



**SMARTCRM. Einfach
MEHR erreichen. Das CRM im
ganzen Unternehmen.**

**Das CRM-System für Handel und
Industrie, für Vertrieb, Marketing und
Service, für Analyse und Planung,
für Information und Dialog**

CRM – Das ist für uns
vor allem Begeisterung.
Jeden Tag. Immer
wieder neu. Immer
wieder anders.

**SMARTCRM. Einfach
MEHR erreichen.**





SMARTCRM in Ihrem Unternehmen. Einfach OPTIMAL vernetzt.

Kundenbeziehungen: das Fundament für den Erfolg

„Kundenorientierung in Deutschland unterentwickelt“, „Unternehmen verschenken wertvolles Ertragspotenzial“, „Wenig vertieftes Wissen über die tatsächlichen Bedürfnisse der Kunden“. Drei willkürlich ausgewählte Schlagzeilen, die alle dieselbe Frage aufwerfen: der Kunde – das unbekannte Wesen?

Im Umkehrschluss heißt das: Tun Sie alles, damit Sie Ihre Kunden noch besser kennenlernen! Nutzen Sie die Erfolgchancen, die sich aus Aufbau und Pflege von Kundenbeziehungen ergeben. Nutzen Sie die Chancen, die sich Ihnen mit Customer Relationship Management (CRM) – insbesondere in Verbindung mit ERP – bieten.

Oft ist von den Werten eines Unternehmens die Rede: die Kundenzufriedenheit ist der wichtigste Wert überhaupt! Produkte und Dienstleistungen können noch so innovativ sein – ohne eine stabile, nachhaltige Kundenbasis geht jede Innovation ins Leere. Deshalb ist CRM nicht ein, sondern letztlich der Maßstab für den Erfolg, in welchem Wettbewerbsumfeld auch immer Sie sich bewegen.

Das Überall-CRM

SMARTCRM ist das „Überall-CRM“ für durchgängiges, perfekt abgestimmtes Kundenbeziehungsmanagement – im ganzen Unternehmen. SMARTCRM ist modular aufgebaut und bietet überall genau die Funktionalität, auf die es beim Dialog mit „draußen“ wirklich ankommt: in der Abteilungs- oder Geschäftsleitung, im Vertrieb, im Marketing, im Service.

SMARTCRM – die strategische Entscheidung

Sie kommen heute so gut wie nie zuvor an Ihre Kunden heran, weil Sie mit ihnen über unendlich viele Wege kommunizieren können. Das heißt aber nicht, dass Sie Ihre Kunden automatisch besser an sich binden – im Gegenteil: Der Aufwand, den Sie dafür betreiben müssen, wird immer größer.

Mit SMARTCRM verschaffen Sie sich den optimalen Spielraum für die Herausforderungen, denen Sie sich beim Thema CRM stellen müssen:

- Die Bereitschaft zur Loyalität nimmt ab. In den globalisierten und voll vernetzten Märkten sind Alternativen sprichwörtlich nur einen Knopfdruck entfernt. Bei der kleinsten Unzufriedenheit kann der Kunde schon Kunde gewesen sein.
- „CRM ja – aber nicht zu teuer“. Viele Unternehmen müssen Kosten senken, um im Wettbewerb attraktiv zu bleiben. Dabei stehen speziell Investitionen in die IT auf dem Prüfstand. Mit SMARTCRM bleiben Sie in dieser Hinsicht immer flexibel, denn das CRM-System wächst mit. Die Grundfunktionen decken bereits einen Großteil Ihres CRM-Workflows ab. Und Erweiterungen nehmen Sie einfach dann vor, wenn der Bedarf entsteht und wenn es am besten in Ihren Investitionsrhythmus passt.

Von Anfang an weitergedacht

Von Beginn an verfolgen wir den Ansatz: Der Kundendialog kann nur erfolgreich sein, wenn ihm Informationen aus allen Abläufen im Unternehmen und darüber hinaus zur Verfügung stehen.

Die CRM-Software ist die Plattform, die diese Informationen zusammenführt, filtert und so aufbereitet, dass daraus eindeutige, schlüssige Handlungsanweisungen für alle CRM-Beteiligten entstehen. Besonders relevant als Informationsquelle ist das ERP-System – denn gerade hier ergeben sich schnell die richtigen Ansatzpunkte für den gewinnbringenden Kundendialog: Warum fallen die Bestellzahlen für ein einziges Produkt so aus dem Rahmen? Bei welchen Kunden lohnt sich eine besonders intensive Betreuung? Warum sind bestimmte Vertriebsprojekte erfolgreicher als andere? Die Antworten auf diese Fragen sind „pures Gold wert“ für erfolgreiche Ansätze beim CRM – aber eben nur, wenn sie überhaupt sichtbar werden.

