



CRM@Host
.com

CRM-Cloud-Lösung für
Vertrieb, Marketing und Service



CRM
**SCHÄRFEN SIE IHR
KUNDENMANAGEMENT**



SCHÄRFEN SIE IHR KUNDENMANAGEMENT

Mit CRM2Host erkennen Sie die Bedürfnisse Ihrer Kunden und richten Ihre Aktivitäten gezielt darauf aus.

Nachhaltige Informationen.
Intelligente Strukturen.
Nahtlose Zusammenarbeit. Mobilität.



Die Anforderungen in allen Unternehmensbereichen wachsen stetig. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, bedarf es effizienter Prozesse und einer zentralen Informationsbasis.

CRM2Host unterstützt Ihr Kundenmanagement in allen Unternehmensbereichen mit nachhaltigen, gut strukturierten Informationen, fördert die Zusammenarbeit und steht Ihnen überall und jederzeit zur Verfügung – auch mobil. Nutzen Sie das CRM in der Cloud oder auf einem

eigenen Server – wir garantieren Ihnen sicheres Hosting, im ISO-zertifizierten Rechenzentrum in Deutschland.

CRM-Software muss benutzerfreundlich sein, nur dann kann sie erfolgreich eingesetzt werden. Deshalb arbeiten wir mit dem Kompetenzzentrum Usability zusammen. Profitieren Sie von der leicht individualisierbaren Lösung, die sich optimal an den Informationsbedarf jedes Anwenders anpasst.

» Kundenmanagement strategisch ausbauen «

Das Rezept für Ihren Erfolg

CRM2Host ist die Komplettlösung für alle Aufgaben des Kundenmanagements. Ob Vertriebstätigkeiten von der Lead-Qualifizierung bis zum Auftrag oder die Eventorganisation, zielgruppengerechte Ansprache und professionelle Kommunikation im Marketing. Das integrierte Servicemanagement nach ITIL V3 unterstützt die Bearbeitung von Kundenanfragen, Reklamationen und die Abbildung sämtlicher Prozesse in der IT.

Sie arbeiten projektzentriert? Mit der Projektakte erhält Ihr Projektteam zentralen Zugriff auf alle Dokumente, Adressen und Vorgänge zum Projekt. Umfassende Analysen und Berichte liefern Ihrem Management die Basis für fundierte Entscheidungen.

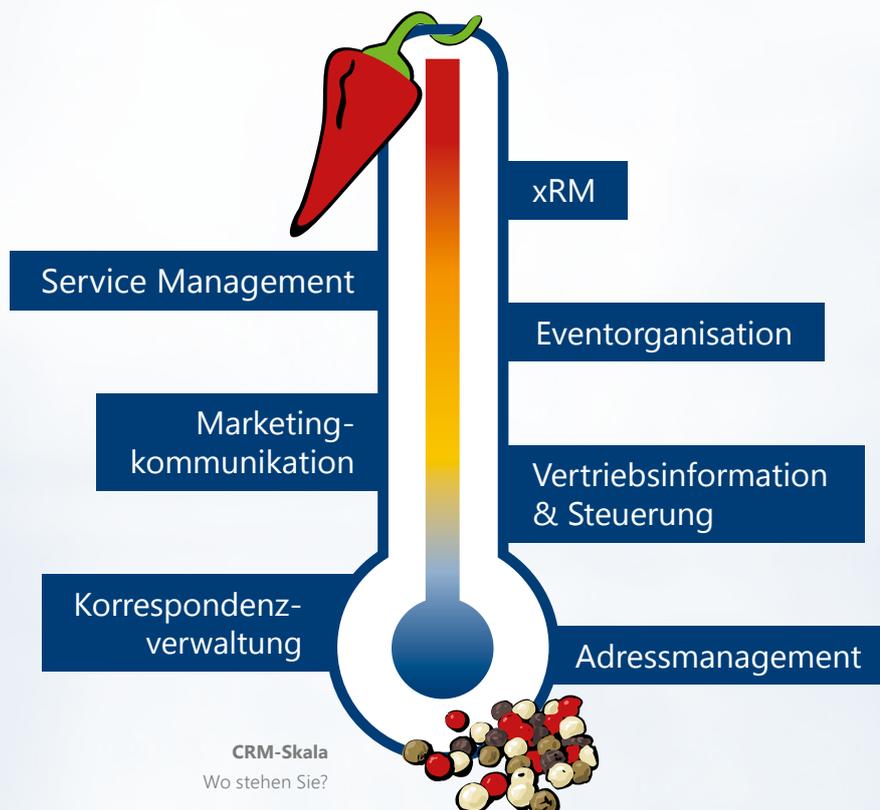
Sie möchten Informationen aus Drittsystemen wie z.B. SAP integrieren? Wir beraten Sie mit der Erfahrung aus über 3.600 Kundenprojekten.

Sie haben die Wahl: nutzen Sie CRM2Host in der Cloud oder auf Ihrem eigenen Server (On Premise). Als CRM- und Cloud-Spezialist kümmern wir uns darum, dass Ihr CRM-System zuverlässig läuft, inklusive Server, Administration und Support. Ihre Daten werden im modernsten und sichersten Rechenzentrum in Deutschland gehostet. Neueste Technologien und Sicherheitsstandards sorgen für maximale Datensicherheit, zuverlässige Verfügbarkeit und schnelles Arbeiten. So können Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren.

Wo stehen Sie heute im Kundenmanagement?

- Sie wollen Ihre Adressen besser verwalten?
- Die gesamte Korrespondenz mit Kunden greifbar machen?
- Die Kommunikation in Projekten verbessern?
- Den Vertrieb schärfen?
- Professionelles E-Mail Marketing aufbauen?
- Die Zusammenarbeit von Vertrieb und Marketing optimieren?
- Veranstaltungen perfekt organisieren?
- Ein strukturiertes Service Management zur Bearbeitung von Service-Anfragen schaffen?
- Oder das XRM-Konzept im Unternehmen erreichen?

Bei der Erreichung jeder dieser Stufen unterstützt CRM2Host Sie optimal mit maßgeschneiderten Lösungen. Bauen Sie Ihr Kundenmanagement strategisch aus.



So individuell wie Sie

CRM2Host ist durch seine flexible Struktur für alle Unternehmensgrößen und Branchen nutzbar.

Individualisierungen können Sie einfach selbst vornehmen, zum Beispiel eigene Vertriebsprozesse, Felder, Formulare und Vorlagen erstellen. Zusätzlich kann jeder Benutzer mit dem einzigartigen Baukastenprinzip seinen CRM-Schreibtisch individuell mit den Informationen zusammenstellen, die für ihn wichtig sind.

E-Mails integriert

E-Mail ist heute das am meisten genutzte Kommunikationsmittel und unmittelbar mit CRM verbunden. Sie arbeiten mit Notes, Outlook, Google oder anderen IMAP E-Mail-Programmen und wollen E-Mails effizienter nutzen?

Mit der praktischen Funktion **Business Mail** sehen Sie alle CRM-Informationen zum Absender schon beim Eingang einer E-Mail. E-Mails sind mit nur einem Klick in der Kundenhistorie, gerne auch als Antwort zum dazugehörigen Vorgang dokumentiert und direkt aus dem CRM beantwortet. So bleiben keine Fragen zum Kunden offen. Und neue Kontakte können automatisiert aus der E-Mail-Signatur, sowie Tickets und Event-Teilnehmern im CRM angelegt werden.

International im Einsatz

Dank Multi-Language-Technologie arbeiten Sie auch in internationalen Niederlassungen mit dem CRM. Ob in Deutsch, Englisch oder Landessprache – verschiedene Währungen werden selbstverständlich unterstützt.

Sicher

Die Sicherheit Ihrer Daten hat für uns höchste Priorität. Deshalb hosten wir CRM2Host im ISO 27001 zertifizierten Rechenzentrum in Deutschland. Modernste Technologien wie RAID1, Clustering, IBM Replication Datensicherheit und SSL-Verschlüsselung sorgen für maximale Datensicherheit.

Es gibt besondere Daten, die nur für ausgewählte Nutzer sichtbar sein sollen? Mit dem Berechtigungskonzept ist dieser Anspruch leicht gelöst.

100% Mobil

Mit dem mobilen Zugriff haben alle Außendienstmitarbeiter CRM2Host und somit relevante Kundeninformationen auch unterwegs dabei.

Ob mit iPhone, iPad, Android Smartphone, Windows Phone oder BlackBerry: Sie haben jeder Zeit online Zugriff auf Firmen, Kontakte, Aufgaben, Termine, Verkaufschancen und alle CRM-Vorgänge. Bequem erstellen Sie neue Einträge wie Besuchsberichte, Telefonnotizen, neue Kontakte, etc. unterwegs.



