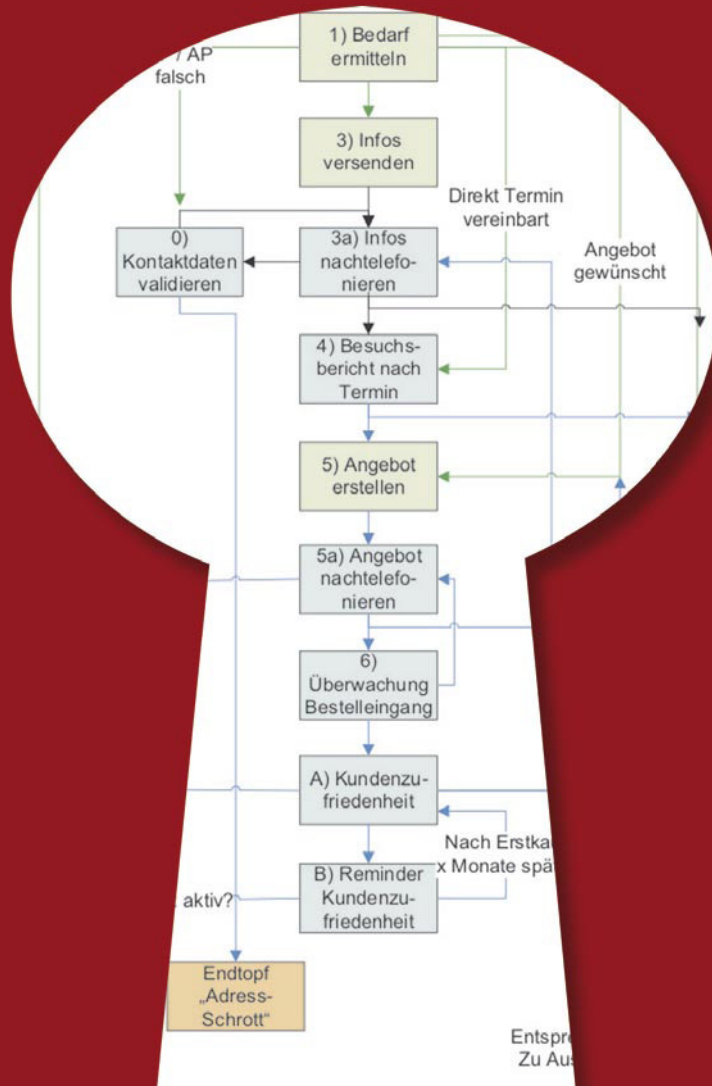




VIP SQL für CRM

Der Schlüssel zum Vertriebserfolg...





Ausgezeichnete CRM-Software: AG-VIP SQL

Grutzeck-Software GmbH entwickelt seit 1979 flexible Standardsoftwarelösungen für professionelles Kundenmanagement. Seit Beginn der 90er Jahre beschäftigt sich Grutzeck-Software intensiv mit Computer integrierter Telefonie (CTI). In die Entwicklung von AG-VIP SQL flossen die Erfahrungen von mehr als 10.000 Anwendern aus dem Bereich Kontaktmanagement und CRM ein.

Hauptfokus war die Entwicklung eines flexiblen CRM-Tools, das Ihre Anforderungen abbildet und Sie nicht in die Philosophie einer CRM-Software zwingt. Deswegen bietet AG-VIP SQL schon im Standard Schnittstellen zu MS-Office, MS-Outlook / Exchange, OpenOffice und vielen weiteren Anwendungen.

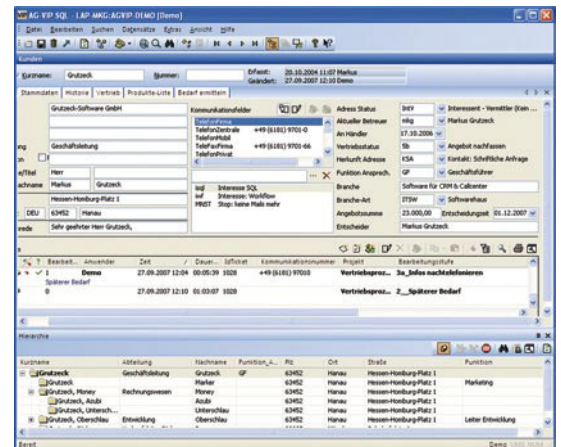


Kontaktdaten:

