

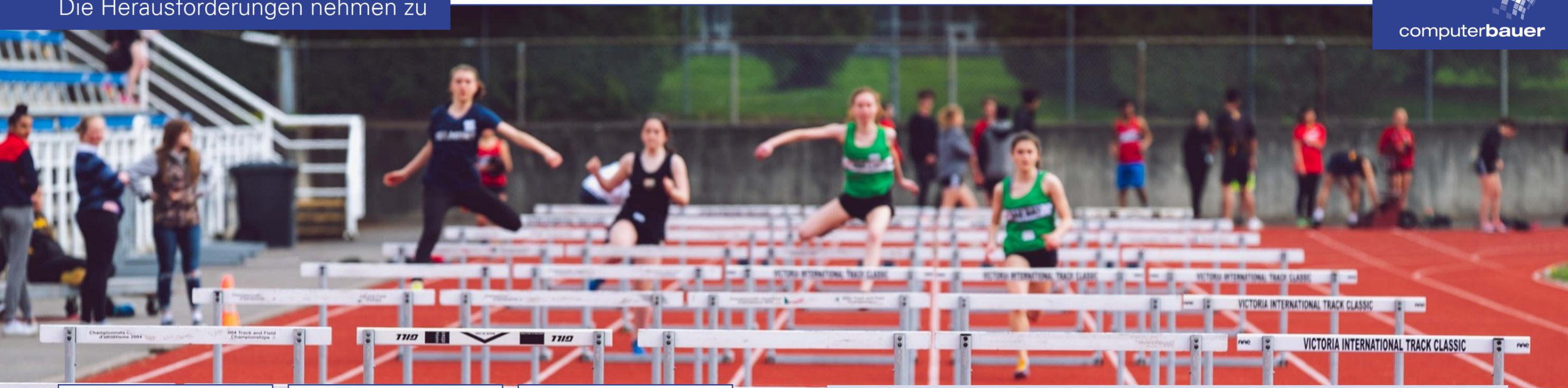


computerbauer

Creatio



Flexibles, modernes CRM und
Business Process Management



Die Welt dreht sich immer schneller

Die Digitalisierung beschleunigt Kommunikation und Informationsaustausch. Abläufe und Anforderungen ändern sich rasant. Zahlreiche Mitbewerber buhlen mit ausgefeiltem Marketing um die Aufmerksamkeit Ihrer Kontakte.

Die Arbeitsweise ist agil und online

Iterationszyklen lösen durchgeplante Projektabläufe ab. Aufgabenstellungen ändern sich während eines Projektes. Es werden rasche Reaktionen erwartet – nicht im nächsten Meeting vor Ort, sondern schnell, im Online-Termin.

Ressourcen sind knapp

Personelle Ressourcen sind begrenzt, gute Mitarbeiter gesucht. IT-Fachkräfte sind teuer und rar. Abstimmungen mit externen Dienstleistern verschlingen Zeit.

Ihr Systempartner: Computer Bauer GmbH

Wir haben langjährige Erfahrung mit der Bereitstellung und dem Management von IT-Umgebungen für kleine und mittlere Unternehmen. Die Optimierung von Workflows und Geschäftsprozessen sowie deren Digitalisierung bildet einen unserer Tätigkeitsschwerpunkte. Wir begleiten unsere Kunden langfristig und beraten zu einer passenden, zukunftssicheren IT-Strategie. Computer Bauer ist inhabergeführt und hat den Firmensitz in München. Als Creatio-Partner verfügen wir über umfangreiches Wissen zur angebotenen Lösung..

25 Jahre Erfahrung

50 Mitarbeiter

250 Kunden

2.500 betreute IT-Arbeitsplätze

Sie benötigen

Bestmögliche Informationen über Ihre Kontakte für eine personalisierte Ansprache
Vernetzung und Zusammenführung des Wissens über Ihre Kontakte und deren Anforderungen
Schnell anpassbare, flexible Prozesse

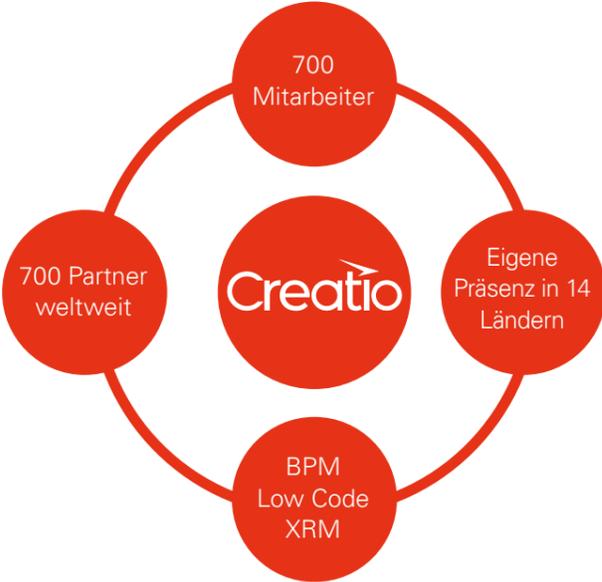
Sie benötigen

Ein perfekt organisiertes Wissensmanagement
Eine zentrale Informationsquelle für Projekt- und Vertragsmanagement
Eine an agile Arbeitsweisen schnell anpassbare Lösung