» Die richtige Schärfe für Ihren Vertrieb «

Automatisierte Unterstützung für Ihren Vertrieb

CRM2Host unterstützt Ihren individuellen Vertriebsprozess von der kontinuierlichen Leadverfolgung bis zum Abschluss des Vertriebsprojektes. Durch die zentrale Kundenakte erhält Ihr Vertrieb einen Gesamtüberblick über die Kundensituation und Anforderungen. Verkaufschancen verwaltet und analysiert er so komfortabel und behält mit dem aussagekräftigen Reporting stets den Überblick über seine Pipeline. Der schnelle Zugriff auf wichtige Daten – auch unterwegs – unterstützt die Zusammenarbeit zwischen Innendienst und Außendienst optimal.

Die CRM-Kundenakte mit 360°-Sicht

In der zentralen Kundenakte sind alle Informationen zu Ihren Kunden und Vorgängen gesammelt. Zur Firma, der Abteilung und dem Kontakt finden Sie dort alle E-Mails, Termine, Telefonnotizen, Besuchsberichte, Aufgaben, Verkaufschancen, Angebote, Tickets, Mailings, Eventteilnahmen und Projekte. Dank der Kundenhistorie haben Sie jeder Zeit einen Gesamtüberblick über alle Aktivitäten zu Ihrem Kunden und sind perfekt auf das nächste Gespräch vorbereitet.

Holen Sie Ihre Mailbox ins CRM

Die meisten Kundenanfragen erhalten Sie heute per E-Mail. Dokumentieren und beantworten Sie Ihre E-Mails direkt im CRM mit einem Klick. Ihre Vorteile: eine zentrale und lückenlose Historie der gesamten Kommunikation und Aktivitäten. Bereits beim Eingang einer E-Mail sehen Sie alle Informationen zur Firma, zum Kontakt und zu den letzten Aktivitäten. So gewinnen Sie schnell einen Überblick über die Situation und Anforderungen Ihrer Kontakte.

Neue Kontakte legt das CRM für Sie automatisiert aus der E-Mail-Signatur an. So leicht kann Datenpflege sein! Verwenden Sie E-Mail-Vorlagen für eine einheitliche Kommunikation im ganzen Unternehmen und sparen Sie dadurch viel Zeit im Tagesgeschäft.

The screenshot displays the CRM GEDYS INTRAWARE 8 interface. At the top, there are navigation tabs for 'Startseite' and 'Meine E-Mails'. The main content area is split into two panes. The left pane shows an email from 'Kristin Klatt' with the subject 'Event' and the body text: 'Guten Tag, ich habe gerade gesehen, dass Sie im Mai eine Veranstaltung in München anbieten. Daran würde ich gerne teilnehmen. Vielen Dank. MgG Kristin Klatt'. The right pane, titled 'Business Mail', shows a list of contacts including 'Klatt, Kristin' and 'Deisenweiss GmbH', along with a 'Ticket erstellen' button and a list of 'Neueste verknüpfte Informationen (max. 10)'. Below the email view, a customer record summary is shown with fields for 'Thema' (Event Manager), 'Quelle' (Web), 'Erwarteter Umsatz' (29.08.2013 2.000,00 EUR (25 %)), and 'Verantwortlicher VB und Team' (Lars Weis - Global Products|Sales DACH|Sales Süd (Nicht im Forecast)). A 'Historie' table below this summary lists recent interactions with columns for date, name, and status (e.g., 'Interessiert', 'Keine Zeit', 'Telefon war besetzt').

Neue Kontakte qualifizieren

Die Schnittstelle vom Marketing zum Vertrieb gestalten Sie mit dem Lead Management lückenlos. Neue Interessenten verwalten Sie in einem eigenen Adress-Pool und überführen diese komfortabel in den Vertriebsprozess. Durch die Bearbeitung über Quicklinks spart Ihr Team viel Zeit bei der Qualifizierung und wird so noch produktiver. Erfolgreiche Leads lassen Sie automatisch in Ihren Kundenbestand übertragen und die dazugehörigen Verkaufschancen erzeugen.

Automatisierte Lead-Gewinnung über das Internet

Ihre Webseite ist ein wichtiger Vertriebskanal. Mit dem praktischen Lead-Formular für Ihre Webseite werden neu generierte Kontakte direkt und automatisiert im CRM-System angelegt.

Keine Aktualisierung verpassen

Was gibt es Neues bei den Kunden? Abonnieren Sie Dokumente und verpassen Sie keine Aktion. Eine neue Telefonnotiz, eine neue Anfrage oder ein neues Protokoll vom Servicetechniker? Sie werden automatisch über jedes Update informiert und können bei Bedarf sofort aktiv werden.

Schnelle & zentrale Terminplanung

Nutzen Sie Ihr CRM als zentralen Kalender für Termine mit Kunden und Kollegen. Oder synchronisieren Sie Ihren Notes- oder Outlook-Kalender mit dem CRM-System. Auf diese Weise können Sie die Verfügbarkeit Ihrer Kollegen unternehmensweit ermitteln und Besprechungen leichter planen. Ihre Kunden können über das CRM verschickte Termin-Einladungen kommentieren und direkt in ihren Kalender übernehmen. Und wenn Sie eine Besprechung mit vielen Teilnehmern planen, spart Ihnen die Terminumfrage viel Zeit bei der Koordination.

The screenshot displays the CRM interface for 'GEDYS INTRAWARE 8'. The main contact profile for 'Augstein, Gudrun' (Einkaufsleiterin) is shown with contact details and a photo. A '360 Grad Sicht' sidebar lists various activity counts: Vorgänge (33), Verkaufschancen (12), Projekte (0), Termine (48), Aufgaben (126), Terminumfragen (0), Service Tickets (51), Inventar (0), Verträge (0), Events (12), and Office Tickets (0). Below this, there are sections for 'Neuigkeiten zu Dokumenten, denen Sie folgen' and 'Zuletzt verwendet'. A 'Vorgänge (33)' popup window is open, showing a table of recent events:

Datum	Thema
02.11.2016	Neue Produktionslinie
02.11.2016	Unser Angebot bzgl. Ihrer neuen Produ...
02.11.2016	aktueller Status Angebot
02.03.2016	Ihre Informationen
02.03.2016	Anfrage CRM System

Zusammenarbeit zwischen Innendienst und Außendienst stärken

Mit internen Nachrichten und Workflows werden Neuigkeiten und Aufgaben zu einem Kontakt oder Vorgang im Team ausgetauscht. Separate Aktivitäten wie E-Mails oder Telefonate sind nicht notwendig. Der Empfänger erhält gleich einen Link zum entsprechenden CRM-Dokument.

Kunden und Verkaufschancen strategisch bearbeiten

Mit der Bewertungsmatrix klassifizieren Sie Ihre Kunden und Verkaufschancen. Anhand eines Fragebogens ermittelt das CRM-System deren Priorität und schafft die Basis für die Planung Ihrer Vertriebsaktivitäten.

Besuche automatisiert planen lassen

Welche Kunden sollten wieder besucht werden? Das CRM generiert für Sie automatisch eine Liste mit Besuchsvorschlägen und die integrierte Routenplanung ermittelt dazu auch gleich die optimale Besuchsreihenfolge.

Ein Termin fällt aus aber Sie sind schon auf dem Weg? Die Umkreissuche zeigt Ihnen, welche Kunden Sie in der Nähe besuchen können. Und den Besuchsbericht diktieren Sie schon unterwegs ins Smartphone, so werden alle wichtigen Informationen festgehalten.

Angebote in wenigen Sekunden erstellen

Mit dem Artikelkatalog, der Kalkulation und den zentral im CRM hinterlegten Textbausteinen stellen Sie professionelle Angebote in wenigen Sekunden zusammen. Das CRM konvertiert Ihr Angebot automatisch ins PDF-Format und eine versandfertige E-Mail. Genauso einfach und schnell erstellen Sie Rechnungen, Lieferscheine und Gutschriften.

Vertriebsziele – immer im Blick

Mit CRM2Host hat jeder Vertriebler seine Ziele jederzeit im Zugriff und kann die aktuelle Zielerreichung – gemessen an den Verkaufschancen – ablesen.

The image displays the GEDYS INTRAWARE CRM interface. The top navigation bar includes 'Startseite', 'Meine E-Mails', 'Adressen: *', 'Schöll, Julian', 'Angebot', and 'Neues Angebot'. Below this, there are buttons for 'Erstellen', 'Aktionen', 'Speichern', and 'Speichern und schließen'. The main content area shows a form for creating a quote, with fields for 'Angebot Schedule' (04.01.2016 to 03.02.2016), 'Angebotsnummer', and 'Version'. A 'Neues Angebot' button is visible. Below the form, there are sections for 'Angebotsvorlagen' (Deutsch) and 'Gewählte Bausteine' (Deckblatt, Projektvorgehen). A map of Germany is overlaid on the interface, showing a blue route connecting several cities. To the right, a preview of a generated PDF quote is shown, titled 'ANGEBOT der GEDYS IntraWare GmbH'. The quote details include: 'CRM-Einführung für Deisenweiss', 'Herr Lars Weis', 'Platz 9, 80331 München, Deutschland', 'Angebotsnummer: 45345', 'Ihr Ansprechpartner: Julia Müller', 'Telefon: +49 661 9642 - 0', and 'E-Mail: jmueller@gedys-intraware.de'. The GEDYS logo is visible in the bottom right corner of the PDF preview.