Deshalb haben wir von Anfang an unser CRM-System konsequent auf das Zusammenspiel mit der ERP-Welt hin optimiert. Arbeiten beide Seiten Hand in Hand, können Ressourcen optimal eingesetzt und Geschäftsprozesse wesentlich effizienter gestaltet werden.

SMARTCRM. Einfach MEHR erreichen.

SMARTCRM im Mittelstand. Einfach BEWEGLICHER im Wettbewerb.

SMARTCRM – die CRM-Software für den Handel

Wenn Produkte nahezu überall verfügbar sind, zählt gerade im Handel jeder Kunde doppelt. Er muss noch besser betreut werden:

- **Schneller Entscheidungen treffen**
CRM heißt besser informiert sein und die richtigen Schlüsse ziehen. SMARTCRM bündelt das gesamte Wissen zu Ihren Kunden und liefert die Basis für die richtigen Entscheidungen. Aus Zahlen werden Trends, aus Kundennummern Persönlichkeiten, aus Marktentwicklungen Strategien.



SMARTCRM ist ein vielseitiges Instrument, mit dem Sie Ihre Position im Wettbewerb deutlich verbessern können. Jeden Tag.

- **Persönliche Betreuung an jeder Stelle**
Beim Anruf sofort die Kundenhistorie parat haben, Mailings gezielt auf die Vorlieben der Empfänger ausrichten: Mit SMARTCRM vermitteln Sie immer das Gefühl, dass Kunden bei Ihnen viel mehr sind als Nummern.
- **Auf kürzestem Weg zum Ziel**
Mit SMARTCRM koordinieren Sie alle Aktivitäten von Innen- und Außendienst, planen Kundentermine „logistisch“ optimal und reagieren auf geänderte Bedingungen sofort, wenn sie sich einstellen. So kommen Sie immer auf dem kürzesten Weg zu Ihren Kunden – weil Sie auch bei sich immer die kürzesten Wege gehen.

SMARTCRM – die CRM-Software für die Industrie

CRM in der Industrie, das heißt vor allem: perspektivisch handeln. Um die Loyalität der Kunden zu festigen, brauchen Sie gute Argumente:

- **Qualitätssicherung nach draußen**
Mit SMARTCRM zeigen Sie sich im Kundenservice von Ihrer besten Seite. Das System kategorisiert Dokumente und Dateien und verknüpft sie sinnvoll miteinander. So haben Sie immer ein klares Bild zum Vorgang vor sich und können kompetent im Kundendialog agieren.



SMARTCRM ist innovatives CRM, und Innovationen sichern den Wettbewerbsvorsprung in der Industrie.

- **Grenzenlose Teamarbeit**
Bei der Kundenbetreuung lösen sich CRM-Prozesse immer mehr von Ort und Zeit. SMARTCRM steht für einen Datenfluss ohne Barrieren. Die Software ist in unterschiedlichen Sprachversionen erhältlich; Fachbegriffe können individuell verwaltet werden. SMARTCRM ist Global-CRM.
- **Überall aktuell**
Auch in sensiblen Produktionsumgebungen ohne „Vollvernetzung“ sind Sie immer informiert: Protokolle anlegen, Folgetermine vereinbaren, Bestellungen eintragen. Die Daten können offline erfasst und sofort mit dem zentralen SMARTCRM-Server abgeglichen werden, wenn Sie wieder online sind.

Im Handel.
In der Industrie.
Im Mittelstand.
SMARTCRM unterstützt
Sie bei den täglichen
Herausforderungen.
Zuverlässig.
SMARTCRM. Einfach
MEHR erreichen.

