

BüroWARE® CRM/OfficePlaner

DER SOFTWAREMASSANZUG FÜR IHR UNTERNEHMEN!

CRM +++ ERP +++ Fibu +++ HR +++ INTERNET

A photograph of two hands shaking, symbolizing agreement or partnership. The image is overlaid with a semi-transparent teal filter.

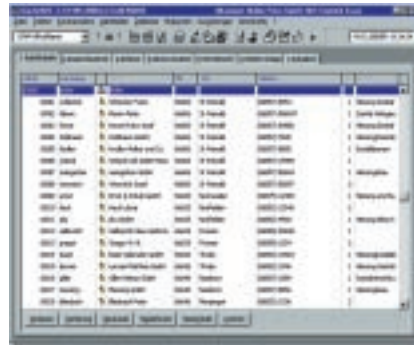
Mehr Kundennähe mit BüroWARE®

BüroWARE® bietet die ausgefeilte
Lösung für Verkaufsförderung,
Beziehungsmanagement
und Vertriebsorganisation

Sofort mehr Durchblick beim Organisieren und Verkaufen!

Mit CRM/OfficePlanner wird einem Unternehmen die Optimierung der kompletten Büroarbeit ermöglicht, indem er Tätigkeiten und Projekte abteilungsübergreifend plant und organisiert. Gleichzeitig verhilft er zu einer besseren Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Interessenten, da stets alle Informationen per Knopfdruck verfügbar sind. Kurzum, CRM/OfficePlanner unterstützt ein Unternehmen, sich auf die wesentlichen Dinge zu konzentrieren - nämlich auf die Kunden.

CRM/OfficePlanner ist eine Customer Relationship Management (CRM)-Lösung,



die den Zeitaufwand für administrative Dinge auf ein Minimum reduziert und somit den Vertrieb der Produkte in den Vordergrund stellt. Zeitaufwendiges Suchen in Papierbergen („Ich weiß ge-

ken und Menüleisten können nach Vorgaben modifiziert werden. Somit läßt sich definieren, welche Informationen abgespeichert werden sollen.

Welchen Nutzen bietet der CRM/OfficePlanner?

Bereits in der Einstiegsversion (Compact-Version) liegen sämtliche Informationen aus dem Vertriebsprozeß übersichtlich geordnet vor, angefangen vom ersten Mailing bis zum endgültigen Abschluß und der darauffolgenden Geschäftsbeziehung. Die Sorgen, Wünsche und Nöte jedes einzelnen Kunden werden protokolliert. Damit ist per Knopfdruck der laufende Vertriebsfortschritt

Mehr Kundennähe

nau, dass ich das Protokoll vom letzten Gespräch auf diesen Stapel gelegt habe!“), nerviges Zwischenfragen in anderen Abteilungen („Ist die Bestellung für Herrn Schmidt schon draußen?“) sowie frustrierendes Organisieren von Urlaubsplänen („Kann ich im Juni in den Urlaub, oder ist ann wieder die komplette Abteilung verwaist?“) gehören der Vergangenheit an. CRM/OfficePlanner ist das Organisations- und Informationstool, mit dem das Arbeiten effektiv wird, indem es die dafür notwendigen Mittel zur Verfügung stellt. Wie alle BüroWare® Produkte zeichnet sich CRM/OfficePlanner nicht nur durch eine Vielzahl von Funktionen aus, sondern auch durch Anpassungsfähigkeit und Flexibilität. Damit ist sichergestellt, dass sich der CRM/OfficePlanner auf die individuellen Ansprüche und Anforderungen des Anwenders einstellt. Alle Mas-

bzw. der Status der Geschäftsbeziehung ersichtlich und die Basis für weitere Handlungsschritte gegeben. Die Protokollierung, die der CRM/OfficePlanner in Verbindung mit den Aus- und Eingangsgesprächen durchführt, erlaubt auch die Aussage, wieviel Zeit bereits für einen Interessenten oder Kunden aufgewendet wurde. Die Wiedervorlage sorgt dafür, daß der Interessent und Kunde zum richtigen Zeitpunkt angesprochen und dass nichts Wichtiges vergessen wird

Korrespondenz - einfach und schnell!

Für jeden Kunden, Interessenten und Lieferanten ist im CRM/OfficePlanner ein elektronischer Ordner hinterlegt.

