

## Steps CRM

### Erfolgreiche Kundenansprache, gezielter Verkauf und begeisternde Kundenbetreuung

**Kunden sind Ihr wichtigstes Kapital. Denn die besten Produkte und Lösungen sind nichts wert, wenn Sie keine Interessenten und Abnehmer haben. Customer Relationship Management (CRM) kann und muss an dieser Stelle wertvolle Beiträge leisten, damit der „Kampf um den Kunden“ zu Ihren Gunsten entschieden wird. Das gilt für Neukundengewinnung gleichermaßen wie für den Verkauf an Bestandskunden.**

In dem Bemühen, bestehende Kunden zu binden, neue Kunden zu gewinnen sowie eine attraktive Umsatzrendite zu erzielen, haben mittelständische Unternehmen besondere Herausforderungen zu meistern:

- ▶ unnötige Kosten durch mangelnde Fokussierung in der Neukundenansprache
- ▶ eine zu geringe Abschlussquote bei zu langen Vertriebszyklen
- ▶ unzureichende Steuerung des Vertriebes aufgrund fehlender Analysemöglichkeit
- ▶ unproduktive Zeiten durch Informationsablage und -suche in verteilten Datenquellen
- ▶ Vertrauensverlust und Abwanderungen der Kunden durch geringe Servicequalität

**Die Step Ahead AG hat es sich zur Aufgabe gemacht, mittelständischen Unternehmen zu helfen, Interessenten gezielt anzusprechen, Verkaufschancen schneller zu realisieren und ihre Kunden so zu betreuen, dass diese begeistert sind.**

Die Anwender von Steps CRM profitieren insbesondere von

- ▶ durchgehenden CRM-Funktionalitäten in Marketing, Vertrieb und Service
- ▶ schnellem Zugriff auf wichtige Informationen rund um den Kunden
- ▶ kurzen Reaktionszeiten und hoher Aussagefähigkeit dank Automatisierung
- ▶ messbarer Umsatzsteigerung durch strukturiertes Abarbeiten der Verkaufschancen
- ▶ der effizienten Einbindung mobiler Prozesse



## Erfolgreiche Kundenansprache, gezielter Verkauf und begeisternde Kundenbetreuung

### Lösungsumfang

#### Steps CRM-Basis

##### Adressen und Kontakte effizient managen

- ▶ Unterschiedliche Kundenadressen und Adresstypen verwalten
- ▶ Einteilbar nach Kundengruppen und -typen
- ▶ Beliebig viele Ansprechpartner mit wichtigen Detailinformationen (Funktionen, Rollen, persönliche Angaben, ...) abbilden
- ▶ Klassifizierungsmerkmale für Vertrieb und Marketing individuell festlegen
- ▶ Einfach, schnell und beliebig kombinierbar über sämtliche Felder suchen
- ▶ Direkt auf vorhandene Angebote, Aufträge, Service Calls, Verträge, etc. zugreifen
- ▶ Wichtige Kennzahlen wie Umsatz, Deckungsbeitrag, Verkaufshistorie, etc. auf einen Blick einsehen (Kundencockpit)
- ▶ Transparente Ablage und schnelle Suche von Dokumenten wie Korrespondenz, Protokolle, eMails, etc. direkt beim Kunden
- ▶ Klare Zuordnung von Betreuern und Sachbearbeitern mit definierten Zugriffsmöglichkeiten und Verantwortlichkeiten

##### Kunden/Interessenten gezielt ansprechen

- ▶ Zielgruppen nach Vertriebs- und Marketingkriterien definieren
- ▶ Historische Verkäufe für Cross Selling und Up Selling berücksichtigen
- ▶ Neben Firmenadressen die Ansprechpartner nach Funktion und Rolle auswählen
- ▶ Kontinuierliche Aktualisierung der Zielgruppe im Adresspool oder
- ▶ Fixierung vorhandener Adresspools mit definierten Kriterien (fixe Zielgruppe)
- ▶ Serienbriefe und -eMails erstellen, verschicken und optional bei Adresspool, Adresse und Ansprechpartner hinterlegen

##### Aktivitäten planen und dokumentieren

- ▶ Künftige Kundenaktivitäten planen und als Aufgabenliste abarbeiten
- ▶ Durchgeführte Aktivitäten dokumentieren und beim Kunden hinterlegen (Telefonate, Besuche, interne Tätigkeiten, ...)

##### Angebot, Auftrag und Fakturierung

- ▶ Angebotsbindungsfristen überwachen
- ▶ Angebote und Aufträge durch Versionisierung sofort nachvollziehen
- ▶ Vor- und Nachkalkulation von Aufträgen
- ▶ Komplexere Verkaufsprojekte durch Projektzuordnung von Aufträgen abbilden
- ▶ Kreditlimits mit optionalen Liefer- und Leistungssperren überwachen

#### Erweiterungen der CRM-Basis

##### Verkauf zielgerichtet steuern

- ▶ Beliebig viele Verkaufsprojekte für Neu- und Bestandskunden führen
- ▶ Je Verkaufschance Schlüsselpersonen und deren Rollen im Unternehmen darstellen
- ▶ Notwendige Verkaufsschritte / Meilensteine definieren und als Checkliste abarbeiten
- ▶ Erfolgte Verkaufsschritte dokumentieren, analysieren sowie künftige Schritte planen
- ▶ Alle oder einzelne Verkaufsprojekte für Vertriebs-Forecast darstellen und analysieren

##### Verkaufsprojekte mobil bearbeiten

- ▶ Mobiler CRM-Client in Microsoft® Outlook
- ▶ Online- und Offline-Betrieb, d.h. Verkaufsprojekte und Kontaktdaten für den mobilen Verkauf jederzeit verfügbar haben

##### Kundenzufriedenheit sichern

- ▶ Mit Hilfe des User HelpDesk (UHD) kompetenten Telefonsupport von 1st- bis max. 3rd-Level leisten
- ▶ Durch Nutzung der Wissensdatenbank gezielt schnelle Antworten geben
- ▶ Serviceaufträge direkt oder aus dem UHD heraus anlegen und Mitarbeiter für den Vor-Ort-Einsatz disponieren
- ▶ Telefonische oder Vor-Ort-Leistungen zyklisch gegen einen Vertrag oder nach Aufwand berechnen
- ▶ Erbrachte Serviceleistungen dokumentieren
- ▶ Ursachen für Serviceanfragen sammeln und analysieren

##### Dokumente managen

- ▶ Kaufmännische Belege, Korrespondenzen, eMails oder externe Dokumente archivieren
- ▶ Dokumente dort ablegen, wo sie hingehören, und u.a. schlagwortunterstützt suchen
- ▶ Standards durch beleggebundenen Workflow einhalten

##### Von Intranet und Extranet profitieren

- ▶ Informationen gezielt internen und externen Nutzerkreisen zur Verfügung stellen

##### Workflow und Automation nutzen

- ▶ Verbindlichkeit sichern durch automatisierte Wiedervorlage und Eskalationsfunktion

##### Zahlen analysieren, Potentiale erkennen

- ▶ Aktuelle Zahlen und Daten bis auf Einzelbelegebene analysieren
- ▶ Mehrdimensionale Auswertungen individuell per Drag & Drop zusammenstellen
- ▶ Zahlen in Tabellen und Grafiken abbilden

**Step Ahead AG**  
Burgweg 6  
82110 Germering

Tel +49 (0)89 / 89 40 60-0  
Fax +49 (0)89 / 89 40 60-10  
Mail [info@stepahead.info](mailto:info@stepahead.info)  
Web [www.stepahead.info](http://www.stepahead.info)