Ihr direkter Kontakt zu uns:

+49 7275 98866-0

www.smartcrm.de

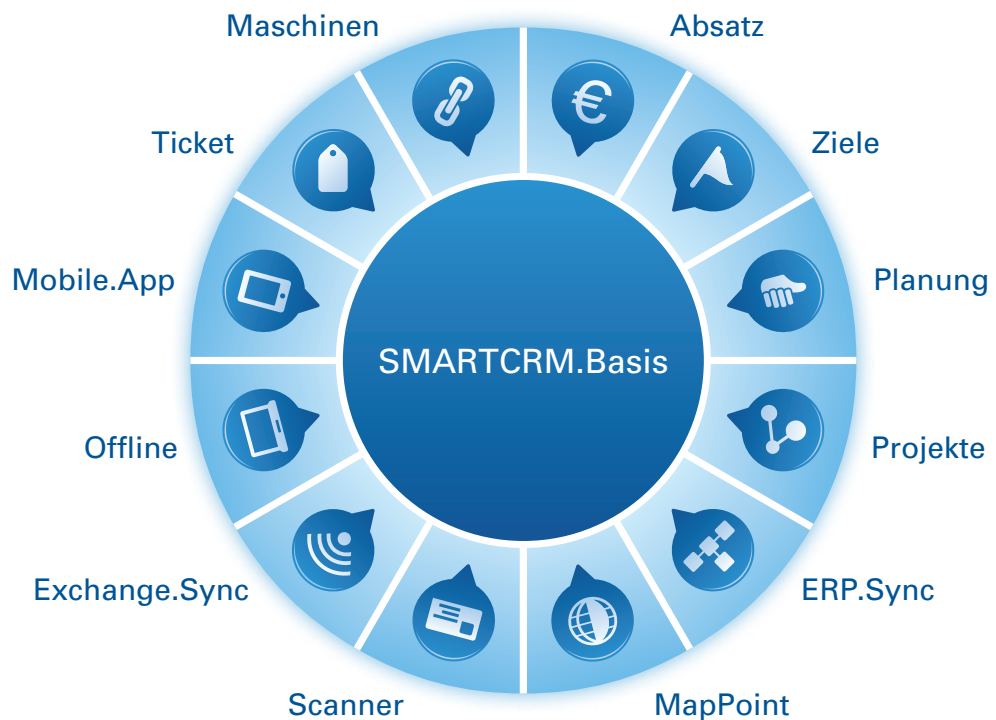
Maschinen- und Geräteverwaltung

Statistik/Controlling

Angebotserstellung und -verfolgung

Adress- und Ansprechpartnerverwaltung
Aufgaben, Informations- und Terminmanagement
Dokumentenverwaltung
Kampagnenmanagement

SMARTCRM.Module Einfach ALLES, was Sie brauchen.





Reklamations- und Servicemanagement

Wettbewerbsbeobachtung

Zielvereinbarungen

Mobile Lösungen

Schnittstellen zu ERP, DMS, ...

Absatz

Kundenrelevante Zahlen und Statistiken im Zugriff

Ziele

Ziele für Mitarbeiter, Teams oder Gesamtfirma festlegen

Planung

Fundierte Planung eines Marktsegmentes über einen definierbaren Zeitraum

Projekte

Angebote kalkulieren, Vertriebsprojekte dokumentieren

ERP.Sync

Schnittstelle zu zahlreichen ERP-Systemen

MapPoint

Visualisierung von Adressen, Umkreissuche

Scanner

Visitenkarten digital erfassen, Daten direkt in SMARTCRM übernehmen

Exchange.Sync

Synchronisation zwischen SMARTCRM und Microsoft Exchange

Offline

Lizenz für die Nutzung von SMARTCRM auf dem Notebook

Mobile.App

CRM für das iPhone, iPad

Ticket

Zuweisung, Steuerung, Dokumentation von Servicevorgängen

Maschinen

Verzeichnis für Maschinen, Anlagen, Planung von Wartungsterminen

SMARTCRM im ganzen Unternehmen.

Einfach MEHR wissen.



Alle Kundendaten sind vorhanden – überall. Alle Aufgaben sind definiert – vollständig. Alle Termine liegen vor – jetzt.

Es ist nicht schwierig, eine Masse an Informationen zu sammeln. Die große Herausforderung besteht darin, sie für ganz unterschiedliche Einsatzgebiete perfekt aufzubereiten und bereitzustellen. Beim Werben um die Kunden kommt noch ein Faktor hinzu: Geschwindigkeit. Informiert zu sein reicht nicht aus – man muss auch schneller sein als die Konkurrenz.

Das funktioniert nur, wenn CRM als unternehmensweiter Prozess gesehen und behandelt wird, wenn Abläufe immer transparent bleiben, wenn Informationen direkt in aktives, zielgerichtetes Handeln übergehen.