» Mehr Schärfe im Marketing «

Marketing-Aktionen effizient durchführen

Ob Telefonkampagnen, Serienbriefe oder Massen-Mailings mit CRM2Host führen Sie Ihre Marketing-Aktionen komfortabel und effizient durch. Umfangreiche Selektionsfunktionen für Ihre CRM-Daten und Verteiler erlauben eine zielgruppengerechte Ansprache Ihrer Kunden. Neu gesammelte Adressen erfassen Sie leicht und schnell z. B. mit dem Visitenkartenscanner und stellen diese dem Vertrieb für die Bearbeitung bereit.

Adressen selektieren leicht gemacht

Mit der intuitiven Suche wählen Sie für Ihre Aktionen die richtige Zielgruppe aus. Sie wollen alle Kunden in einem Vertriebsgebiet anschreiben, die eine Führungsposition haben? Oder alle Kunden die eine bestimmte Veranstaltung besucht haben? Mit der erweiterten Suche kombinieren Sie beliebige Kriterien. So sprechen Sie Ihre Zielgruppe individuell an.

Individuelle Vorlagen in Ihrem Unternehmensdesign

Erstellen Sie MS Word-Vorlagen für Ihre Briefe oder E-Mail-Vorlagen und stellen Sie diese zentral im CRM für alle Mitarbeiter bereit. So erreichen Sie eine standardisierte Kundenkommunikation und sparen täglich viel Zeit bei der Korrespondenz.

Serienbriefe und Massen-Mailings in 3 Schritten

Versenden Sie Serienbriefe oder Massen-Mailings komfortabel direkt aus dem CRM in nur drei Schritten: 1. Zielgruppe wählen, 2. Vorlage wählen, 3. Brief oder Mailing versenden. Für die Einhaltung des Datenschutzgesetzes sorgt der Kommunikationsstatus.

Automatische Verteiler

Verteilerpflege wird im Tagesgeschäft oft vergessen. Lassen Sie Verteiler automatisch erstellen, z.B. nach Postleitzahl. Auf diese Weise erhalten alle neuen oder geänderten Kontakte den entsprechenden Verteiler automatisch. Ihre Verteiler sind stets aktuell und Ihre Kunden bestmöglich informiert.

The screenshot displays the CRM2Host interface with several key components:

- Search Filter:** A dropdown menu for 'Marketing' with options like 'Schlagwörter', 'Adressquelle', and 'Berechnete Verteiler'. A search criteria box shows 'PLZ (Text)' and 'Enthält 4*'.
- Results Table:** A table with 8 columns: Firma, Name, Hinw, Adresse / Berufsbeze, PLZ (Hauptadr), Ort (Haupt), Land (H). It lists 10 companies such as Heinrich Arbeitsschutz AG and ASATEX Holz AG.
- Template Selection Dialog:** A window titled 'Bitte wählen Sie eine Vorlage aus.' listing various templates like 'Etiketten Zweckform3624', 'InfoMaterial Event Manager', and 'MS Word Messeeinladung'.
- Address Location Chart:** A pie chart titled 'Adressen Ort' showing the distribution of addresses across various locations: Essen, Oberhausen, Wuppertal, Bochum, Bramsche, Dortmund, Duisburg, and Düsseldorf.

Professionelles E-Mail Marketing für Newsletter

Mit CRM2Host und den praktischen HTML-Vorlagen sind Ihre Massen-Mailings schnell und professionell versendet. Für Ihre Newsletter nutzen Sie die Schnittstelle der E-Mail-Marketing-Anwendung Cleverreach. So können Sie im CRM genau verfolgen, welcher Empfänger den Newsletter geöffnet hat und welche Themen ihn interessieren. Diese Informationen können direkt dem Vertrieb bereitgestellt werden.

Marketing-Kalender – einfache Koordination

Nutzen Sie den Kalender in CRM2Host um Ihre Marketing-Aktivitäten zu planen.

Beispielsweise Termine für den Versand des Newsletters, für Social Media Posts, Abteilungsbesprechungen, Kundenevents etc. Die Agenda und Unterlagen können terminbezogen gesammelt und von allen Teammitgliedern eingesehen und ergänzt werden. So behält das Marketingteam auch in hektischen Zeiten den Überblick.

Veranstaltungen perfekt organisieren für interne und externe Teilnehmer

Verringern Sie deutlich Ihren Zeitaufwand bei der Veranstaltungsorganisation. Funktionen zur Termin- und Ressourcenplanung, Aufgaben- und Teilnehmerverwaltung, individuelle Vorlagen und strukturierte Ablage zur Korrespondenz mit Teilnehmern und Servicepartnern, automatisierte Kosten- und Preisberechnung inkl. der Gegenüberstellung von Gesamtkosten und Einnahmen.

Die Darstellung als Veranstaltungskalender im Web, inkl. Anmeldeformular, unterstützt Ihren gesamten Prozess zu Veranstaltungen, Schulungen, etc. Sie können Teilnehmer frei eingeben, aus einer Excel-Datei importieren oder aus einer Contacts-, SQL- oder anderen Datenbank übernehmen. Auf Wunsch enthalten die Teilnahmebestätigungen einen automatisch erstellten QR-Code. Das Scannen des QR-Codes am Veranstaltungsort automatisiert Ihren Check-in.

Eine Schnittstelle zum WordPress ermöglicht, in Verbindung mit den Plug-ins: The Events Calendar Pro, Event Tickets Plus und WooCommerce, die professionelle Abwicklung kommerzieller Events.

IBM HABEN
WIR BEREITS
ÜBERZEUGT

Mehrfach ausgezeichnet mit
IBM Awards u.a. als
beste mobile Lösung
weltweit.

The screenshot displays the CRM GEDYS INTRAWARE 8 interface. The main section shows event details for 'Strategie Roadshow Fulda', including start and end times, event number, type, responsible person, and location. A table below lists participants with columns for participation type, status, and date.

	Teilnahme	Teilnahmetyp	Teilnahmestatus	Datum
<input type="checkbox"/>	1 Albert, Adalbert (Privatbank Osthaus)	Referent	Bestätigt	03.03.2015
<input type="checkbox"/>	1 Augstein, Gudrun (Deisenweiss GmbH)	Kunde	Eingeladen	21.02.2013
<input type="checkbox"/>	1 Augstein, Gudrun (Deisenweiss GmbH)	Kunde	Angemeldet	15.05.2015
<input type="checkbox"/>	1 Bleirich, Johannes (Pro Maschine GmbH)	Kunde	Vorgemerkt	05.03.2015
<input type="checkbox"/>	1 Bohl, Harry (Nester Mobile AG)	Kunde	Vorgemerkt	05.03.2015
<input type="checkbox"/>	1 Bolander, Lars (GEDYS IntraWare GmbH)	Kunde	Vorgemerkt	05.03.2015
<input type="checkbox"/>	1 Brandel, Goswin (Kiel Windenergie GmbH & Co. AU)	Kunde	Vorgemerkt	05.03.2015
<input type="checkbox"/>	1 Braun, Axel (Berger + Braun AG)	Kunde	Vorgemerkt	05.03.2015
<input type="checkbox"/>	1 Drehme, Friedhelm (Leinz Drehme Weinhandel)	Kunde	Vorgemerkt	05.03.2015

» Schärfer als die Polizei erlaubt: neue Qualität im Service «

Ihr Ziel: Zufriedene Kunden

Das integrierte Service Management ist ITIL-konform entwickelt und unterstützt Ihre internen und externen Serviceprozesse. Ob eingesetzt für die Bearbeitung von Kundenanfragen, Reklamationen oder IT-Tickets im eigenen Unternehmen – das CRM liefert alle Funktionen für professionellen Service und schnelle Reaktions- und Antwortzeiten.

