

Microsoft Dynamics CRM für Software- und Consultingunternehmen


Steigern Sie Ihre Produktivität

Ob kleines, mittleres oder großes Unternehmen: Alle legen Wert auf eine ebenso zuverlässige wie flexible Software. Die Software soll auf den neuesten technischen Standards basieren und lange einsetzbar sein. Sie soll die Möglichkeit offerieren, sich an die veränderte Unternehmensanforderungen anzupassen. Und sie soll den Anwender bei den täglichen anfallenden Arbeiten im Geschäftsleben effizient unterstützen.

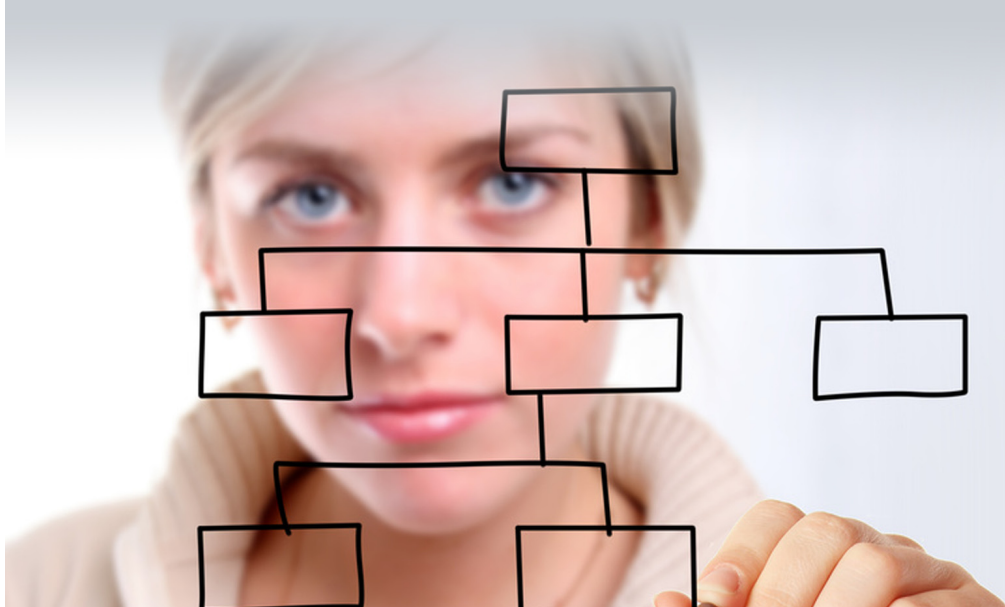
Der modulare Aufbau für Ihre Betriebsorganisation

Methodisches Vorgehen, von der Kundengewinnung, über die Kundenbindung bis hin zur Kundenrückgewinnung, ist der Schlüssel für den Erfolg. Dementsprechend sind Marketing, Vertrieb und Service die Bausteine für diesen Erfolg.

Präzise lassen sich die Geschäftsprozesse, von der Umsatzplanung bis hin zu den operativen Prozessen abbilden. Analysen über den erwirtschafteten Deckungsbeitrag pro Periode oder für ein Projekt liefern die erforderlichen Informationen zur Steuerung des Unternehmens. amball konzipiert mit Ihnen die betrieblichen Abläufe und begleitet die Einführung und den laufenden Betrieb durch ihre Projekt- und Managementberatung.



UniPRO/SC Software
& Consulting auf Basis
Microsoft Dynamics CRM



Microsoft-Komponenten für Ihre Unabhängigkeit

UniPRO/SC Software & Consulting setzt konsequent auf Microsoft-Komponenten Microsoft Dynamics CRM. Microsoft und Office. Microsoft Dynamics CRM ist eine Kundenmanagementlösung der neuen Generation. Unabhängig von der Unternehmensgröße bietet diese Software eine vollständige Suite für Marketing, Vertrieb und Service. Um eine starke Business-Intelligence-Komponente erweitert und mit der Möglichkeit ausgestattet, eine Vielzahl an Microsoft-Produkten zu integrieren, stellt Microsoft Dynamics CRM eine enorm flexible, innovative und einfach zu bedienende Software dar.

Abgestimmt auf Ihre Arbeitsweise

Der schnelle Einstieg durch eine vertraute Office- und Microsoft Outlook-Benutzeroberfläche, mit der Ihre Mitarbeiter Kundenbeziehungen verwalten können, ohne sich in eine neue Anwendung einarbeiten zu müssen, gilt als großes Plus. Dies schafft Vertrauen, Akzeptanz und spart darüber hinaus jede Menge Schulungskosten.