Das alles erreichen Sie mit SMARTCRM. Ganz einfach. Überall.

SMARTCRM – einfach perfekt organisieren

- **Informationen zentral verwalten**
Adressen, Ansprechpartner, E-Mails, Termine, Berichte, Präsentationen – SMARTCRM stellt jede Art von Information abteilungs- und teamübergreifend zur Verfügung. Und zwar immer so, dass alle sofort sehen, welcher Kunde oder Vorgang dazugehört.
- **Prozesse effizient gestalten**
Die obligatorische Benachrichtigung an das Sekretariat bei Raumbelagungen, die standardmäßige Weiterleitung bestimmter Zahlengruppen an die Geschäftsleitung – in SMARTCRM lassen sich wiederkehrende Routinearbeiten als solche definieren und vollständig automatisieren.
- **Tätigkeiten gezielt verfolgen**
Aufgaben, Telefonnotizen, Berichte – SMARTCRM dokumentiert alle Aktivitäten einheitlich und lückenlos. So ist jederzeit ersichtlich, was noch zu erledigen ist und wie sich die anfallenden Arbeiten am effizientesten organisieren lassen.

- **Wissen vollständig dokumentieren**
SMARTCRM ist das Gedächtnis des Unternehmens. Das gesamte Wissen rund um die kundenbezogenen Abläufe bleibt immer abrufbar, und zwar von allen Seiten. Redundanzen bei der Datenhaltung werden vermieden, die Aktualität ist überall gewährleistet.
- **Das Unternehmen fundiert steuern**
Mit SMARTCRM erhalten Sie einen schnellen Überblick über alle Bereiche im Unternehmen. Aktuelle Soll-/Ist-Vergleiche über Umsätze und Ziele, offene Servicefälle, die Top-Ten-Kundenliste, alle „heißen“ Verkaufschancen oder die Teilnehmerzahl der Verkaufsveranstaltung – mit SMARTCRM entscheiden Sie schnell und zuverlässig.

SMARTCRM – einfach perfekt kommunizieren

- **Zielgruppen sinnvoll abbilden**
Wer sind die „richtigen“ Kunden? Mit dieser Frage kann man viel Zeit verbringen – oder ganz einfach die Möglichkeiten von SMARTCRM nutzen, um das ideale Kunden- und Interessentenprofil zu generieren: über frei definierbare Merkmale, tagesaktuelle Kundenzahlen, Kategorisierungen und automatisierte Klassifikationen.
- **Den Dialog am Leben halten**
Wie Sie Ihre Kunden ansprechen – Brief, E-Mail, Telefon – ist eine Sache. Entscheidend ist, dass es Ihnen immer gelingt, einen kontinuierlichen Dialog aufzubauen. Mit SMARTCRM dokumentieren Sie diesen Prozess lückenlos: Ihre Aktionen, das Kunden-Feedback darauf, geeignete Folgeaktionen usw.
- **Immer das Richtige suchen**
Ein fruchtbarer Dialog lebt auch von der Improvisationskunst. Sie können nicht immer alles wissen – aber Sie müssen immer wissen, wo Sie sich informieren können. SMARTCRM bietet viele Such- und Filtermöglichkeiten, mit denen Sie zielsicher auf die richtigen Antworten für sich selbst und Ihre Kunden stoßen.

Für mich als Geschäftsführer ...

... sind zufriedene Kunden die wichtigste Säule für die Zukunft überhaupt. Sie immer wieder zu begeistern, ist die tägliche Aufgabe von uns allen im Unternehmen. SMARTCRM sorgt dafür, dass wir daran als wirkliches Team arbeiten können.

SMARTCRM.Module für's ganze Unternehmen



Absatz



Ziele



Planung



Mobile.App



Offline



Exchange.Sync



ERP.Sync

Für mich als Vertriebsleiterin ...

... ist es extrem wichtig, immer zu wissen, an welchem Punkt wir uns befinden. SMARTCRM ist der perfekte Routenplaner durch unsere Vertriebsprojekte, ein Wegweiser, auf den man sich hundertprozentig verlassen kann.

SMARTCRM.Module für den Vertrieb



Absatz



Ziele



Projekte



MapPoint



Mobile.App



Offline



ERP.Sync

SMARTCRM im Vertrieb. Einfach LEICHTER verkaufen.