Die 360°-Service-Sicht

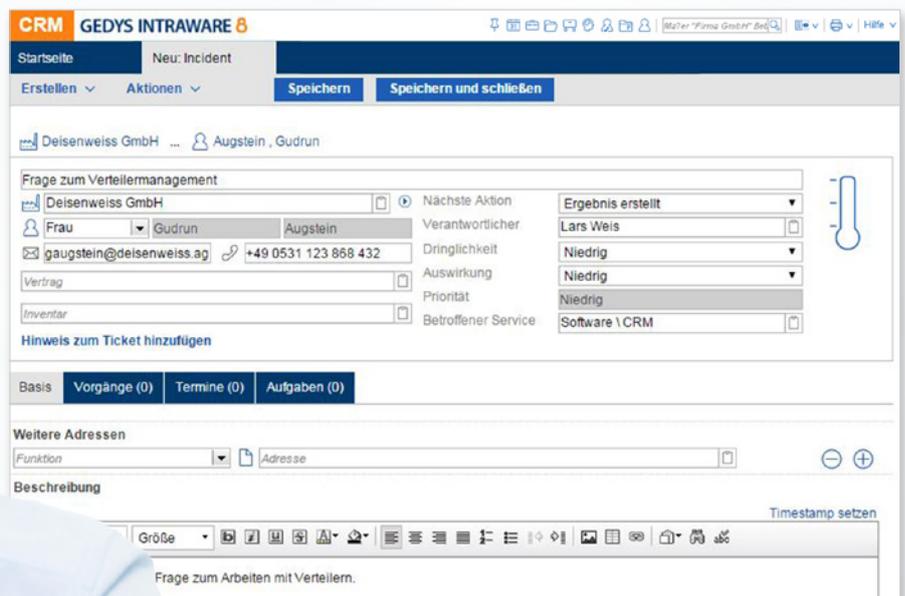
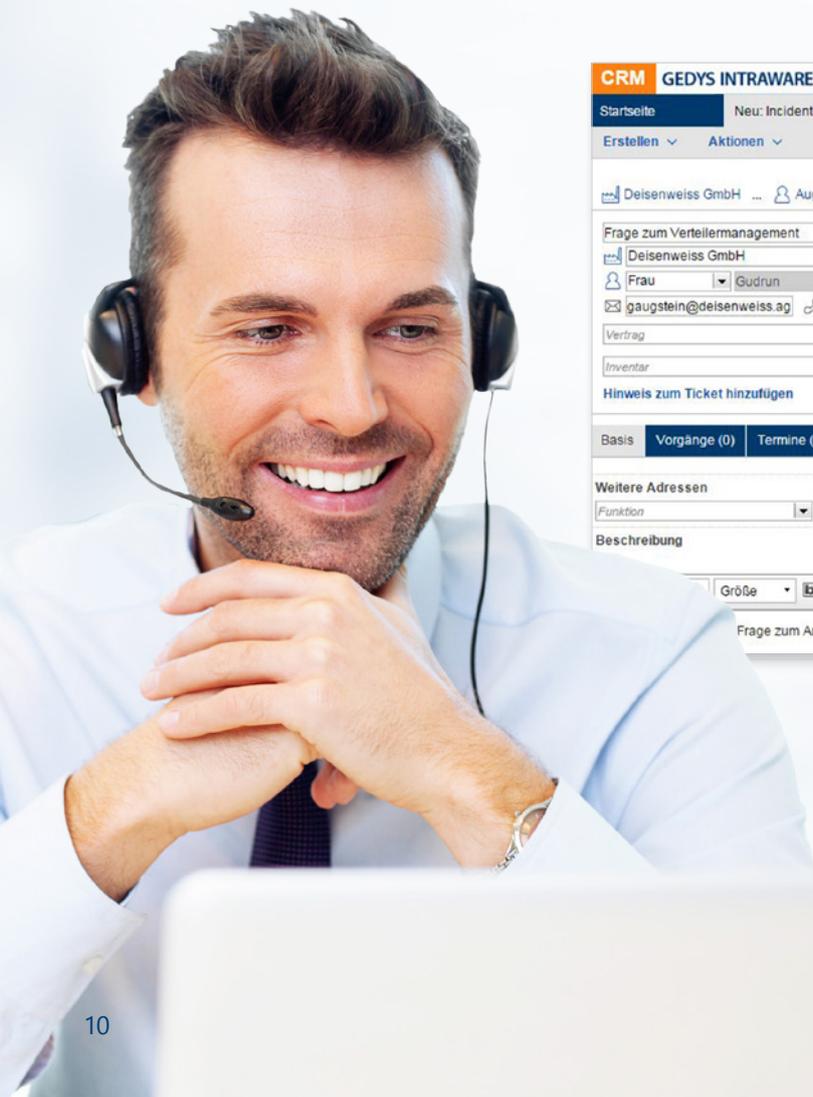
Jeder Service-Mitarbeiter hat im CRM einen Gesamtüberblick über neu eingehende Anfragen, seine Tickets, deren Status und Priorität. So organisiert er seine Arbeit optimal und ist dem Kunden gegenüber jeder Zeit aussagefähig. Neu eingehende E-Mails werden mit nur einem Klick als Ticket erfasst und per Workflow dem Bearbeiter zugewiesen.

Serviceanfragen effizient mit Tickets lösen

Im Ticket werden die Anliegen Ihrer Kunden und Anwender erfasst, qualifiziert und gelöst. Das Ticket-Management hilft bei der Bewältigung einer Vielzahl von Tickets, verkürzt die Bearbeitungszeit und führt bessere Ergebnisse herbei. Alle wichtigen Informationen lassen sich leicht mit dem Ticket verknüpfen, zum Beispiel der Kunde, die Verträge und das zugehörige Inventar.

Die integrierte Sicht auf Ihre Know-How-Datenbank hilft Service-Agenten bereits existierende Lösungen schnell zu finden und an den Kunden zu versenden. Die Bearbeitungsdauer eines Tickets ist von jedem Beteiligten mit wenigen Klicks erfasst und bildet die Basis für Ihre Service-Abrechnungen.

Integrierte Workflows und das Eskalationsmanagement bei Fristüberschreitung sorgen für einen lückenlosen Prozess.



Störungen effizient beheben mit dem Problem-Management

Das Problem-Management hilft Ihnen, Beziehungen zwischen auftretenden Problemen frühzeitig zu erkennen, die Ursachen zu identifizieren und geeignete Lösungen herbeizuführen.

Integriertes Service Dashboard für optimales Service-Management

Wie viele neue Service-Anfragen gibt es? Welche Themen beschäftigen das Service-Team? Welche Tickets wurden eskaliert? Und welcher Kunde hat wie viele Tickets mit welchem Status? Diese und weitere Fragen beantwortet das Service Dashboard sofort und schafft die Basis für Ihre optimale Service-Steuerung.

Veränderungen koordinieren mit dem Change-Management

Veränderungen an Ihrer Infrastruktur sollen geplant, effizient, kostengünstig und mit minimalem Risiko durchgeführt werden. Das Change-Management unterstützt dabei den gesamten Prozess von der Planung, Genehmigung, Durchführung, Kontrolle bis zur Dokumentation des sogenannten Changes.

Der Change-Kalender hilft bei der Terminplanung für die Veränderung. Im Change-Dokument werden alle wichtigen Informationen wie Auswirkung, Priorität, Verantwortlichkeit, Zeitplanung, Budgetplanung, Backout-Plan, Testergebnisse und Reviews dokumentiert. Ebenfalls alle zugehörigen Aktivitäten wie Aufgaben, Termine oder Besprechungsnotizen.

Workflows steuern den internen Freigabeprozess durch den Change Manager, das Change Advisory Board oder den IT Service Manager. Im Inventar können alle Changes zu einem Objekt nachvollzogen werden.

Nummer	Beginn	Firma	Kontakt	Thema	Status	Bearbeiter
Ma/12625	18.11.2015	Deisenweiss GmbH	Augstein, Gudrun	Fragen zur Adminis	Offen	Lars Weis
Ma/12626	01.03.2016	Privatbank Osthaus	Albert, Adalbert	Fragen zum CRM	Offen	Ulrich Vegas
P-2007-0001	10.10.2007			Bitte an den Vertrieb	Offen	Lars Weis
P-2007-0001	10.10.2007			Habe Probleme bei	Offen	
P-2007-0001	04.10.2007			Probleme nach der	Offen	
P-2007-0001	10.10.2007			Bitte Konfigurations	Offen	
Ma/12622	05.03.2015	Deisenweiss GmbH		Fehlercode 4711	Offen	
Ma/12621	05.03.2015	Deisenweiss GmbH	Augstein, Gudrun	4711	Offen	
P-2015-0001	04.03.2015	Deisenweiss GmbH	Augstein, Gudrun	Maschinenteile sind	Offen	

