

CRM

✓ *Ein vollständiges System für Vertrieb, Marketing und Service und damit die perfekte Lösung für die Kundenbindung in Ihrem Unternehmen.*

Die Kundenbeziehung ist für jedes erfolgreiche Unternehmen der Schlüssel zum Erfolg. Das WinLine CRM (Customer Relationship Management) unterstützt Sie dabei im täglichen Datenmanagement und liefert alle wichtigen Informationen für erfolgreiche Neu- und Folgegeschäfte.



Die vorkonfigurierten Startbildschirme, die „Cockpits“, sind speziell auf die verschiedenen Aufgaben in Vertrieb, Marketing, Service und Management abgestimmt, indem die jeweils erforderlichen Daten und Funktionen (z. B. Aufgaben, Adressen, Auswertungen oder Berich-

te) rollenbasiert zusammengestellt sind. Sie können Ihr Cockpit individuell verwalten, nach Prioritäten und Aufgaben anpassen, erweitern oder zusätzliche Cockpits gestalten.

Über den mobilen Connect* auf das WinLine CRM per Smartphone oder Tablet können Sie nun auch von unterwegs Anfragen zügig beantworten oder Daten im WinLine ERP-/CRM-System erfassen. Natürlich in Echtzeit über eigens programmierte Apps.

Die nahtlose mobile Datenerfassung vermeidet Medienbrüche, verschlankt und beschleunigt Arbeitsprozesse und vermeidet Übertragungsfehler. Integrieren Sie Ihre mobilen Geschäftsprozesse in Ihre IT-Strategie und punkten Sie durch erhöhte Flexibilität, gesteigerte Produktivität und Kostensenkung. So stärken Sie Ihre Position im Wettbewerb und steigern Ihr Unternehmensimage!

* Verfügbar für iPhone, iPad, Android und Windows Mobile



Das WinLine CRM-System ist neben den WinLine-Programmen für den ERP-Bereich ein weiteres Kernprodukt unserer Gesamtlösung. Das CRM unterstützt Sie bei Ihren täglichen Aufgaben in Vertrieb, Marketing und Service:

- + Integriert in die WinLine ERP-Lösung
- + Maximierung & Optimierung der Kundenbindung
- + Erhöhung der Kundenloyalität
- + Aufbau langfristiger Kundenbeziehungen
- + Gewinnung neuer Kunden
- + Optimale Auskunftsmöglichkeiten über Bestandskunden und Interessenten (Historie)
- + Verkaufsunterstützung über durchgängiges Kampagnenmanagement
- + Vereinheitlichte Abläufe im Servicemanagement
- + Zentraler Zugriff auf alle Kunden- und Projektdaten

Mehr Informationen zum CRM-Customer Relationship Management finden Sie unter: www.mesonic.com, oder einfach QR-Code einscannen:



ERFOLGREICH HANDELN

- ✓ *CRM ist in vielen Unternehmensbereichen relevant. Automatisierte Prozesse und Abläufe unterstützen Sie bei Ihren täglichen Aufgaben.*

CRM IM VERTRIEB

Das WinLine CRM-System unterstützt Ihre Mitarbeiter im Vertrieb auf ganzer Linie. Sie haben alle relevanten Kundendaten jederzeit im Zugriff und können so gezielt und konsequent Erfolgchancen nutzen. Durch die Integration in die WinLine ERP-Programme sind auch Informationen wie Artikellagerstände, Lieferzeiten, Kundenrabatte und -konditionen etc. abrufbar.



Analysieren Sie das Käuferverhalten Ihrer Kunden, ermitteln Sie Potentiale für Zusatz- und Ergänzungsverkäufe und sorgen Sie damit nicht nur für mehr Kundenzufriedenheit, sondern auch für höhere Umsätze!

Kontakthistorie und Akquise

Für die Vertriebsabteilung sind die Kontakte das wichtigste Gut. Daher haben Sie im WinLine CRM stets Zugriff auf den aktuellen Status, die gesamte Historie, die zuständigen Ansprechpartner etc. Auf Basis dieser Daten lassen sich weitere Aktionen und Vorgänge steuern, ob spezielle Angebote für Ergänzungs- oder Zusatzverkäufe, Rabattaktionen und vieles mehr.

Mit Hilfe der TAPI-Anbindung stellt das System auf einen Klick eine telefonische Verbindung zu dem gewünschten Ansprechpartner her. Über so genannte „Quick-Funktionen“ können bereits im laufenden Gespräch Notizen erfasst und anschließend bei dem jeweiligen Kontakt gespeichert werden. Somit gehen keinerlei Informationen verloren.

Leadverfolgung

Die Kontrolle und Überwachung von Leads ist ein entscheidender Faktor im Vertriebsalltag. Denn hier

werden Umsätze generiert und Chancen ausgelotet. Im WinLine CRM können Sie den gesamten Prozess beginnend bei der Kontakterfassung über die Angebotserstellung bis hin zum Verkaufsabschluss Schritt für Schritt nachvollziehen. In der laufenden Akquise bewerten Sie die Verkaufschancen und entscheiden hiermit, welchen Kunden die größte Aufmerksamkeit gelten sollte.