Die Basis erfolgreichen Kundenmanagements

- Zentrales Kontaktmanagement
- Flexible Oberfläche
- Intuitive Bedienung
- Bessere Qualität, dank Autokorrektur bei Eingabe

Grundlage eines jeden erfolgreichen Kontaktmanagements bilden Kontaktdaten. Die CRM-Software AG-VIP SQL glänzt hier mit flexiblen Importmöglichkeiten, so dass bestehende Datenbestände direkt übernommen werden können. Durch die Netzwerkfähigkeit erhalten alle Mitarbeiter Zugriff auf top aktuelle Kontaktdaten. Die Dateninseln verschwinden und der Datenpflegeaufwand wird erheblich reduziert. Über die grafische Adresshierarchie lassen sich übersichtlich Aufbauorganisationen von Unternehmen abbilden.

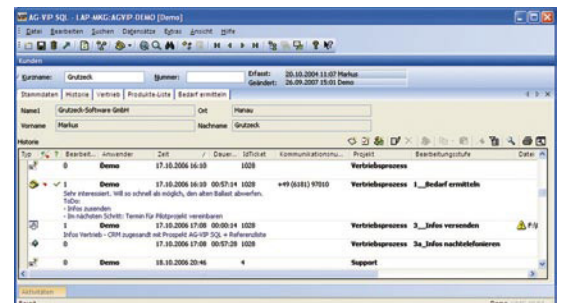


Kontakthistorie:

Transparenz und Wiedervorlagemanagement

- Wissen, wer wann was gemacht hat ...
- Intelligentes Wiedervorlagemanagement

Die Kontakthistorie schafft Transparenz: Auf einen Blick sehen Sie, wer wann über welchen Kommunikationskanal Kontakt mit Ihrem Geschäftspartner hatte, inkl. Verlinkung verknüpfter Dokumente, Briefe, Emails, Zeichnungen etc.! Damit ist jeder Ihrer Mitarbeiter jederzeit absolut im Bilde und auskunftsbereit. Die Kontakthistorie ermöglicht aber auch ein integriertes Wiedervorlagemanagement inkl. Delegationsmöglichkeit an andere Mitarbeiter: Der Außendienst sorgt so z.B. für den Informationsversand durch den Innendienst für den Kunden Meyer ...



Kundenprofil:

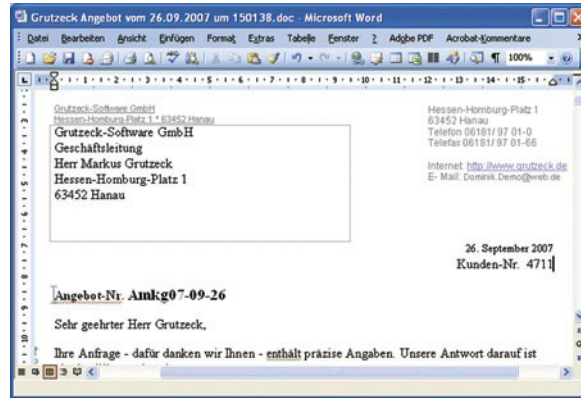
Beschreiben Sie Ihr Idealkundenprofil

- Frei definierbare Datenstruktur
- Frei filterbar

Kundenprofile bilden die Basis für Marktsegmentierungen und helfen Potentiale für Cross- oder Upselling zu identifizieren. Die CRM-Software AG-VIP SQL gibt Ihnen alle Freiheiten: Ohne Programmierkenntnisse können Sie die Datenstruktur flexibel

und ohne Limits (inkl. 1:n-Relationen) an Ihre Anforderungen anpassen. Alle Felder lassen sich dabei in beliebiger Kombination filtern, gruppieren oder in einer statistischen Übersicht anzeigen.

Eine CRM-Software sollte Informationen aus unterschiedlichen Quellen und Kommunikationskanälen zusammenfassen. Durch die direkte MS-Office Anbindung erstellen Sie Briefe, Faxe, Emails usw. auf Knopfdruck oder aktionsgesteuert. Über die MS-Outlook- / Exchange-Anbindung können eingehende Emails direkt Kundendaten oder Vorgängen zugeordnet werden. Dabei wird der Versand von Briefen / Emails usw. direkt in der Kontakthistorie protokolliert und auf Wunsch die erzeugte Datei auch verlinkt. So vereinfachen Sie das Dokumentenmanagement und sorgen für ein einheitliches Erscheinungsbild nach außen.