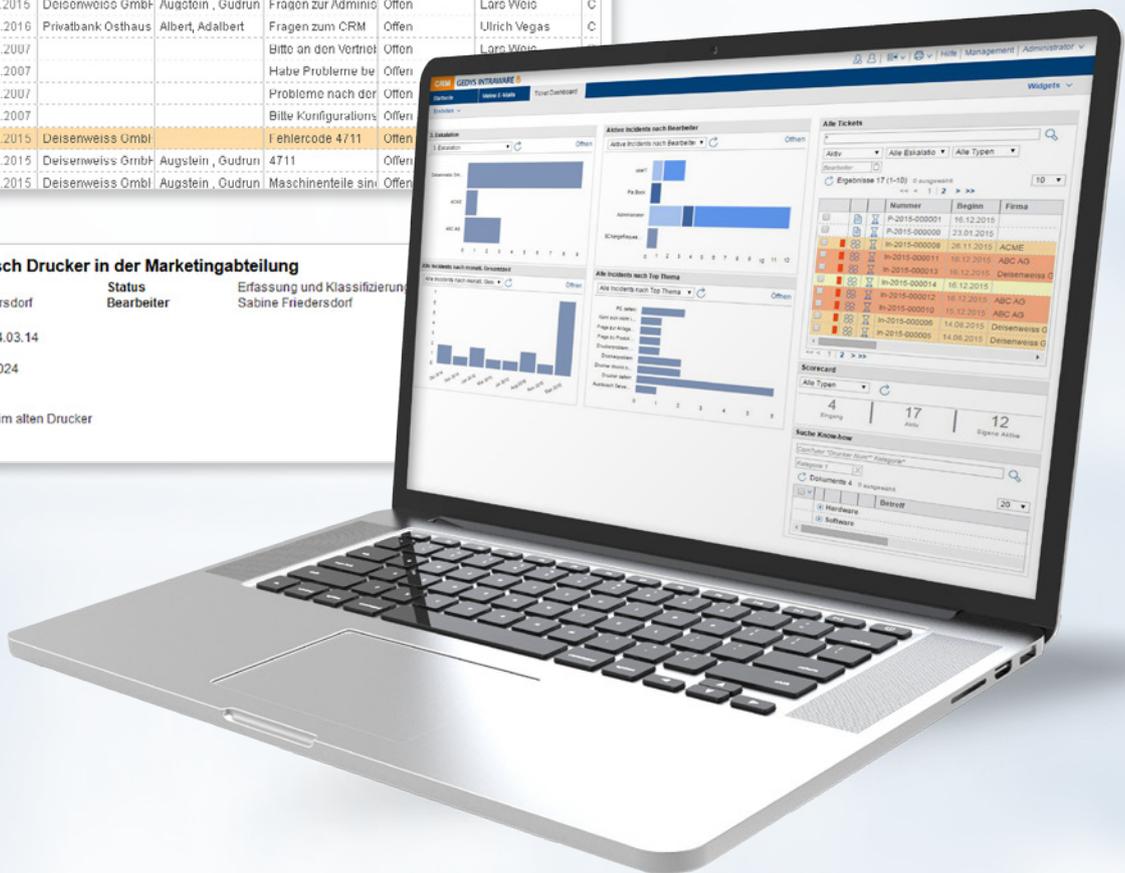
Standard Change: Austausch Drucker in der Marketingabteilung

Change Owner: Lars Weis
Initiator: Sabine Friedersdorf
Status: Erfassung und Klassifizierung
Bearbeiter: Sabine Friedersdorf

Implementierung: Lars Weis
 24.02.14 12:00 - 24.03.14 12:00

Nummer: CR-2014-000024

Hinweis zum Ticket: Duplex-Druck beim alten Drucker nicht mehr möglich.
 Sabine Friedersdorf 20.02.2014 15:18:39



Know-How-Datenbank: Wissen teilen

Mit der Know-How-Datenbank wird Ihr Wissen wieder- verwendbar. Häufig gibt es wiederkehrende Service- Anfragen, für die bereits eine Lösung gefunden wurde. Fertige Lösungen finden Sie schnell über die integrierte Lösungssuche und übernehmen diese in das Ticket und die Rückmeldung an den Kunden. So vermeiden Sie redundante Arbeiten und steigern die Service-Qualität. Nutzen Sie die Know-How-Datenbank auch z. B. für Prä- sentationen, Ideen, Handbücher oder Prozessdokumen- tationen.

Ticket-Übersicht für Ihre Kunden

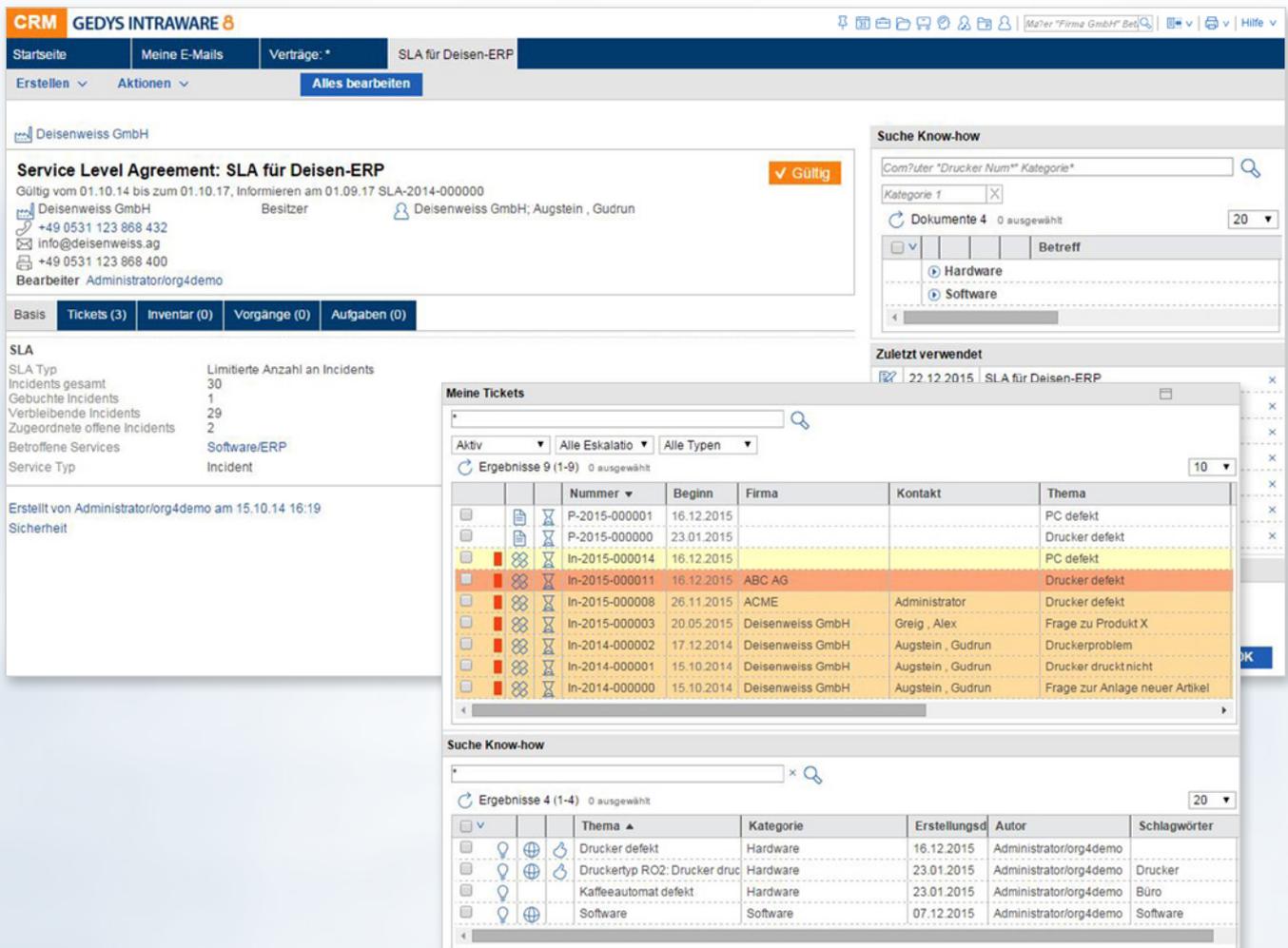
Sie möchten Ihren Kunden die Möglichkeit geben, per Webzugriff nach Problemlösungen zu suchen, selbst Tickets zu erstellen und deren Status zu verfolgen? Mit dem integrierten Ticket-Tracking ist das schnell möglich und Ihr Service-Team wird entlastet.

Integriertes Vertrags-Management

Ihre Verträge mit Kunden, Partnern oder auch Lieferan- ten verwalten Sie komfortabel im CRM. Auf diese Weise können Sie Service-Anfragen direkt bestehenden Ver- trägen zuordnen. Individuelle Vorlagen und der integ- rierte Genehmigungsprozess unterstützen Sie bei der Erstellung von neuen Verträgen. Praktisch: an auslaufen- de Verträge erinnert das CRM Sie automatisch.

Ressourcen verwalten mit dem Inventar-Management

Verwalten Sie Ihre Objekte wie Geräte, Ausrüstung, Maschinen, Lizenzen, Gegenstände etc. in einer zentra- len Datenbank und ordnen Sie diese Kunden, Verträgen oder Mitarbeitern zu. Diese Informationen helfen bei der Bearbeitung von Service-Anfragen und bei der Planung von Veränderungen (Changes).