Abgestimmt auf Ihr Unternehmen

UniPRO/SC unterstützt die Windows Workflow Foundation (WWF), die einen systemübergreifenden Standard für Prozesse bietet. Demzufolge kann beispielsweise eine Kundenanfrage von einer Website automatisch dem richtigen Mitarbeiter zugeordnet werden. Notwendige Schritte werden vorgegeben und deren Status kann über die WWF überwacht werden. Unternehmensdaten werden so deutlich schneller und konsistenter weiterverarbeitet und Ressourcen durch Automatisierung freigegeben.

Unsere Branchenlösung – damit Sie den Nutzen schnell und effizient erzielen können

UniPRO/SC auf Basis Microsoft Dynamics NAV bietet folgenden Leistungsumfang:

Funktionsübersicht		
Marketing	Vertrieb	Service
<ul style="list-style-type: none">• Kampagnenmanagement• Selektionstools	<ul style="list-style-type: none">• Lead- und Verkaufschancenmanagement• Vertriebsprozesssteuerung• Angebots- und Auftragsmanagement• Fakturierung• Kundensegmentierungskriterien	<ul style="list-style-type: none">• Serviceanfragen• Anlagen- und Maschinenverwaltung• Teamkalender mit Einsatz- und Ressourcenplanung• Wissensdatenbank• E-Mail- und Autoresponse Management
Integration	Auf Wunsch	
<ul style="list-style-type: none">• Sharepoint und Scanneranbindung zur Dokumentenverwaltung• CTI-Telefonintegration mit Dokumentation• Reporting Tools• Workflow• Online- und Offlinefunktionalität• Im-/Exportfunktion mit Microsoft Excel	<ul style="list-style-type: none">• Auftragsbezogene Zeiterfassung• Zeitabhängige Aktivitäten organisieren• Rechnungen periodisch erzeugen• Änderungen protokollieren• Visitenkartenscanner• Anbindung der Microsoft Dynamics NAV- oder der DATEV-Finanzbuchhaltung	

Ihre Vorteile mit UniPRO

Marketingplanung

Planen Sie Ihre Marketing-Kampagnen mit der entsprechenden Umsatzerwartung.

CTI

Stellen Sie die Telefonverbindung per Mausklick her. Dokumentieren Sie ihre Telefonate beim jeweiligen Vorgang.

Kundensegmentierung

Eine methodisch aufgebaute Kundensegmentierung ermöglicht eine zielgerichtete Ansprache der Kunden.

Automatische Aktivitäten

Zeitabhängige Aktivitäten steuern, z. B. Geburtstags- oder Vertrags-erinnerungen als Aktivität anzeigen lassen.

Routenplanung

Die Einbindung des Routenplaners, unterstützt Sie bei der Organisation Ihrer Kundenbesuche aber auch bei Vertriebsgebieten.

Erfolgsmessung

Rückläuferverfolgung der Marketingaktivitäten. Stellen Sie Ihre Planung den tatsächlichen Ergebnissen und Kosten gegenüber.

Entitäten kopieren

Sparen Sie Zeit bei der Erfassung und kopieren Sie gängige Vorgänge, wie z. B. ein Angebot oder einen Auftrag.

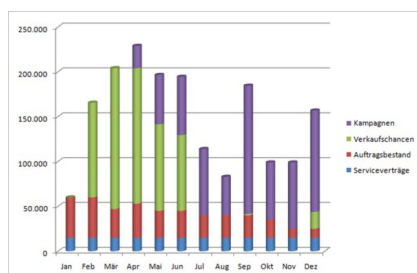
Istzeiterfassung

Auftragsbezogene Zeiterfassung, zur einfachen Fakturierung Ihrer Aufträge und Serviceanfragen

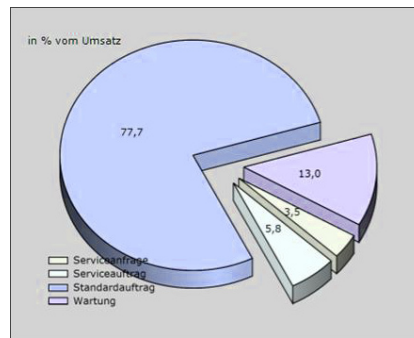
Telefonieren direkt aus CRM!

Nutzen Sie Ihre TAPI-fähige Telefonanlage um sich direkt aus einer Lead- oder Kontaktmaske mit dem gewünschten Gesprächspartner zu verbinden. Eingehende Anrufe werden namentlich angezeigt und Gespräche können direkt dokumentiert werden.

Umsatz- und Ertragsplanung



Ergebnis nach Leistungsbereichen



Angebot und Auftrag

Gestalten Sie Ihre Angebote mit formatierten Text, geben Sie AGBs und Haftungsregeln mit aus.