Strategien im Detail planen – Zielgruppen sicher identifizieren – Umsatzziele möglichst früh erreichen. Das ist die Definition von erfolgreicher Vertriebsarbeit.

Was sich so einfach anhört, kann auch einfach sein – wenn Sie CRM optimal einsetzen. Wenn Sie es mit möglichst wenig Aufwand schaffen, die Kunden, die sich wirklich „lohnen“, eindeutig von denen zu unterscheiden, die vornehmlich Geld kosten, aber kaum welches bringen. Wenn Sie Potenziale für Cross-Selling-Aktivitäten identifizieren, sinnvoll entwickeln und auf die richtige Weise kommunizieren. Wenn Sie jederzeit in der Lage sind, Aspekte aus der Entwicklung von Märkten, Technologien und Produkten flexibel in Ihr Vertriebskonzept aufzunehmen.

Dann müssen Sie wirklich nicht lange darüber reden, was Sie erreichen wollen. Dann haben Sie es schon erreicht. SMARTCRM unterstützt Sie dabei in allen Facetten der Vertriebsarbeit, denn SMARTCRM ist das CRM-System mit dem breitesten Fokus auf den Vertrieb, das Sie bekommen können.

SMARTCRM – einfach klarer sehen

- **Effizient mit Gruppendynamik**
Mit SMARTCRM können Sie Ihre Kunden in Gruppen übersichtlich zusammenfassen, z. B. regionale Verteilung, Kaufverhalten, Ihre Vertriebs-/Marketingaktivitäten definieren und so mit weniger Aufwand mehr erreichen.
- **Chancen besser einordnen**
Der Cross-Selling-Aspekt ist in SMARTCRM besonders ausgeprägt: Indem Sie bislang ungenutzte Absatzpotenziale klar herausarbeiten, können Sie frühzeitig agieren – anstatt Ihren Kunden hinterherzulaufen, wenn sich das Kaufverhalten ändert.
- **Wettbewerber transparent analysieren**
Warum sollte Ihr Kunde zum Mitbewerber tendieren? Beantworten Sie diese Frage mit „handfester“ Analyse des Wettbewerbsumfelds und seiner Aktivitäten im Markt. In SMARTCRM setzen Sie diese Erkenntnisse flexibel miteinander in Bezug und sehen sofort, wo Sie selbst den Hebel ansetzen sollten.

- **Das Ziel immer im Blick**

Erreiche ich das Vorgenommene wie geplant oder nicht? Das ist die Frage, die im Vertrieb zählt. In SMARTCRM können Sie unterschiedliche Ziele definieren und verfolgen, z. B. Gesamtumsatz, Umsatz auf Artikel- bzw. Warengruppen-Ebene, Anzahl der Besuche oder Neukundenprojekte. Mit den aktuellen Soll-/Ist-Vergleichen inkl. Frühwarnsystem sehen Sie sofort, wo es nicht rund läuft.

SMARTCRM – einfach strukturierter vorgehen

- **Angebote professionell erstellen und verfolgen**
Mit SMARTCRM erstellen Sie Angebote so flexibel, wie es nötig ist: von der ausführlichen Offerte mit Bildern bis zum „Schnellangebot“. Mit der lückenlosen Abbildung aller Projektphasen behalten Sie den Überblick über den aktuellen Status. Auch wenn Sie Ihre individuelle Angebotserstellung z. B. im ERP-System oder Konfigurator belassen, können Sie die Angebotsverfolgung in SMARTCRM durchführen.
- **Projektarbeit entspannt gestalten**
Mit SMARTCRM nehmen Sie die Komplexität aus Vertriebsprojekten, weil das System die vielfältigen Verknüpfungen von Ressourcen, Dokumenten, Meilensteinen, Forecasts und Bewertungen immer vollständig und transparent darstellt.
- **Den Außendienst ins Bild setzen**
Auch der Außendienst muss auf den aktuellen Datenbestand jederzeit zugreifen können. Für diesen Fall gibt es SMARTCRM auch als voll arbeitsfähige Offline-Variante. Die vorgenommenen Einträge werden später automatisch in der zentralen Datenbank von SMARTCRM synchronisiert.
- **Kundenbesuche optimal planen**
In SMARTCRM planen Sie Ihre Kundenbesuche so, dass die Zeitbudgets Ihrer Mitarbeiter optimal ausgenutzt werden. Und wenn noch Zeit übrig bleibt, reicht es vielleicht für einen spontanen Besuch in der Nähe – auf den Sie SMARTCRM aufmerksam gemacht hat.