» Projekt: Lassen Sie nichts anbrennen «

Eine gemeinsame Informationsbasis

Sie wissen es am besten: Entscheidend für den Erfolg von Projekten sind eine gemeinsame Informationsbasis für alle Beteiligten und der regelmäßige Austausch zu allen Aktivitäten. Die im CRM integrierte Projektakte ermöglicht die zentrale Bereitstellung aller Projektunterlagen sowie die Planung, Bearbeitung und Dokumentation aller Projektaktivitäten. Die CRM-360°-Sicht liefert zusätzlich auf Kunden-Ebene eine Übersicht aller zugehörigen Projekte und Aktivitäten.

Die Projektakte

In der Projektakte werden alle Informationen übersichtlich dargestellt. Projektname, Projekttyp, Projektleiter, Start- und End-Termin, Kategorien, Status, Budget, Beschreibung und Teilnehmer. Mit eigenen Feldern können Sie beliebige weitere Informationen abfragen. Sie können weiterhin alle relevanten Dokumente direkt zum Projekt hochladen, z.B. Anforderungskataloge, Lösungsskizzen oder Organigramme.

Alle Vorgänge z.B. Telefonnotizen, Besprechungsprotokolle, E-Mails, Korrespondenzen, Aufgaben, Angebote, Verkaufschancen oder Tickets zu dem Projekt sehen Sie in der 360°-Sicht.

Projektphasen und Vorlagen

Wenn sich das Projekt in mehrere Phasen gliedert, arbeiten Sie mit Projektphasen, um die Informationen phasenbezogen zu sammeln. So haben Sie für jede Phase die richtigen Informationen zur Hand. Wiederkehrende und ähnliche Projekte lassen sich mit Projektvorlagen schnell erfassen.

Unkomplizierte Zusammenarbeit

Über die Dokumentsicherheit definieren Sie, wer das Projekt lesen und bearbeiten darf. Informieren Sie Kollegen z.B. mit einem Link zu dem Projekt oder dokumentieren und verteilen Sie direkt die Projektaufgaben. Erstellen Sie Termine für die Einladung zu Projektbesprechungen oder nutzen Sie die Terminumfrage um Besprechungen mit vielen Teilnehmern zu koordinieren.

Information ist keine Holschuld mehr

Folgen Sie dem Projekt und Sie werden automatisch über alle neuen Informationen und Tätigkeiten zum Projekt informiert. Mit der CRM-Projektakte erhalten Sie eine lückenlose und transparente Informationsbasis und stellen allen Beteiligten die benötigten Informationen bereit.

Projekt: Beratung Produktimage
 P-0003-A, Allgemein Projektleiter: Thomas Buck
 Marketing
 Aktiv: 15.10.2014 - 13.02.2015 (geplant)

Basis Projektphasen (5) Adressen (1) Aufgaben (0) Vorgänge (1)

Marketing
 Marketing Kategorie: Produktpräsentation
 Budget: 10.000,00
 Ort: München

Rahmendaten
 Projektziele: Steigerung der Produktbekanntheit, Steigerung Neukunden über das Internet um 20 %
 Budget: Projektgruppe aus Marketing, Vertrieb, Produktmanagement

Benutzerdefinierte Felder
 Beratungsbereich: Marketing
 Beratungsthema: Online-Marketing
 Erwartungen des Kunden: Bis Q1 2015 20% mehr Käufe im Web
 Besonderheiten: Shopsystem veraltet, keine Erfahrung mit SEO

Teilnehmer
 Externe Ansprechpartner: Augstein, Gudrun; Deisenweiss GmbH (80335 München)
 Unsere Teilnehmer: Anita Miller

Erstellt von Administrator/org4demo am 15.10.14 15:17
 Sicherheit

[Alles bearbeiten](#)

Projekt: Beratung Produktimage
 P-0003-A, Allgemein Projektleiter: Thomas Buck
 Marketing
 Aktiv: 15.10.2014 - 13.02.2015 (geplant)

Basis Projektphasen (5) Adressen (1) Aufgaben (0) Vorgänge (1)

Suchbegriff

Ergebnisse 5 (1-5) << < 1 > >>

Name ▲	Beginn	Ende	Status
1. Akquise	01.10.2014	31.10.2014	Offen
2. Analyse	01.11.2014	30.11.2014	Offen
3. Erarbeitung Lösungsansätze	01.12.2014	31.12.2014	Offen
4. Umsetzung	01.01.2015	31.01.2014	Offen
5. Review	01.03.2014	08.03.2014	Offen

Ergebnisse 5 (1-5) << < 1 > >>

Erstellt von Administrator/org4demo am 15.10.14 15:17
 Sicherheit

» Schärfen Sie Ihre Sinne – die neue Basis für Entscheidungen «

Handhabung großer Datenmengen

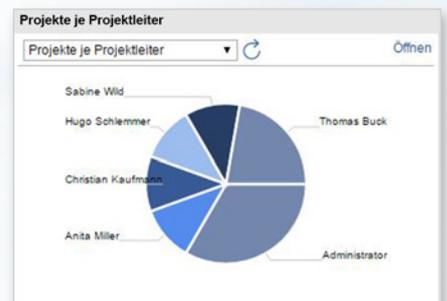
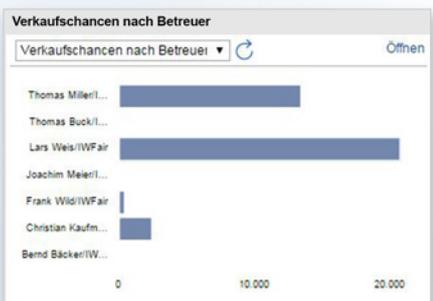
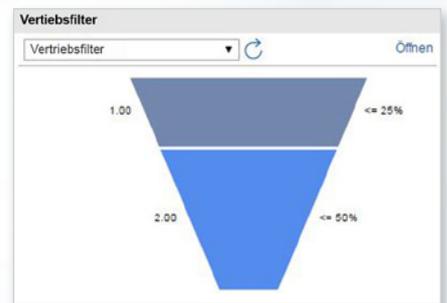
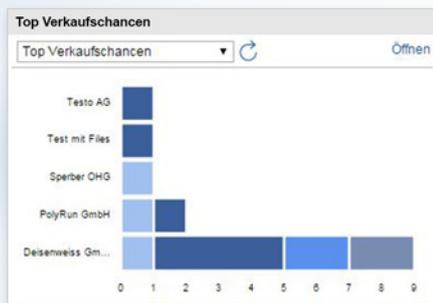
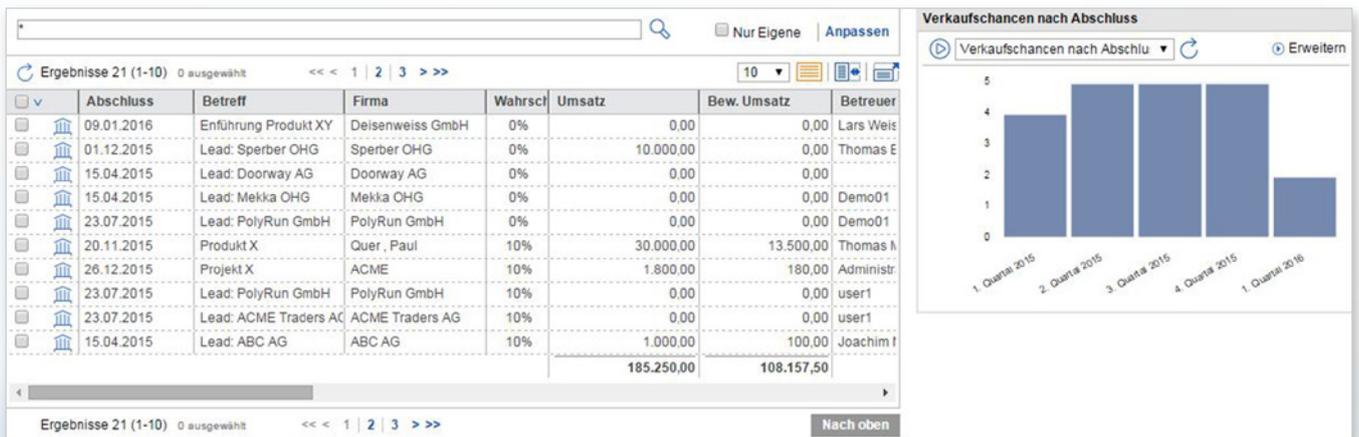
Täglich sind in allen Bereichen viele Entscheidungen zu treffen. Die Herausforderung: große Datenmengen. Einmal definiert, erstellt das CRM für Sie aktuelle Berichte aus Echtzeitdaten mit grafischer Zusammenfassung und als Detailbericht.

Berichte selbst erstellen

Das CRM liefert Ihnen bereits viele fertige Reports. Mit wenigen Klicks definieren Sie Ihre eigenen Berichte und analysieren z.B. Ihre Umsatzprognosen, Gebietsaktivitäten, Vertriebsprozesse, Marketing-Aktionen, Projekte oder Service-Kennzahlen in Echtzeit.

