konditionen, wie Rabatte, Preise, Boni etc.. Zusätzlich gibt er Auskunft über kundenspezifische Dokumente und Statistiken. In der Projektbearbeitung können Sie Ihre Kunden als Projektpartner einsetzen.

Direkt im CRM können Sie **E-Mails** versenden, empfangen und bearbeiten. Oder Sie nutzen die Integration und übergeben die E-Mails an Outlook.

Im **Dokumentenmanagement** werden Dokumente, E-Mails und E-Mail-Anlagen gespeichert.

Die **Telefon-Integration** erlaubt die Verwaltung ein- und ausgehender Anrufe direkt aus der Anwendung heraus.

Besonders vielseitig ist das **Kampagnen-Modul** zur Steuerung der Kommunikation mit den Kunden. Es bietet mehrstufige Ansprache mit Serienbriefen, E-Mails und Anrufen. Durch Zielgruppendefinitionen und vielfache Filter werden Kunden zielgerichtet adressiert.

Als Vertriebsunterstützung steht eine **App für iPhone und iPad** zur Verfügung. Damit hat der Außendienst auch unterwegs Zugriff auf alle relevanten Daten und kann viele Felder direkt bearbeiten.

#### Die drei Säulen:

##### ▪ Kommunikation

- Kundenstammdaten
- E-Mail- bzw. Outlook-Integration
- Telefonie
- Office-Integration
- Kampagnen, mehrstufig
- Serienbriefe
- App für iPhone und iPad
- Mehrsprachigkeit

##### ▪ Operatives CRM

- Vertrieb & Service: Kunden und Kontakte, Besuchsplanung, Besuchsbericht, Spesenabrechnung
- Aktivitätenmanagement: Termine, Besuche, Aufgaben, Wiedervorlage usw.
- Integriertes DMS
- Objekt./Projektverwaltung
- Angebotsmanagement

##### ▪ Analyse

- Business Intelligence
- Vertriebsanalysen
- Umsatzanalysen
- Dashboards



*Verschiedene Berichte und Studien von CRM-Anwendern zeigen, dass besonders die Outlook-Integration einen hohen Stellenwert hat. Das erleichtert Outlook-Nutzern die Kommunikation, da sie in bekannten Oberflächen arbeiten.*

## Prozessoptimiert mit Kunden- und Projektbezug

### Operatives CRM

Neben der klassischen Bereitstellung und Bearbeitung von Kundendaten werden Vertrieb und Service durch umfangreiche Funktionalitäten unterstützt. Durch die Verknüpfung von Kontakt, Aktivitäten- und Dokumentenmanagement entsteht eine lückenlose Dokumentation aller Kundenbeziehungen.

Die **Besuchsplanung** unterstützt eine effiziente Planung für mehrere Mitarbeiter. Dabei werden Verfügbarkeiten beachtet, Dokumente aus dem DMS zur Vorbereitung zur Verfügung gestellt, Routen geplant und Termine verwaltet. Die Daten aus dem **Besuchsbericht** fließen direkt in die Spesenabrechnung ein.

Im **Kalender** ist alles transparent und übersichtlich dargestellt.