SMARTCRM im Service. Einfach STÄRKER in der Leistung.



Aus welchen Gründen bleiben Kunden treu? Natürlich muss die Qualität von Produkten und Dienstleistungen stimmen – aber das reicht nicht aus für langfristige Kundenbindungen. Den Ausschlag gibt immer die Leistungsfähigkeit der Service- und Supportabteilung. Lässt sie zu wünschen übrig, wird sich der Kunde jemand anderem zuwenden. Unternehmen sind also ständig in der Bringschuld; die Loyalität der Kunden zu gewinnen und zu erhalten wird immer aufwendiger.

„Stark im Service“ – das ist vor diesem Hintergrund kein Versprechen, das sich gut anhört, sondern eine absolute Notwendigkeit, um im verschärften Wettbewerb bestehen zu können.

Mit SMARTCRM spielen Sie Ihre Stärken im Service optimal aus.

SMARTCRM – einfach besser vorbereitet

- **Komplexe Serviceprozesse ganz übersichtlich**
Servicevereinbarungen sind auf den ersten Blick oft wenig transparent. Mit SMARTCRM verschaffen Sie sich ein klares, nachvollziehbares Bild, was für welchen Kunden zu tun ist, mit wem und wann. So ist die optimale Kundenbetreuung immer gewährleistet, auch bei Vertretungsfällen in der Serviceabteilung.
- **Knowhow überlegt einsetzen**
In SMARTCRM können Sie Serviceaufgaben gezielt mit Fachwissen und Verfügbarkeit von Mitarbeitern verknüpfen. So verteilen sich Ihre Ressourcen immer optimal auf die anfallenden Aufgaben, Einsätze lassen sich effizienter gestalten, Reklamationen und Folgetermine werden weniger.
- **Logistisch optimal geplant**
Bei der Planung von Serviceeinsätzen unterstützt Sie SMARTCRM dabei, möglichst viele Kunden in einem vertretbaren Entfernungs- und Zeitrahmen „mitzunehmen“, etwa über die Visualisierung von Standorten.

▪ Nützliche FAQs aufbauen

In SMARTCRM können Sie eine Wissensdatenbank anlegen, die speziell auf die Erfordernisse im Service zugeschnitten ist. Indem Sie häufige und seltene Anfragen mit den jeweiligen Reaktionswegen beispielhaft dokumentieren, haben Sie immer die richtige Musterlösung an der Hand.

SMARTCRM – einfach flexibler handlungsfähig

▪ Besser am Telefon beraten

Ist der Anrufer bereits in SMARTCRM erfasst, wird automatisch die Historie aufgelistet. Informationen aus dem Gespräch stehen über eine Checkliste im System allgemein zur Verfügung, sodass sich sofort ein klares Bild über Zuständigkeiten und die geeignete Problemlösung ergibt.

▪ Cross-Selling aus dem Service heraus

SMARTCRM liefert immer ein vollständiges Bild zum aktuellen Stand der Service- und Wartungsvereinbarungen. Dabei lassen sich vielseitige Zusammenhänge darstellen, die nicht nur die Ist-Situation abdecken, sondern auch Fingerzeige für weiterführende Aktivitäten geben: Hat der Kunde z. B. bei einem bestimmten Gerät auffallend oft Serviceleistungen in Anspruch genommen, lässt sich daraus vielleicht ein Upgrade-Geschäft generieren. Auf diese Weise ermöglicht SMARTCRM eine enge Verzahnung zwischen Service- und Vertriebsarbeit.

▪ Robuste Basis für Verbesserungen

Mit SMARTCRM wissen Sie immer Bescheid, wie effizient Sie im Service tatsächlich arbeiten. Sie können die Einsätze Ihrer Mitarbeiter bis ins Detail protokollieren und auswerten: die durchschnittliche Zahl der Serviceeinsätze pro Mitarbeiter, die nötige Bearbeitungszeit pro Auftrag usw. So können Sie Verbesserungen im Service immer zielgerichtet angehen.

Als Kundenbetreuer im Telefonsupport ...

... bin ich so etwas wie die Visitenkarte des Unternehmens. Bei mir spüren die Kunden sofort, ob unsere Kompetenz die Erwartungen erfüllt, und ob sie uns wirklich vertrauen können. Mit SMARTCRM brauche ich mir darüber keine Sorgen machen.