Gesamtübersicht im Cockpit

In Ihrem Cockpit haben Sie alle Analysen zentral im Schnellzugriff, ob Vertriebsprognosen, Projektinformationen, Marketing- oder Servicekennzahlen. Mit grafischen Auswertungen gewinnen Sie einen schnellen Überblick zu jeder Fragestellung. Mit einem „Klick“ gelangen Sie in den Detailreport.



» Mit der richtigen Würze Systeme optimal verbinden «

Optimale Zusammenarbeit

CRM2Host integriert sich perfekt mit bestehenden Systemen und steigert deren Nutzen. Ob Social Collaboration Plattform, ERP-System, Onlineshop oder Computer Telefonie. Mit CRM-Anbindung werden Ihre Prozesse noch viel produktiver.

Connections Integration

Sie nutzen IBM Connections für den Austausch im Unternehmen? Verbinden Sie Ihren Activity-Stream mit dem CRM. So können Sie Ihre Status-Informationen aus dem CRM mit Ihren Kollegen teilen. Ein weiterer Vorteil: Sie bleiben immer mit allen Neuigkeiten aus Communities, Status-Updates oder Profilen auf dem aktuellen Stand.

Anwendungen integrieren

Stellen Sie Anwendern wichtige Informationen im CRM-System zur Verfügung, die sie sonst nicht einsehen können. Beispielsweise erhält Ihr Vertrieb dank JDBC- oder SAP-Schnittstelle in der Kundenakte Zugriff auf Lieferscheine, Rechnungen oder offene Posten. Aber auch Services wie die der Deutschen Bahn, Google-Maps, etc. lassen sich integrieren.

CTI-Integration

Sie müssen täglich viele Telefonate führen und wollen dabei Zeit sparen und schneller an die gewünschten Informationen kommen? Dank CTI rufen Sie den Kunden mit nur einem Mausklick aus dem CRM-System an.

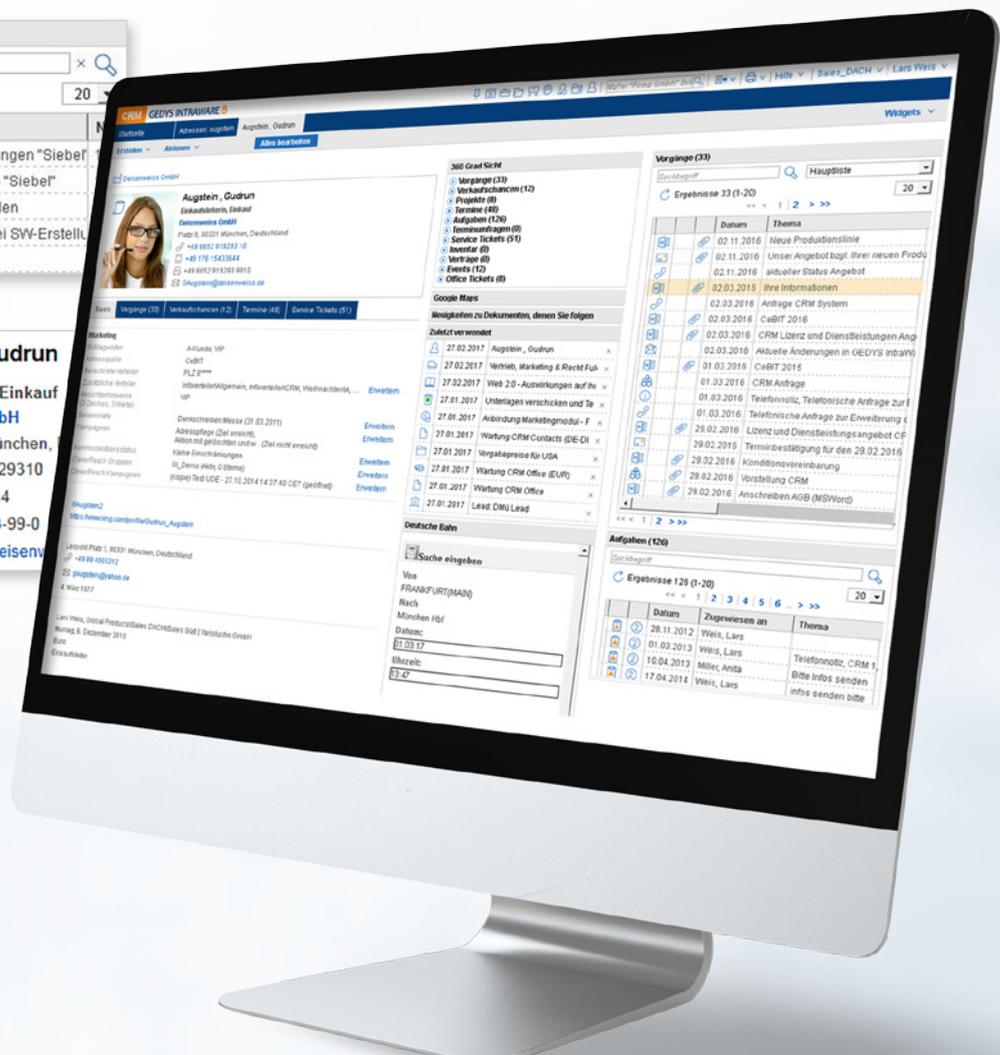
Rechnungsanzeige aus MySQL

Ergebnisse 5 (1-5) 0 ausgewählt

Status	Datum	Betrag	Betreff
offen	04.02.2014	1.274,98	Detailbesprechungen "Sieber"
offen	16.12.2013	1.038,62	Vorab-Workshop "Sieber"
bezahlt	05.06.2012	438,47	SW-Nachkontrollen
bezahlt	18.11.2011	2.675,00	Unterstützung bei SW-Erstellung
bezahlt	12.03.2010	717,96	Teillieferung

Augstein, Gudrun

Einkaufsleiterin, Einkauf
Deisenweiss GmbH
Platz 9, 80331 München,
+49 6652-91929310
0176 15433644
06652-919293-99-0
GAugstein@deisenweiss.de



» Scharf. Schärfer. XRM. «

XRM – Erweitertes Beziehungsmanagement mit CRM2Host

XRM bedeutet erweitertes Beziehungsmanagement, und überträgt die Philosophie des Kundenmanagements in alle Unternehmensbereiche.

Genauso wie [CRM2Host](#) die Verwaltung und Kommunikation mit Kunden unterstützt, lässt es sich als XRM in allen anderen Bereichen nutzen.

Typische Anwendungsszenarien sind z.B.

- Management von Mitarbeitern und Bewerbern
- Management von Lieferanten
- Management von Geschäftspartnern
- Management von Vereinsmitgliedern

Vorteile einer gemeinsamen Informationsbasis

Die Anforderungen in allen Unternehmensbereichen wachsen stetig. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, bedarf es effizienter Prozesse und einer zentralen Informationsbasis. Jede Information zu Kunden und Geschäftspartnern ist wertvoll, und richtig genutzt, führt Sie langfristig zum Erfolg.

- Sie suchen ein schlankes und zukunftssicheres CRM-System?
- Sie möchten keine IT-Ressourcen binden?
- Sie möchten eine Standard-Lösung die einfach individualisierbar ist?

[CRM2Host](#) ist die 360° Kundenmanagement-Lösung, mit der Ihre Mitarbeiter genau die Informationen und Werkzeuge erhalten, die sie für ihre Aufgaben benötigen. Das CRM-System liefert Ihnen alle Kernfunktionalitäten für professionelles XRM in allen Unternehmensbereichen. Mit [CRM2Host](#) optimieren Sie Ihre Prozesse und die Zusammenarbeit bereichsübergreifend. So steigern Sie Ihren Unternehmenserfolg nachhaltig.



SCHÄRFEN
SIE IHR
CRM-PROFIL
mit CRM2Host

Das CRM2Host Cloud-Paket

Mit dem CRM2Host Cloud-Paket erhalten Sie maßgeschneiderte Leistungen, die Sie für eine schnelle und erfolgreiche CRM-Einführung benötigen:

- CRM-Lizenzen
- Hosting der IT-Infrastruktur für das CRM (Server inkl. Administration und Backup)
- Individuelle Konfiguration nach Ihren Vorgaben
- Auf Ihre Bedürfnisse abgestimmte Schulung
- Service & Support

Sprechen Sie uns an für Ihren Erfolg im CRM-Projekt

Wir verschmelzen bewährte Prozesse mit fortschrittlichen Ideen und Technologien zu Ihrer innovativen Lösung. IBM haben wir bereits überzeugt: Mehrmals ausgezeichnet mit IBM Awards u.a. als beste mobile Lösung weltweit.