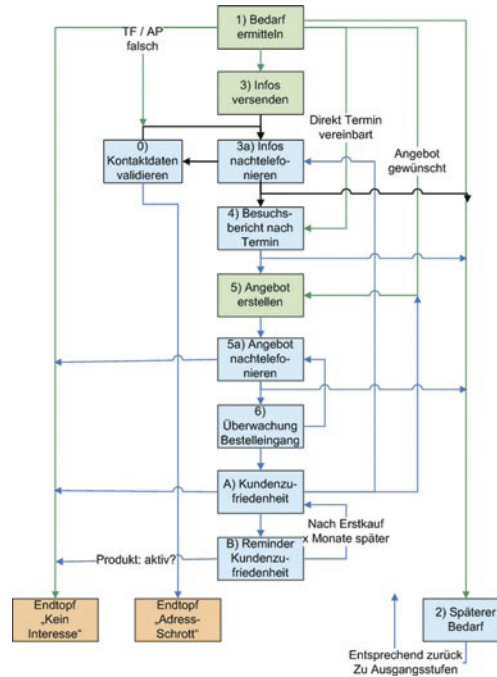


- Dokumentenmanagement
- Outlook-Emailanbindung
- Einheitliches Erscheinungsbild nach Außen

Abbildung von Prozessen:

Workflow

Über die optionale Workflow-Engine lassen sich individuelle Prozesse abbilden. Dies können Marketingkampagnen zur Messeeinladung sein, ein kompletter Vertriebsprozess (Closed Loop-Ansatz) oder Service-Prozesse mit Eskalationsstufen. Die Prozesse und Verzweigungen sind dabei komplett frei definierbar.



Durch das Arbeiten in Prozessen:

- reduzieren Sie die Kosten durch die Automation der Bearbeitung.
- steigt die Qualität der Bearbeitung durch die Standardisierung von Abläufen.
- wird die Messbarkeit und Planbarkeit ermöglicht, z.B. Erfolgsquoten für die Wandlung von Angeboten.
- lassen sich Vertriebsziele auf Ebene einzelner Bearbeitungsstufen definieren und somit Mitarbeiter zielgerichtet führen.
- werden Defizite von Mitarbeitern sichtbar und liefern somit die Grundlage von individuellen Trainings & Coachings.
- wird die Bearbeitung durch die automatisierte Informationsweiterleitung wesentlich beschleunigt, denn Information ist keine Holschuld, sondern steht situationsgerecht zur Verfügung.
- lässt sich Arbeitsteilung einfacher praktizieren, weil Aufgaben durch die CRM-Software automatisch weiter geleitet werden.

- Prozesse automatisieren & beschleunigen
- Aktive Informationsweiterleitung
- Controlling von Prozessen
- Automatische Dokumentation schafft Transparenz

Für den Mitarbeiter vereinfacht sich die Arbeit. Je Bearbeitungsstufe können Sie die Oberfläche individuell definieren. Somit präsentieren Sie nur die Informationen, die für die konkrete Aufgabe notwendig sind. Nach Bearbeitung des Vorgangs stuft der Anwender diesen für die Folgebearbeitung ein. Somit geht kein Lead mehr verloren. Dabei lassen sich mit der Einstufung automatisch Aktionen auslösen, wie z.B. der Infoversand zum Produkt X per Email mit der Folgeaktion Nachfasstelefonat.



CRM-Strategie / -Organisation:

Know-How

Sie erhalten von uns nicht ein Stück CRM-Software, sondern wir begleiten Sie bei der Einführung. Das beginnt nach Absprache mit dem Kunden mit einem Kick-Off-Workshop, in dem die Ziele der CRM-Software-Einführung festgelegt werden und ein Projektteam zusammengestellt wird. Als nächstes werden bestehende Datenquellen analysiert, gemeinsam die wichtigsten Prozesse dokumentiert und ein Pilotsystem aufgesetzt.

Die Anwender werden gezielt geschult und nach einigen Wochen praktischer Arbeit ein Feintuning inkl. Abschlussbesprechung vorgenommen. Damit sind Sie in der Lage die CRM-Software AG-VIP SQL jederzeit selbst an eigene Bedürfnisse anzupassen oder zu erweitern. Die vollständige Kontrolle bleibt in Ihrer Hand!