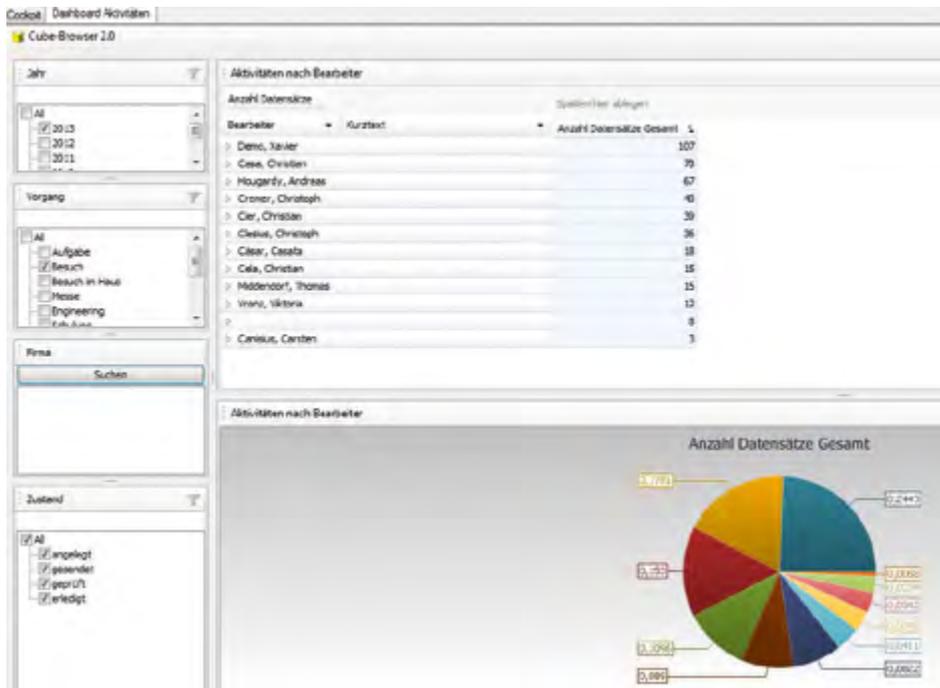
Mit dem **Aktivitätenmanagement** werden Aufgaben, auch komplexer Art mit Unteraufgaben, verwaltet. Die Zuordnung zu einer oder mehreren Personen, Wiedervorlage, Terminvorgabe sowie Zuordnung zu Objekten bzw. Projekten sorgt für rationale Aufgabebearbeitung.

Kampagnen können Sie ebenso im Aktivitätenmanagement planen, steuern und überwachen.

Das integrierte **Dokumentenmanagement** stellt alle relevanten Dokumente an der Stelle im Kommunikationsprozess zur Verfügung, wo sie gebraucht werden. Die Erledigung von Aufgaben in Geschäftsprozessen wird mit der direkten Verknüpfung der Dokumente zu den einzelnen Vorgängen deutlich erleichtert und beschleunigt. Doppelarbeit und Doppelerfassung entfallen. Mit unserem DMS steht eine zertifizierte und revisions sichere Lösung zur Verfügung.

Die **Objekt- bzw Projektverwaltung** bereichert das CRM um die Dimension Projektbezug. Objekte dienen zur Verwaltung von Bauvorhaben, Baustellen oder Projekten. Ein Objekt umfasst neben den Adressdaten auch Informationen zu Sachbearbeitern, Vertretern, Kunden- und Lieferantenkontakten.

Auf ein Objekt können sich viele Geschäftsprozesse beziehen. Natürlich sind auch hier das Aktivitäten- und Dokumentenmanagement integriert.



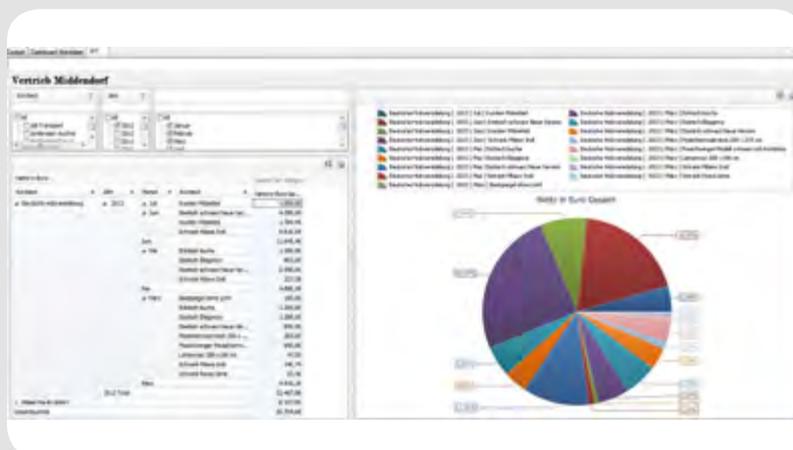
Alle Informationen werden im CRM strukturiert Kunden oder Projekten eindeutig zugeordnet und mit Business Intelligence visualisiert und analysiert. Das bringt Kundenbeziehungen zum Erfolg.

## Besseres Controlling, aussagekräftige Reports

### Analysen

Das voll integrierte **Business Intelligence** Modul nutzt alle im CRM anfallenden Unternehmensdaten, um unter verschiedenen Blickwinkeln die Situation der Kunden und die Leistung des Vertriebs zu analysieren und systematisch auszuwerten.