Die CRM2Host Cloud

Nutzen Sie die Vorteile der CRM2Host Cloud:

- **Schneller Rollout**
Durch Webzugriff ist keine Installation auf dem Endgerät notwendig.
- **Hohe Nutzer-Akzeptanz**
Komfortable Bedienung und leichte Individualisierbarkeit = zufriedene Anwender.
- **Niedrige Kosten**
Keine hohen Anfangsinvestitionen und schneller ROI durch das monatliche Mietmodell.
- **Flexibilität**
Zugriff auf Ihre CRM-Daten unabhängig von Betriebssystem, Endgerät und Ort.
- **Datensicherheit**
Hosting im ISO 27001 zertifizierten Rechenzentrum in Deutschland.



Adress- und Vorgangsverwaltung

- ✓ Firmen, Einheiten und Kontakte
- ✓ 360° Kundenakte mit E-Mails und allen Vorgängen
- ✓ Social Media Informationen
- ✓ Schneller Adressimport und -Export
- ✓ Telefonie-Integration (z.B. mit Skype, Call Control)
- ✓ Dublettencheck
- ✓ Abbildung von Beziehungen
- ✓ Adress-Schnelleingabe und Visitenkartenscan
- ✓ Verteilermanagement
- ✓ Autom. Berechnung des Vertriebsbeauftragten

E-Mail-Integration für eigene Mailboxen

- ✓ Alle IMAP-Konten (Outlook, iNotes, Googlemail etc.)
- ✓ Übersichtliche Vorgangshistorie & Kontaktinformationen
- ✓ Komfortable 1-Klick-Dokumentation für E-Mails zu Kontakten, Projekten, Verkaufschancen, Tickets, Event-Teilnahmen etc.
- ✓ Automatisierte Anlage neuer Firmen und Kontakte aus der E-Mail-Signatur
- ✓ Aktion zur Erstellung eines Tickets und einer Event-Teilnahme

Vorlagen und Formulare

- ✓ MS Office-Integration
- ✓ Besuchsberichte, Telefonnotizen, Wiedervorlagen

Lead Management

- ✓ Schnelle Lead-Erfassung und -Qualifizierung
- ✓ Leads in Kontakte und Verkaufschancen umwandeln
- ✓ Umfangreiche Pipelineanalysen
- ✓ Leads per Webformular generieren und in das CRM übertragen

Produktkatalog

- ✓ Komfortable Artikelverwaltung
- ✓ Mehrwährungsfähige Rabatt- & Preislistenverwaltung

Vertrieb

- ✓ Automatisierte Besuchs- und Routenplanung mit Schnittstelle zu Google Maps
- ✓ Verwaltung und Verfolgung von Verkaufschancen
- ✓ Erstellung von Kalkulationen, Angeboten, Auftragsbestätigungen, einfachen Lieferscheinen, Rechnungen und Gutschriften per Drag & Drop
- ✓ Erstellung und Versand von Angeboten als PDF integriert
- ✓ Vertriebsziele messen

Projektverwaltung

- ✓ Zentrale Projekt-Akte für alle Vorgänge
- ✓ Strukturierte Verwaltung der Projektphasen
- ✓ Individuelle Projektvorlagen

Zusammenarbeit

- ✓ Integrierte Workflows und Informieren-Funktion
- ✓ Umfangreiches Dokumentenmanagement
- ✓ Standort- und länderübergreifende Nutzung
- ✓ Dokumenten folgen: aktiv über jede Neuheit informiert werden

Suche

- ✓ Intelligente Suche mit Vorschlagfunktion
- ✓ Erweiterte Suche nach allen Feldern
- ✓ Kombination verschiedenster Suchkriterien
- ✓ Individuelle Suchergebnislisten
- ✓ Übergreifende Suche über alle Datentöpfe

Mobiles CRM

- ✓ Mobiles CRM für Smartphones & Tablets mit goMobile

Integration

- ✓ Beliebige Webseiten einbinden
- ✓ Widgets zur Einbindung von Service-Diensten wie Routenplanung, Hotelreservierung, Bahnfahrplan
- ✓ Schnittstelle zu IBM Connections
- ✓ Schnittstelle für die Integration externer Daten (JDBC, SAP, weitere auf Anfrage)

Service Management nach ITIL

- ✓ Service Desk für Service-Mitarbeiter inkl. Direktzugriff auf die Service-Mailbox
- ✓ Ticketverwaltung für Service-Anfragen und Reklamationen (Incident Management)
- ✓ Automatische Erstellung/Zuordnung eingehender E-Mails zu Tickets
- ✓ Vertragsverwaltung (Contract Management)
- ✓ Inventarverwaltung (Inventory Management)
- ✓ Veränderungs-Management (Change Management)
- ✓ Problem-Management
- ✓ Wissensdatenbank (Know-How-Management)
- ✓ Dashboard mit Analysen und Reports für das Service-Management

Eventmanagement

- ✓ Event-, Session- und Teilnehmerverwaltung
- ✓ Kommunikation zu Teilnehmern und Servicepartner inkl. Vorlagen
- ✓ Ressourcen- und Aufgabenmanagement
- ✓ Kosten- und Preisberechnung inkl. Storno
- ✓ Check-in-Handling
- ✓ Veranstaltungskalender inkl. Anmeldeformular
- ✓ Schnittstelle zum Wordpress und Zusammenarbeit mit den Plug-ins: The Events Calendar Pro, Event Tickets Plus und WooCommerce

Marketing

- ✓ Versand von Serien-E-Mails und Serien-Briefen inkl. Prüfung von Sperrvermerken
- ✓ Kunden-Kategorisierung über frei definierbare Schlagwörter, manuelle und automatische Verteiler
- ✓ Mehrstufige Selektionsmöglichkeiten für die Adress-Auswahl
- ✓ Einfacher Datenexport für E-Mail-Marketing Anwendungen
- ✓ Schnittstelle zum E-Mail-Marketing-Tool Cleverreach mit Auswertungen im CRM
- ✓ HTML-Vorlagen für Massen-Mailings

Auswertungen

- ✓ Suchergebnisse als Diagramm darstellen
- ✓ Anpassbare Auswertungen und Reports

Aufgaben- & Terminmanagement

- ✓ Erstellen von Aufgaben, Terminen und Terminvorschlägen im CRM
- ✓ Anbindung und Synchronisation für externe Kalender (z.B. Outlook, Notes)
- ✓ Erstellen von Serien-Aufgaben für Kampagnen einmalig oder periodisch

Individualisierung selbst vornehmen

- ✓ Benutzer-Profile und individuelle Seitenlayouts
- ✓ Rollenbasierte Berechtigungen
- ✓ Spalten der Ergebnislisten selbst definieren
- ✓ Individuelle Felder in benutzerdefinierten Teilmasken anlegen
- ✓ Individuelle Formulare
- ✓ Korrespondenz-Vorlagen erstellen
- ✓ Suchen und Selektionen speichern
- ✓ Eigene Favoriten erstellen
- ✓ Bewertungsmatrix für Firmen, Verkaufschancen und Projekte

CRM2HOST BRINGT
SIE UND IHRE
KUNDEN VORAN

Günstig, flexibel, intuitiv und sicher.
In der Cloud oder auf einem
eigenen Server. Realisiert mit
GEDYS IntraWare 8 Web.



▶ CRM2Host kostenlos testen

1. Melden Sie sich für die kostenlose CRM2Host-Testversion an. (www.crm2host.de)
2. Nehmen Sie am kostenlosen CRM2Host-Webinar teil, um die Funktionen kennenzulernen. (www.crm2host.de)
3. Besprechen Sie mit uns Ihre Anforderungen und starten Sie in ein besseres Kundenmanagement mit CRM2Host.



CRM ZUM ANSEHEN

Jetzt bei YouTube:
www.youtube.com/user/GEDYSIntraWareGmbH

Alle Dienstleistungen rund ums CRM-Projekt

Best Practice sowie Tipps und Tricks aus über 25 Jahren Praxiserfahrung. Unsere erfahrenen CRM-Berater unterstützen Sie:

- mit kompetenter Beratung im Vorfeld des Projektes
- bei der Durchführung von Workshops
- bei der Implementierung und Umsetzung individueller Anpassungen (Customizing)
- bei der Integration von ERP- oder anderen Systemen
- bei der erfolgreichen Einführung und dem kontinuierlichen Betrieb des CRM-Systems
- mit der Durchführung von CRM-Audits zur Steigerung der CRM-Effizienz
- mit regelmäßigen Reviews und Management Jour Fixes



Hauptsitz Petersberg

Brückenmühle 93
36100 Petersberg

☎ +49 661 9642 - 0
☎ +49 661 9642 - 99

info@gedys-intraware.de
www.gedys-intraware.de

Braunschweig

Lange Straße 61
38100 Braunschweig

☎ +49 531 123868 - 0

Osnabrück

Lengericher Landstraße 11b
49078 Osnabrück

☎ +49 541 970504 - 0

Bei Stuttgart

Neue Weilheimerstraße 14
73230 Kirchheim/Teck

☎ +49 7021 5036 - 0