SMARTCRM.Module für Service und Support



Projekte



Ticket



Maschinen



Offline




Mobile.App



MapPoint



ERP.Sync



Sie benötigen eine weitere Schnittstelle?

Sprechen Sie uns an.

SMARTCRM.Schnittstellen Einfach ÜBERALL passend.

Mit SMARTCRM sehen Sie alles zu Ihren Kunden, was Sie sehen müssen, und wann Sie es sehen müssen. Ganz gleich, woher die Informationen kommen: sie sind für Sie da! Über Schnittstellen nach allen Seiten sorgt SMARTCRM als Kernlösung dafür, dass Sie sich über unterschiedliche Datenquellen und -formate sowie ihre Zusammenführung und Ablage keine Gedanken machen müssen.

Schnittstelle zu ERP-Systemen

Besonders viel Raum haben wir der Verbindung von CRM- und ERP-Welt gegeben. So können Sie SMARTCRM mit jedem ERP-System verbinden, das eine Möglichkeit zum Datenexport bereitstellt. Die entsprechende Schnittstelle wird von uns exakt auf Ihre Anforderungen hin konfiguriert. Darüber lassen sich dann alle wichtigen Daten zwischen den Systemen austauschen. Über eine detaillierte Rechtevergabe legen Sie genau fest, wer welche Daten einsehen kann.

Ändert sich im CRM-Prozess der Status eines Kunden – wird zum Beispiel aus einem Angebot ein konkreter Auftrag – gibt SMARTCRM diese Informationen von sich aus an das ERP-System weiter.

So ist nur einmal Datenpflege erforderlich, und Sie können auf Nummer sicher gehen, dass alle Auswertungen auf aktuellem Zahlenmaterial beruhen.

Derzeit gibt es Schnittstellen zwischen SMARTCRM und abas-ERP, APplus, Infor, Microsoft Dynamics AX, Microsoft Dynamics Nav, proALPHA, PSIPenta, SAP R/3 usw.



Schnittstelle zu Microsoft Office

Bereits in der Standardversion von SMARTCRM ist die Anbindung an Microsoft Office enthalten. Sie können damit wie gewohnt arbeiten – eine Lizenz für Microsoft Office vorausgesetzt – und die Dateien in Word, Excel oder PowerPoint direkt in SMARTCRM abspeichern, inklusive Vergabe von Schlagworten und Kategorien.



Dokumentenvorlagen lassen sich in einem zentralen Verzeichnis ablegen und für alle zugänglich machen, was die einheitliche Verwendung von Formaten und Layouts gewährleistet.

CTI-Anbindung

Die CTI-Anbindung gehört zum Basisumfang von SMARTCRM. In Verbindung mit einem Tapi-fähigen Telefon sind Sie damit bereits beim Anrufeingang vollständig im Bilde, mit wem und womit Sie es zu tun haben. So wird automatisch die eingehende Rufnummer mit dem dazu hinterlegten Ansprechpartner verknüpft (Name, Firma usw.), und Sie können von dort aus auch direkt in den Kundendatensatz in SMARTCRM wechseln. Damit ersparen Sie sich das mühsame Zusammensuchen der „Basics“ und können sich gleich intensiv dem Anliegen Ihres Kunden widmen.

Schnittstelle zu Dokumenten-Management-Systemen (DMS)

In SMARTCRM können Sie Dokumente kategorisieren sowie mit Kunden und Projekten verknüpfen, Standardvorlagen hinterlegen und Serienbriefe

generieren. Darüber hinaus lässt sich SMARTCRM mit leistungsstarken Dokumenten-Management-Systemen von Drittanbietern verbinden, sodass Sie den gesamten Dokumenten-Workflow Ihrer CRM-Prozesse lückenlos abbilden können, bis hin zur reversionssicheren Archivierung.

Umfassende Adressprüfung

Die Kundenadresse stimmt – aber ist damit auch alles in Ordnung? Für den umfassenden Check der SMARTCRM-Adressdatenbank bieten wir Ihnen optional und in Zusammenarbeit mit Humpert & Kneer Datensysteme GmbH die Software security gold an. Damit prüfen Sie Adressen auf Übereinstimmung mit diversen Sperrlisten (z. B. UNO, EU-Kommission, Bank of England, OFAC/SDN, CH-Liste SECO), die in definierten Zeitintervallen automatisch in der aktuellen Version heruntergeladen werden. Die Adressprüfung gegen andere Datenbanken ist ebenfalls möglich. Mit SMARTCRM wissen Sie eben immer, mit wem Sie es zu tun haben.