Vorkonfigurierte Auswertungen z. B. für Besuche oder Telefonate visualisieren in kürzester Zeit Zusammenhänge. Zum einen lassen sich damit die Effizienz von Marketing- und Vertriebsmaßnahmen leicht kontrollieren und verbessern. Zum anderen werden einfach und schnell Daten über Kunden attraktiv und aussagekräftig dargestellt.



### Vorteile der Integration

Mit einem integrierten CRM nutzen Sie alle Vorteile, die Ihnen eine integrierte Softwarelösung im Vergleich zu Standalone-Produkten bietet:

- Schnelle Verfügbarkeit im Unternehmen wegen einmaliger Installation
- Einfache und schnelle Anpassung der Anwendung an neue Geschäftsprozesse
- Unbeschränkte Wachstumsmöglichkeiten bei Nutzern, Mandanten, Standorten und Sprachen
- Kein zusätzlicher Installations- und Administrationsaufwand
- Konsistenz und hohe Transparenz durch Zugriff auf alle verfügbaren Daten aus einem zentralen System
- Einheitliche Benutzerrechteverwaltung und Namensgebung in CRM und ERP

Die Integration des CRM-Systems in das ERP macht die Nutzung in allen Unternehmensbereichen vor allem EINFACH:

EINE Installation

EINE Datenbank

EINE Rechteverwaltung

EINheitliche Oberfläche

EIN Ansprechpartner

EINFache Bedienung



## Das sorgt für echten Benutzerkomfort

### Das sind wir:

Als gewachsenes, ostwestfälisches IT-Systemhaus sind wir seit mehr als 25 Jahren verlässlicher Partner mittelständischer Unternehmen und bieten branchenübergreifend professionelle IT-Systeme und Lösungen aus einer Hand.

Wir konzipieren und optimieren datenbasierte Geschäftsabläufe und integrieren maßgeschneiderte Hard- und Softwarelösungen für die Bereiche ERP, CRM, Finance, Personal, Controlling, DMS sowie CAD/CAM Automatisierungstechnik.

Zu den erweiterten Geschäftsfeldern gehören die Vermietung von Immobilien sowie der Internethandel.

Warum kompliziert, wenn es einfach geht? Geringe Kosten, schnelle Implementierung und hoher Nutzen für alle Mitarbeiter: Das sind die Vorteile einer integrierten Lösung!

- Einfache, intuitive Bedienung
- Übersichtliche Gestaltung
- Durch die Office-Integration können Benutzer in ihren gewohnten Oberflächen arbeiten unter Nutzung der Zugriffe auf alle CRM-Funktionen
- Vorkonfigurierte Auswertungen in den Standardapplikationen wie z. B. Vertrieb erleichtern die ersten Schritte

- Keine Programmierkenntnisse für Nutzung und Anpassung von Auswertungen erforderlich
- Volle Integration von Office-Anwendungen wie Microsoft Excel, Word oder Adobe PDF.



**Ihr Erfolg.**  
Unsere Motivation.

**COBUS** ConCept

Stammsitz  
COBUS ConCept  
Nickelstraße 21  
33378 Rheda-Wiedenbrück  
Deutschland  
Telefon: +49 5242 4054-0  
Fax: +49 5242 4054-199  
E-Mail: [info@cobus-concept.de](mailto:info@cobus-concept.de)  
Web: <http://www.cobus-concept.de>

Vollständiges Impressum siehe Website [www.cobus-concept.de](http://www.cobus-concept.de)

Weitere Standorte  
COBUS ConCept  
Haus Uhlenkotten 26  
48159 Münster  
Deutschland  
Telefon: +49 5242 4054-16600  
Fax: +49 5242 4054-16699  
E-Mail: [info@cobus-systems.de](mailto:info@cobus-systems.de)

COBUS ConCept  
Alter Hellweg 50  
44379 Dortmund  
Deutschland  
Telefon: +49 231 997792-0  
Fax: +49 231 997792-92  
E-Mail: [dortmund@cobus-concept.de](mailto:dortmund@cobus-concept.de)