- Von Erfahrung profitieren

Administration: Sie haben es in der Hand...

- Kein IT-Profi für die Einrichtung notwendig
- Maximale Flexibilität
- Freie Oberfläche
- Beliebige Anzahl Eingabefelder
- Dialoggesteuerte Einrichtung

Für die Einrichtung der CRM-Software AG-VIP SQL müssen Sie kein IT-Profi sein. Alles wird über Dialoge intuitiv gesteuert.

In wenigen Schritten richten Sie eine Kampagne ein:

1. Datenbankdesign

AG-VIP SQL basiert auf Microsoft SQL-Server Technologie. Aber der SQL-Server bleibt für Sie als Blackbox im Hintergrund. Sie können beliebig viele Felder frei definieren. Dabei stehen Ihnen vordefinierte Feldtypen zur Verfügung.

2. Oberfläche festlegen

Sie haben die Wahl: interaktiver Gesprächsleifaden oder Reiteroberfläche. Beiden gemein: Per Drag & Drop ziehen Sie Eingabefelder und Elemente, wie Schaltflächen, Grafiken, etc. auf die Oberfläche.

3. Workflow definieren

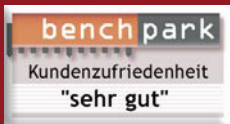
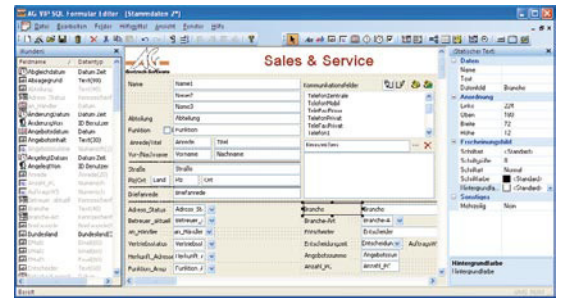
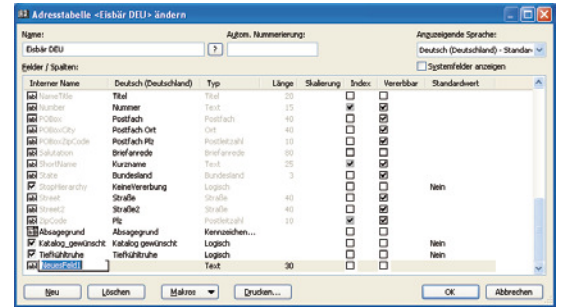
Legen Sie nun die Schritte Ihres Vertriebsprozesses fest. Dabei können Sie Musterkampagnen direkt importieren oder bereits bestehende Workflows kopieren.

4. Daten importieren

Beim Datenimport unterstützt Sie ein Assistent. Dabei lassen sich Felder der Quelldatei frei den von Ihnen definierten Feldern in AG-VIP SQL zuordnen. Unterschiedliche Importmodi, z.B. Update, verhindern den Import von Dubletten. Über den phonetischen Dublettencheck finden Sie doppelte Adressen im Datenbestand.

5. Adressen in Vertriebsprozess einstellen

Sie selektieren die abzuarbeitenden Kontakte. Dabei können Sie jedes beliebige Datenbankfeld als Selektionskriterium heranziehen. Jetzt ist die Kampagne startklar!



(2/2007)



Profitieren Sie von ...

... der Erfahrung von mehr als 100 erfolgreichen CRM Projekten und der Standardsoftwareentwicklung seit 1979.

... der Flexibilität:
 - Oberfläche, so wie Sie sie brauchen
 - Eingabefelder jederzeit ergänzen
 - Kampagnenlogik frei definierbar

... der einfachen Bedienung für die Anwender.

... dem intelligenten Wiedervorlagemanagement: Das spart Zeit, Zettel und hält den Kopf frei für die wichtigen Dinge.

... den Möglichkeiten der intelligenten Automatisierung für die Einstufung, das Auslösen von Emails, Infoanschriften etc.! Das schützt vor Fehlern, beschleunigt die Vorgänge und führt letztendlich zu mehr Performance und Gewinn für Sie.



Grutzeck-Software

Grutzeck-Software GmbH
 Hessen-Homburg-Platz 1
 63452 Hanau (Germany)

Telefon +49 (6181) 9701-0
 Fax +49 (6181) 9701-66
 E-Mail info@grutzeck.de
 Web www.grutzeck.de