Er verschafft einen sofortigen Überblick darüber, wie der Verlauf der bisherigen Kommunikation mit dem Kunden, Interessenten und Lieferanten war. Sämtliche Briefe, Faxe und auch E-Mails sind hier abgelegt. Soll ein neuer Brief erstellt werden, übernimmt der CRM/OfficePlanner automatisch die Adressdaten in die bevorzugte Windows-Textverarbeitung. Unternehmensbezogene Briefvorlagen werden selbstverständlich unterstützt. Und da für jeden Kontakt ein eigener Ordner angelegt wird, finden sich auch Mitarbeiter in der Korrespondenz zurecht und müssen den Kunden nicht verströten („Davon weiss ich nichts! Da müssen Sie warten bis Herr

die Kommunikation wird durch einige herausragende Funktionen erleichtert. Dazu zählt die Anwahl über TAPI. Diese Schnittstelle ermöglicht es, Telefonnummern direkt aus dem Computer anzuwählen und es wird der Kontakt angezeigt, wenn der Kunde anruft. Sobald der Kunde versucht, sich telefonisch an das Unternehmen zu wenden, werden die gespeicherten Daten abgerufen und liegen im Zugriff. Der Sachbearbeiter kann sich somit auf den Gesprächsinhalt konzentrieren und muss nicht noch gleichzeitig die Informationen zusammensuchen, die er gerade benötigt („Bleiben Sie zwei Minuten dran, Herr Müller. Die Akte hat gerade mein Kolle-

„Fünf Mailings sind fast so gut wie ein Besuch ...“

Wenn ein Unternehmen auf diese Vertriebsregel setzt, dann wird die Begeisterung groß sein, wie der CRM/OfficePlanner die Planung der künftigen Mailing-Aktionen unterstützt. Die Zeiten, in denen für jedes Werbeaktionsschreiben der komplette Datenbestand durchgegangen werden und überlegt werden musste, ob der Kontakt angeschrieben werden soll oder nicht, sind vorbei. Durch in den Adreß- und Ansprechpartnerstammsätzen hinterlegte Merkmale wird die Selektion per Knopfdruck für den Serienbrief zur Verfügung gestellt. Der einfach zu bedienende Serien-

e mit BüroWARE®

Schulz aus dem Urlaub wieder zurück ist.“)

Kommunikation ist wichtig !

Die Kommunikation mit dem Kunden, Interessenten und Lieferanten ist enorm wichtig. Ein Telefonat zum richtigen Zeitpunkt mit den richtigen Informationen kann zu weiterem Umsatz führen.



Mit der Standard-Version von CRM/OfficePlanners stehen stets alle kontaktbezogenen Informationen im Zugriff und

ge auf dem Schreibtisch. Ich hol Sie mir kurz!“). Für den Fall, daß ein neuer Interessent mit unbekannter Telefonnummer anruft, öffnet der OfficePlanner auf Wunsch die Stammdatenmaske und legt automatisch einen neuen Datensatz für den Anwender an.

Die Kommunikation mit E-Mail wird heutzutage immer wichtiger - und deshalb bietet CRM/OfficePlanner auch für diese Art der Kommunikation die idealen Mittel. Mit Hilfe des externen Mail-Versandes können E-Mails gesendet und empfangen und natürlich kontaktbezogen verwaltet werden. Für die Kommunikation innerhalb eines Unternehmens steht ein internes Mailsystem zu Verfügung, das den Austausch von Nachrichten und Dateien innerhalb der Organisation ermöglicht.

briefgenerator macht das Ausdrucken der Serienbriefe zum Kinderspiel. Im „Elektronischen Ordner“ hinterlegt BüroWARE® einen Verteilervermerk. So läßt sich erkennen, welcher Kontakt welche Mailings erhalten hat.

Hilfsmittel zur Unternehmenssteuerung

Neben einer fundierten Verwaltung von Daten aus dem Vertriebsprozeß, kommt einer durchdachten Planung der Zeit und der verfügbaren Unternehmensres-



sources eine hohe Bedeutung zu. Dies gilt insbesondere für Unternehmen mit einer größeren Vertriebsmannschaft.



Mit der Profi-Version von CRM/OfficePlanner lassen sich Tages-, Wochen- und Jahrestermine planen und dabei stets aktualisierte Übersichten erstellen, wie Mitarbeiter ihre Zeiten disponiert haben. Darüber hinaus bietet CRM/OfficePlanner Möglichkeiten, um gruppenbezogene Termine zu definieren. Dadurch, dass alle Mitarbeiter auf den selben Datenbestand zugreifen, ist die Anwesenheit der verschiedenen Sachbearbeiter nachvollziehbar. Mangelnde Auskunftsfähigkeit gegenüber dem Kunden („Ich weiß nicht, wann Herr Schulz wieder im Büro ist“) gehört der Vergangenheit an. Funktionen wie projekt- oder gruppenbezogene Planung, periodische Termine, Planung von Ressourcen (Projektor, Flipchart...o.ä.) sowie Auswertungen unterschiedlichster Art machen CRM/OfficePlanner zu einem idealen Führungs- und Planungsinstrument. Gerade durch die Auslastungsanalyse in der Abteilungs- und Projektübersicht werden Informationen hinsichtlich des Potentials verwaltet, das zu einem bestimmten Zeitpunkt verfügbar ist. Das Unternehmen läßt sich somit effizienter steuern.