Termine, Listen & Aufgaben

Sie wollen Ihren Kunden zum Geburtstag gratulieren, sie zum Tag der Offenen Tür einladen oder das Nachfolgemodell eines Artikels anbieten? Mit dem integrierten Listenassistent legen Sie Ihre Selektionskriterien fest und erstellen somit schrittweise Ihre Listen und Übersichten. Diese können Sie auf dem Bildschirm anzeigen lassen, für die Weiterbearbeitung in MS Excel ausgeben oder für den regelmäßigen Zugriff in Ihrem Cockpit abspeichern.

Auf Basis Ihrer definierten Termine und Aufgaben erstellen Sie Ihre persönliche ToDo-Liste. So werden Sie stets aktuell erinnert, welche Aufgaben erledigt werden müssen.

Ausgewählte Funktionen:

- + Steigerung der Kontaktqualität
- + Zugriff auf Kundenhistorie
- + Ermittlung von Verkaufspotenzialen (Cross-/Upselling, Neuverkäufe)
- + Kunden- und Umsatzentwicklung
- + TAPI-Anbindung für Telefonkampagnen

CRM IM MARKETING

Neben dem Vertrieb kommt dem CRM im Marketing eine große Rolle zu. Die gezielte Steuerung und Überwachung von Aktionen, Kampagnendurchführung, die

Ansprache von Kunden und Interessenten per Newsletter, Serienbrief oder E-Mail sind nur einige Möglichkeiten, die Ihnen das WinLine CRM bietet.



Marketing

Zielgruppenselektion

Erstellen Sie Selektionen über Personenkonten, Kontakte, Ansprechpartner, Vertreter und/oder Arbeitnehmer, um Ihre Aktion vorzubereiten. Ein Auswahlassistent führt Sie durch die weitere Selektion. Hier legen Sie Ihre Kriterien fest, nach denen die Zielgruppenkontakte zusammengestellt werden sollen. Dabei können mehrere Kriterien miteinander verbunden werden (z. B. Kunden aus PLZ-Gebiet X, die innerhalb eines Zeitraums Y ein Produkt Z gekauft haben).

Kampagnenmanagement

Nachdem die Adressauswahl erfolgt ist, können Sie Ihre Aussendungen über das Kampagnenmanagement steuern. Schreiben Sie Ihre Texte direkt im System oder

wählen Sie eine individuelle Vorlage aus und senden Sie Ihre personalisierten Informationen direkt online über das integrierte Postausgangsbuch an die ausgewählten Adressen.

Mit dem Kampagnenmanagement erstellen, versenden, drucken und speichern Sie Serienmails und -briefe, Listen und Auswertungen.

Pressearbeit

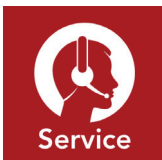
Versenden Sie mit dem WinLine CRM Ihre aktuellen Pressemeldungen. Entscheiden Sie dabei, ob Sie den gesamten Presseverteiler nutzen oder nur bestimmte Kontakte ansprechen möchten.

Ausgewählte Funktionen:

- + Kampagnenplanung und -durchführung
- + Zielgruppenselektionen
- + Gestaltung eigener Kampagnen/Aktionen
- + Versand von Serienbriefen, Serienmails
- + Verwaltung von Presseverteilern

CRM IM SERVICE

Lösungen und Produkte am Markt werden immer vergleichbarer. Umso mehr rückt ein schneller und kundenfreundlicher Service in den Fokus.



Service

Für das WinLine CRM bieten sich im Service viele Einsatzmöglichkeiten: als Helpdesk-System zur Abwicklung von Kundenanfragen, für den Außendienst zur Erfassung von Serviceberichten und Aufträgen oder für ein automatisiertes Beschwerdemanagement mit Eskalationswarnung. So ist unser CRM - System auch für Ihren Kundenservice ein Gewinn!

Helpdesk & Ticketing

Wickeln Sie Anfragen, Reklamationen, Serviceverträge und Supporttätigkeiten über das WinLine CRM ab.

Über definierte Workflows wird fallspezifisch gesteuert, welche folgenden Schritte nun anfallen. Durch automatische Benachrichtigungsfunktionen und Warnungen gerät keine Anfrage in Vergessenheit. Je Anfrage erfassen Sie angefallene Arbeitszeiten für eine korrekte Kostenberechnung.

Ausgewählte Funktionen:

- + Kundensupport und Online Help-Desk
- + Ticketingsystem
- + automatisierte Workflowabläufe
- + Reklamations- und Beschwerdemanagement
- + Wiedervorlage- & Eskalationsmanagement
- + Erstellung einer Knowledgebase-Datenbank

CRM FÜR ALLE BEREICHE

+ Totale ERP-Integration

Mit seinem großen Funktionsumfang ist das WinLine CRM für Ihre Mitarbeiter in Vertrieb, Marketing und Service ein unverzichtbares Hilfsmittel bei der Betreuung und Akquise von Kunden und Lieferanten.