Lizenzverwaltung

Organisieren Sie Projekte durch die Einbindung von Microsoft Project. Visualisieren Sie die Auslastung der erforderlichen Ressourcen und teilen Sie die Arbeiten bequem und übersichtlich mit Drag-and-Drop ein.

Partnerintegration

Hinterlegen Sie Preise von Endkunden und Partnern, erstellen Sie automatisch die Vermittler-Abrechnung.

Periodische Leistungen

Angebote können sowohl einmaligen als auch mit monatlichen Beträgen (z. B. bei Hosting) dargestellt werden.

Rechnung und Gutschrift

MwSt-Regeln, Abrechnung über Partner oder Leasinggesellschaften.

Vor- und Nachspanntext

Erstellen Sie Bausteine für Vor- und Nachtexte in Angeboten, Aufträgen und Rechnungen.

Vertragsverwaltung

Wartungs- und Serviceverträge im CRM-System verwalten.

Beschaffung

Informationen zur Beschaffung und zu den Kosten der Produkte

Dokumentenverwaltung

Integration von SharePoint zur Dokumentenverwaltung

UniPro/SC Software & Consulting auf Basis von Microsoft Dynamics® CRM

bietet Ihren Mitarbeitern den direkten Zugriff auf Kundeninformationen in einer Microsoft Outlook®-Umgebung – für eine hohe Benutzerakzeptanz und rasche Ergebnisse. Entscheiden Sie sich für die neue Dimension des Arbeitens – mit einer CRM-Lösung, die folgende Eigenschaften vereint:

- **Vertraut**
Software, die produktives Arbeiten durch eine gewohnte und umfassende Anwendungsumgebung ermöglicht.
- **Intelligent**
Echtzeitanalysen und optimierte Geschäftsprozesse, die zu fundierten Entscheidungen und höherer operativer Effizienz führen.
- **Vernetzt**
Verbindungen zwischen Menschen, Prozessen und Systemen, mit denen Unternehmen den Wert ihrer Geschäftsbeziehungen steigern können.
- **Wahlfreiheit**
Wählen Sie zwischen Lizenzkauf oder Lizenzmiete.

Kundenservice – Kunden begeistern

Bieten Sie Ihren Kunden mit Microsoft Dynamics CRM einen überzeugenden Service, und verbessern Sie so die Kundenbindung. Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter mit den richtigen Werkzeugen, die das Fallmanagement vereinfachen, Eskalationsprozesse verkürzen, den Austausch von Wissen verbessern und ein effektiveres Kundenmanagement ermöglichen – und all dies kosteneffizient und flexibel.

- **Serviceplanung:** Steuern Sie Außendiensttermine, Geräte und Ressourcen mit der leistungsfähigen Funktion für eine ganzheitliche Einsatzplanung.
- **Kaufhistorien:** Verfolgen Sie die Produktkaufhistorie sowie Verträge und wichtige Verlängerungsdaten, damit Ihre Mitarbeiter proaktiv agieren und relevante Dienstleistungen oder Produkte anbieten können.
- **Umfassende Serviceanalysen:** Schaffen Sie mehr Transparenz mit Echtzeit-Dashboards, Drill-down-Analysen und Inline-Datenvisualisierung – „out of the box“ und konfigurierbar.
- **Service-Queue-Management:** Richten Sie Warteschlangen für beliebige Entitäten, Benutzer oder Teams ein, und optimieren Sie das Statusmanagement – für mehr Effizienz.
- **Service-Record-Auditing:** Steigern Sie die Transparenz bei Ihren Support- und Serviceaktivitäten und sorgen Sie mit systemweitem Auditing für die effektive Erfüllung von Service Level Agreements (SLAs).
- **Geführte Serviceprozesse:** Optimieren Sie Falllösungen und Eskalationen mit geführten Dialogen, automatisierten Prozessen und konditionellen Formatierungsregeln.
- **Servicezielmanagement:** Verfolgen Sie Serviceziele, zum Beispiel First Call Resolution.



Microsoft Partner

Gold Enterprise Resource Planning

Weitere Informationen

Wenn Sie sich auch bei Ihren Arbeitsabläufen auf kompetente Unterstützung verlassen möchten, rufen Sie uns an oder senden Sie uns eine E-Mail. Unser Vertrieb wird sich umgehend mit Ihnen in Verbindung setzen.

amball business software

- Nordostpark 12–14
- D-90411 Nürnberg

- Telefon +49 (0)911/5 27 97-0
- Telefax +49 (0)911/5 27 97-50
- E-Mail info@amball.de
- Internet www.amball.de

Hersteller

UNIDIENST®
ORGANISATION UND SOFTWARE

www.unidienst.de