

## factor:plus - Kundenbeziehungen managen und ausbauen

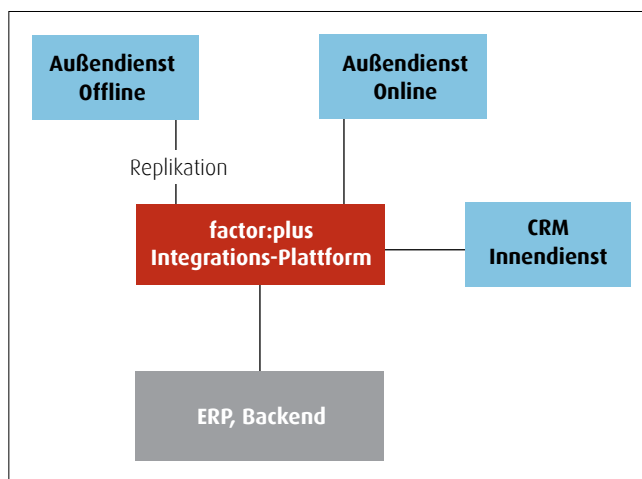


Die Beziehung zu Ihren Kunden steht im Mittelpunkt Ihres täglichen Handelns, da sie die Basis für den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens darstellt. Sie müssen daher effizient über die Unternehmensgrenzen hinweg mit Geschäftspartnern, Kunden und Lieferanten zusammenarbeiten und kommunizieren. Als Ergänzung zum ERP-System bietet factor:plus für die Vertriebsorganisation Funktionalitäten und Prozesse, um Kunden und Interessenten, Adressen, Kampagnen, Verkaufschancen, Angebote, Aufträge und Dokumente zu verwalten. Selbstverständlich werden alle relevanten Informationen mit dem ERP bzw. Archiv und anderen Applikationen synchronisiert.

### Das CRM-Modul

Ihr Innendienst arbeitet mit dem CRM-System, das bidirektional an das ERP-System gekoppelt ist. Dieses System stellt alle relevanten Daten und Funktionen für die Aufgaben des Innendienstes zur Verfügung:

- Stammdaten, z.B. Kunden- und Interessentendaten, Ansprechpartner, Artikel oder auch Verträge.
- Bewegungsdaten wie Angebote, Bestellungen, Aufträge, Rechnungen und Rückstände.
- Diverse Funktionen zur Durchführung von Marketing- und Vertriebsaktivitäten.
- Ein universelles Auswerttool z.B. zur Erstellung von umfassenden Berichten, zur Auswertung der Geschäftsaktivitäten und für die Vertriebsplanung und -steuerung.



Systemarchitektur

Darüber hinaus werden im CRM-Modul die Daten aller Außendienstmitarbeiter zusammengeführt. Somit wird eine hohe Transparenz über die Aktivitäten der Einzelnen, aber auch die Konsolidierung der Daten für eine Gesamtbetrachtung erreicht. Auf diese Weise können Außen- und Innendienst sehr eng zusammenarbeiten, so dass der Innendienst den Außendienst problemlos koordinieren und informieren kann.

Auch im CRM-Modul setzt sich das Konzept von factor:plus fort. Der Einsatz von Standard-Funktionsblöcken ist gepaart mit individuellen Kundenfunktionalitäten. Dadurch kombinieren wir auch für den Bereich CRM die Vorteile einer Standard-Software mit denen einer Individualentwicklung. Somit gewährleisten wir, dass das System der Arbeitsweise und den spezifischen Prozessen in Ihrem Unternehmen gerecht wird.

factor:plus gibt dem Vertrieb eine zeitgemäße, leistungsstarke und pragmatische Lösung an die Hand. Sie liefert Ihnen umgehend qualitativ hochwertige Informationen und unterstützt Sie fundiert bei Ihren Entscheidungen. Das bedeutet, Sie optimieren Ihren Verkaufserfolg und intensivieren die Beziehung zu Ihren Kunden langfristig.



Plantafel

### Vertrieb und Kundendienst auf einer Plattform

Das Besondere an der CRM- und Außendienstlösung ist, dass sie Hand in Hand mit der factor:plus-Anwendung für den technischen Kundendienst (TKD) zusammenspielt. Denn alle Applikationen profitieren von den Daten, die auf der zentralen Integrationsplattform von factor:plus verwaltet werden („Datendrehscheibe“). Das bedeutet, die Applikationen für die Bereiche TKD und Vertrieb arbeiten auf dem gleichen Datenbestand. Sie profitieren somit von der Transparenz und Durchgängigkeit der relevanten Informationen. Darüber hinaus ist auch jederzeit eine Kombination mit weiteren Modulen von factor:plus möglich, z.B. dem Produktinformationsmanagement, Katalogtool oder Online-Portal.