Seine ganze Stärke spielt das CRM in Verbindung mit den WinLine ERP-Programmen aus: Beide Systeme greifen auf eine gemeinsame Datenbank zu. So stehen im CRM Informationen aus allen Bereichen (z. B. Artikelinfos, Lagerbestand,

Liefer- oder Produktionszeiten, Zahlungs- und Rabattkonditionen, Offene Posten, etc.) zur Verfügung und umgekehrt werden im CRM erfasste Daten in das ERP-System übergeben. Dies ermöglicht auch aussagekräftige Analysen, die sowohl Kundenpotentiale als auch Schwachstellen aufdecken und Ihnen eine systematische Marktbearbeitung ermöglichen. Ein wichtiger Mehrwert auf Kunden- und Lieferantenseite!

Das WinLine CRM kann stand-alone und damit unabhängig von anderen Programmen betrieben werden.

+ Adressen & Kundeninfo

Die Adressen sind die Basis für alle weiterführenden Aktionen. Im WinLine CRM stehen hierzu sämtliche Informationen von Kunden, Interessenten, Lieferanten und Kontakten zur Verfügung. Einfach bedienbare Suchfunktionen und Listenassistenten unterstützen Sie bei Ihrer Selektion. So ermitteln Sie den Datenbestand, den Sie weiter bearbeiten möchten - sei es per Telefonaktion, Serienbrief, E-Mail-Kampagne etc.

Die Kundeninfo fasst sämtliche Informationen zu einem Kontakt zusammen: Käufe, Notizen, Vereinbarungen, Verträge, Projekte und vieles mehr werden hier übersichtlich dargestellt. So ist chronologisch die gesamte Kundenhistorie nachvollziehbar.

+ Kalender & Termine

Im Kalender werden sämtliche Termine von einzelnen Mitarbeitern, aber auch von Gruppen gespeichert. Je nach Berechtigung und Selektion sehen Sie nur Ihre eigenen Termine bzw. die Ihrer Mitarbeiter oder aber auch alle Termine im Unternehmen.

Die Wahl von Tages-, Wochen- oder Monatsansichten verschafft einen gesamtheitlichen Überblick. Per Drag & Drop können Sie Termine ganz einfach verschieben. Damit nichts in Vergessenheit gerät, aktivieren Sie Erinnerungen, Wiedervorlagen sowie Eskalationsdaten.

+ Exchange-Connect

Verwalten Sie Kontakte und Termine sowohl im WinLine CRM als auch parallel in Microsoft Outlook, so können Sie diese über den MS Exchange abgleichen. Beide Systeme sind so auf einem einheitlichen Stand und auch Mitarbeiter, die gerade nicht im WinLine CRM arbeiten haben alle Termine und Kontakte im Zugriff.

+ Workflows

Über Workflows steuern Sie Arbeitsabläufe in Ihrem Unternehmen. Definieren Sie Zuständigkeiten, Weiterleitungen, Benachrichtigungen etc. und automatisieren und vereinheitlichen Sie so Ihre Unternehmensprozesse. Mit Hilfe von Workflows können Sie unzählige Aufgaben individuell gestalten: Reklamationen, Supportunterstützung, Beschaffungsanträge, Urlaubsanträge, Seminaranträge, Garantieabwicklung und vieles mehr.

+ Berechtigungen

Sicherheit wird in den WinLine-Programmen groß geschrieben. Daher ist auch das WinLine CRM-System mit einem ausgekugelten Berechtigungssystem versehen. Hier wird für die einzelnen Mitarbeiter(-gruppe/n) gesteuert, welche Daten und Informationen eingesehen und/oder bearbeitet werden dürfen.

+ Cloud-Integration

Legen Sie Dokumente, Auswertungen, Berichte etc. aus dem WinLine CRM in der Cloud ab und erteilen Sie Ihren Mitarbeitern Zugriff auf diese Informationen.

Apple, iPhone, iPad, sind Marken der Apple Inc., Cupertino, USA, eingetragen in den USA und weiteren Ländern.

Android ist eine eingetragene Marke der Google Inc., Mountain View, USA.

Microsoft®, Outlook®, Windows®, Windows Mobile® und das Windows-Logo sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern.

Österreich

mesonic datenverarbeitung gmbh
3001 Mauerbach/Wien, Herzog-Friedrich-Platz 1
Tel. +43-(0)1-970 30-0, Fax +43-(0)1-970 30-75
www.mesonic.com

Deutschland

mesonic software gmbh
27383 Scheeßel, Hirschberger Straße 18
Tel.: +49-(0)4263-9390-0, Fax: +49-(0)4263-8626
info@mesonic.com

mesonic ✓
mit sicherheit ein gewinn