Wir lassen den Aussendienst nicht im Regen stehen

Auch die Aussendienst-Mitarbeiter haben alle Informationen ihrer Kunden im direkten Zugriff. CRM/OfficePlanner bietet einen sogenannten virtuellen Aktentkoffer. So, wie für ein Kundenbesuch Papierunterlagen in die Aktentasche gepackt werden, ermöglicht es CRM/OfficePlanner, die komplette Kundendatei auf ein Notebook zu legen und verwaltet damit alle Informationen (Gesprächsnotizen, Umsätze, Korrespondenz mit dem Kunden...) im Zugriff. Besser kann ein Kundentermin nicht geplant werden. Das Nachfragen in der Unternehmenszentrale entfällt („Ja, Herr Müller, von dieser Vereinbarung weiß ich im Moment nichts. Das kann ich erst klären, wenn ich im Büro bin.“).

Die Integration in den Warenwirtschaftskreislauf

Seine besondere Stärke zeigt CRM/OfficePlanner, wenn er mit der BüroWARE®Warenwirtschaft gekoppelt wird. Durch die Nutzung beider Softwarelösungen entstehen Synergieeffekte. Dieses zusätzliche Leistungsspektrum unterscheidet den CRM/OfficePlanner von vielen anderen CRM-Lösungen, die am Markt angeboten werden. Er bietet direkten Zugriff auf Rechnungsschreibung, Bestellwesen, Lagerbewirtschaftung und die anderen Komponenten der Warenwirtschaft. Bereits in der Standardausführung von CRM/OfficePlanner können daher auch Zahlungskonditionen, Währungsdaten und Versandinformationen zur Adresse verwaltet werden. Bei einer Koppelung nutzen dann beide Systeme die gleiche Datenbasis, so dass eine Doppelerfassung entfällt. Es liegen Informationen im Zu-

griff, die durch Warenbewegungen entstehen, beispielsweise welche Zahlungsbeträge offen stehen, Erträge, Umsätze, Warenhistorien etc.

Mit dem CRM/OfficePlanner immer einen Schritt schneller

Durch die Integration mit der Warenwirtschaft kann sogar dem Kunde ein Kaufvorschlag unterbreitet werden. Sämtliche Preisinformationen und das Kaufverhalten aus der Historie sind verfügbar. Kunden werden verblüfft sein, wenn ihnen gesagt wird, was sie benötigen. Leichter kann es dem Gegenüber nicht gemacht werden und er fühlt sich bestens betreut.

Die besondere Flexibilität des CRM/OfficePlanner

CRM/OfficePlanner ist keine starre Lösung, an die ein Unternehmen sich anpassen muss. Durch das optionale Modul „Designer“, kann der Anwender oder ein Fachhändler den CRM/OfficePlanner nach branchenspezifischen oder individuellen Vorgaben frei konfigurieren. Um CRM/OfficePlanner nach solchen Anforderungen zu gestalten, wird kein Programmcode benötigt. Nach dem Baukastenprinzip wird beispielsweise die Adresdatenmaske geändert oder völlig neu erstellt. Dadurch passt sich CRM/OfficePlanner optimal an die bestehende Firmenorganisation an und ist für den langfristigen Einsatz geeignet, unabhängig davon, wie sich ein Unternehmen entwickelt. Die Investition lohnt sich also auch auf lange Sicht.

Nutzen Sie das umfassende Angebot der BüroWARE-Partner.
Dies geht weit über Softwareleistungen hinaus.

Mit ausgebildeten Partnern vor Ort (Service), leistungsstarken Softwarekomponenten aus einer Hand (Wirtschaftlichkeit) und kontinuierlicher Programmpflege (Sicherheit) bieten wir bewährte Konzepte die Sie für die dauerhafte Betriebssicherheit in Ihrem Unternehmen brauchen.