Erfolgreiche Kunden-
beziehungen entstehen
aus individuellem,
flexiblem Planen und
Handeln. SMARTCRM
gibt Ihnen alles, was Sie
dafür brauchen. Heute
und in Zukunft.

SMARTCRM. Einfach
MEHR erreichen.

SMARTCRM. Einfach NÄHER am Kunden.

Nähe entsteht durch Identifikation. Wenn man die andere Seite genau kennt, weil man selbst genau so ist. Wie unsere Kunden aus Industrie und Handel sind auch wir Mittelstand: in der Struktur, in unseren Erwartungen und Ansprüchen, in unseren „Verhaltensmustern“. Deshalb stellen wir uns auch selbst die Fragen des Mittelstandes: Was kann IT-Unterstützung für die Geschäftsprozesse leisten? Wo liegen die Grenzen? Wie bringt man Anforderungen, Knowhow und Budgets optimal ins Gleichgewicht?

Seit 1992 geben wir als Hersteller der CRM-Software SMARTCRM dem Mittelstand die richtigen Antworten auf diese Fragen. Mit der Erfahrung aus mehreren Hundert CRM-Projekten kennen wir die Besonderheiten unserer Kunden aus Industrie und Handel genau.

Sofort nutzbarer Fortschritt

Diese Tradition bedeutet auch: Wir haben die Umwälzungen in der IT-Technologie und die neuen Möglichkeiten, die sich daraus immer wieder ergeben, intensiv begleitet und das Beste davon stets in unser Produkt einfließen lassen.

So ist SMARTCRM zu dem geworden, was wir heute erfolgreich im Markt anbieten: eine flexibel konfigurierbare CRM-Lösung, die mit den Anforderungen mitwächst und Freiräume schafft. Eine CRM-Software mit starkem Fokus auf den Vertrieb, die aber gleichzeitig alle Bereiche im Unternehmen verbindet, in denen der Dialog mit dem Kunden im Blickpunkt steht.

Erfolg in Zahlen

Über 14.000 mittelständische Anwender aus Industrie und Handel setzen heute SMARTCRM ein und profitieren nicht nur von leistungsfähiger Software, sondern auch von umfangreicher Betreuung.

SMARTCRM bietet das gesamte Spektrum passgenau zugeschnittener Dienstleistungen an: Beratung und Systemanalyse, Customizing, Installation sowie umfassende Schulungen für Anwender und Administratoren.

Garantie für erfolgreiches CRM

Einen ganz besonderen Schwerpunkt legen wir auf die CRM-Einführung. Aus unserer langen Erfahrung heraus haben wir ein besonderes Einführungskonzept entwickelt, das einer speziellen Methodik folgt und doch flexibel genug ist, um individuelle Gegebenheiten bei unseren Kunden vollständig zu berücksichtigen. Der Prozess gliedert sich in 7 Phasen, vom Startworkshop bis zur weiterführenden Betreuung in Form gezielter Funktionsanpassung oder -ergänzung nach den ersten Anwendungserfahrungen.

Bei all dem ist uns eines besonders wichtig: CRM ist nicht nur Software – CRM ist Unternehmensphilosophie. Deshalb ist es für uns ein Hauptanliegen, von Anfang an alle Beteiligten „mitzunehmen“, Begeisterung zu erzeugen und Identifikation zu schaffen: „Es sind UNSERE Kunden, es ist UNSER CRM“. Denn nur so kann IT langfristig die Akzeptanz finden, die sie braucht, damit das Unternehmen wirklich davon profitiert.

Bewährte Partnerschaften

Mit dem Ziel unseren Kunden eine ganzheitliche CRM-Lösung zu ermöglichen, bietet SMARTCRM ein offenes System mit Standard-Schnittstellen zu gängigen Drittanbietern wie z. B. DMS- oder ERP-Herstellern. Dafür arbeiten wir eng mit Kooperationspartnern zusammen. Unsere Lösungen werden sowohl über den Direktvertrieb – in der Schweiz über eine eigene Niederlassung – als auch über Partner vertrieben.



Ihr direkter Kontakt zu uns:

+49 7275 98866-0

www.smartcrm.de