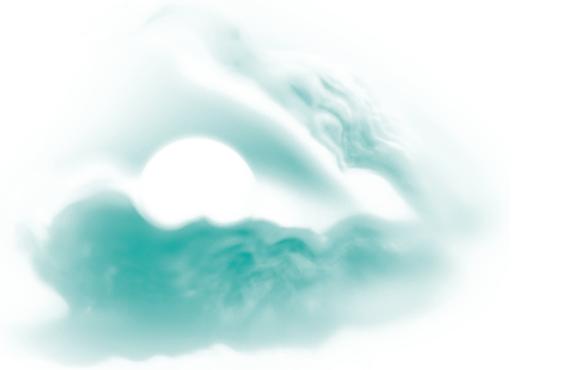


BÜROWARE® - DER SOFTWAREMASSANZUG

Mehr Service

Mehr als „nur“ Software

Fundierte Analyse, Hilfe in Hardwarefragen, umfassende Softwareberatung, Installation und Anpassung von BüroWARE, Schulung der Mitarbeiter, Hilfestellung und Programmpflege. Diesen Service bieten über 100 BüroWARE Partner und -ServiceCenter auch in Ihrer Nähe.



Mehr Wirtschaftlichkeit

Softwarelösungen aus einer Hand

Mit sorgfältig aufeinander abgestimmter Software verbessern Sie den Workflow, denn alle Komponenten arbeiten effizient zusammen und ergänzen einander. Mit BüroWARE sind mit CRM, ERP, FIBU, HR und INTERNET alle wesentlichen Softwareprodukte verfügbar die ein Unternehmen für zeitgemäßes Management benötigt.



Mehr Sicherheit

Konzepte für dauerhaften Nutzen

Durch die Wartungsleistungen profitieren Sie von den Weiterentwicklungen von BüroWARE® und erhalten Softwarepflege, Upgrades und Betreuung. Diese Leistungen helfen Ihnen bei kalkulierbaren Kosten über Jahre hinweg dauerhaft aktuelle Software zu nutzen.



SoftENGINE GmbH
Kaufmännische Softwarelösungen
Im Steimertal 35
76855 Annweiler am Trifels
Tel. (0 63 46) 9 69 0
Fax (0 63 46) 9 69 170

CRM

CRM/OfficePlanner
Dokumenten-Management

ERP

Warenwirtschaft/Handel
Handelskasse
Warenwirtschaft/Industrie

Individuell anpassbar mit dem „Designer“

FIBU

Finanzbuchhaltung
Anlagenbuchhaltung
Business-Intelligence

HR

Personalabrechnung
Personalmanagement

INTERNET

e-workflow Webshop

Serviceleistungen sind Angebote der BüroWARE Partner.

Werbematerialien sind weder Eigenschaftszusicherung noch Vertragsbestandteil.

Nicht alle Leistungen und Komponenten sind in international erhältlich.

Wenn Sie sich für den CRM/OfficePlaner entscheiden, werden Sie vielleicht nicht sofort mehr verkaufen, aber stellen Sie sich den Gewinn vor, wenn Sie die Leistungen der Vertriebsmannschaft in den nächsten Jahren nur um 10 bis 20 Prozent steigern könnten.



**DER SOFTWAREMASSANZUG
FÜR IHR UNTERNEHMEN !**

Ab sofort mehr Durchblick beim Organisieren und Verkaufen mit dem **BüroWARE®CRM/OfficePlaner**.

Die CRM/OfficePlaner bietet Ihnen:

- Die Verwaltung Ihrer Adressen, Briefe und Telefonnotizen
- Die Urlaubsorganisation für die gesamte Belegschaft
- Ein Produkt, mit dem jeder im Büro arbeiten kann
- Funktionen, um Ressourcen wie Geschäftswagen oder Maschinen planen zu können
- Ein Werkzeug für Telefonmarketing
- Die Erkennung von ISDN-Rufnummern (ISDN-Karte erforderlich)
- Ein internes Mailsystem zur Kommunikation zwischen den Mitarbeitern
- Die Anbindung an MS-Office (z.B. um in Word Ihre Briefe zu schreiben oder, um in Excel Ihre Termine auszuwerten)
- Wiedervorlagefunktionen
- Ihre Vertriebsaktivitäten schwarz auf weiß
- Eine Abteilungsprojektplanung

Das bedeutet für Sie:

- Das Sie Ihr Büro noch besser organisieren können
- Das Sie mit der gleichen Man-Power die Vertriebsaktivitäten deutlich erhöhen können
- Das alle Mitarbeiter die gesammelten Informationen einfach nutzen können
- Das für die wichtigsten Büroarbeiten eine einheitliche Arbeitsplattform existiert

Und das alles in der Gesamtheit stellt sicher, dass Sie mit dem CRM/OfficePlaner ein Management-Instrument und Organisationsmittel haben, womit Sie Ihr Büro noch effizienter und transparenter organisieren und verwalten können.