Sie benötigen

Anwendungen, die Ihre Mitarbeiter entlasten und Zeit für produktive Aufgaben schaffen
Ein flexibles, weitgehend durch Ihre Fachkräfte konfigurierbares System
Unabhängigkeit von Dienstleistern bei Detailanpassungen

Hersteller und Hosting-Anbieter



Mit modernem CRM und BPM erfolgreich über die Ziellinie

No-Code-Architektur: Schnell und ohne Programmierkenntnisse anpassbar
Integrierte Lösung für CRM, Business Process- und Wissensmanagement: 360°-Überblick über alle relevanten Informationen
Bereitstellung aus der Cloud: Ortsunabhängig nutzbar, flexibel skalierbar
Zukunftssicher: Namhafter Hersteller, mehrere deutsche Systempartner

Kennen Sie diese Situation aus Ihrem Unternehmen?

- ❑ Es sind mehrere Anwendungen im Einsatz, um Kontakte und Adressdaten zu erfassen: Outlook, ein ERP- oder FiBu-System, Excel-Listen, Marketinganwendungen wie Inxmail oder Mailchimp und weitere Programme.
- ❑ Der Aufwand bei Änderungen ist hoch. Anpassungen und Löschungen in einer Anwendung werden nicht mit den Datenbeständen der weiteren Systeme synchronisiert.
- ❑ Je nach Aufgabengebiet führen Mitarbeiter zusätzliche eigene Listen, z.B. nach Vertriebsgebiet oder für den Versand von Weihnachtskarten. Es existieren daher unterschiedliche, teilweise widersprüchliche Adressbestände sowie "Datensilos" bei einzelnen Mitarbeitern. Ein unternehmensweit konsistenter Datenbestand ist nicht garantiert.
- ❑ Zahlreiche Karteileichen schlummern in den Daten.
- ❑ Auswertungen über Systemgrenzen hinweg verursachen einen großen Aufwand.
- ❑ Eine Historie des Kontakts ist aufgrund der Systemgrenzen nicht darstellbar.
- ❑ Bei der Ansprache von Kontakten entstehen Peinlichkeiten, z.B. wenn der Kunde der Verwaltung eine Änderung kommuniziert hat, diese aber im Marketingsystem nicht angekommen ist.
- ❑ Nicht jedes System erlaubt eine Abbildung von Beziehungen zwischen Unternehmen und Kontakten. Beispielsweise werden Änderungen einer Firmenadresse in Outlook nicht in die Datensätze der Mitarbeiter übernommen.
- ❑ Das Durchsetzen der DSGVO-Vorgaben ist erschwert. Dies betrifft das fristgerechte Löschen von Daten aus den zahlreichen Systemen, aber auch die Auskunft, welche Daten zu einer Person gespeichert sind.
- ❑ Da die Datenbestände in den einzelnen Anwendungen häufig nicht gleich aufgebaut sind, müssen teilweise Felder zweckentfremdet werden, um alle nötigen Informationen zu erfassen. Dies erschwert die Auswert- und Nachvollziehbarkeit.
- ❑ Datenbestände für einzelne Unternehmensbereiche sind nur für einzelne Mitarbeiter erreichbar und verständlich (z.B. Marketinglisten). Fallen diese Kollegen länger aus, entstehen Probleme.
- ❑ Es müssen mehrere Systeme gepflegt, abgesichert und Benutzerrechte verwaltet werden.

Creatio als professionelles CRM bietet Ihnen

- Erfassen von Personen, Unternehmen und Organisationen
- Abbilden von Zugehörigkeiten, Rollen und Verbindungen
- Kategorisieren von Adressen, z.B. als Kunde oder Lieferant oder als A-/B-/C-Kunde
- Abbilden von Fotos und Firmenlogos möglich
- Einfaches Zuordnen von Ansprechpartnern zu einer Firma
- Übernahme zentraler Unternehmens-Adressdaten in den Ansprechpartner
- Anreichern von Daten aus dem Internet per Mausclick
- Import von Daten z.B. im vCard-Format möglich
- Automatische Dublettenprüfung über den gesamten Adressbestand
- Automatisiertes Befüllen von Feldern auf Basis der Eingaben (z.B. Stadt nach Eingabe der PLZ)
- Übersichtliche Darstellung, intuitive Suche und beliebig konfigurierbare Ansichten und Filter
- Grafische Darstellung von Beziehungen zur Abbildung von Firmen- und Konzernstrukturen
- Berechtigungen für Zugriff und Bearbeitung von Adressdatensätzen granular steuerbar
- Adress-Synchronisation mit Microsoft Exchange möglich

Sie erreichen als Unternehmen

Alle Adressdaten werden unternehmensweit in einem System verwaltet und sind auf einheitlichem Stand. Änderungen erfolgen zentral an einer Stelle und sind sofort für alle Abteilungen verfügbar. Der Datenbestand ist konsistent und aktuell.

Informationsanforderungen können auf Knopfdruck schnell erledigt werden. Auswertungen und Listenerstellungen für verschiedene Zwecke sind jederzeit mit geringem Aufwand möglich.

Die Anforderungen der DSGVO können abgebildet und durchgesetzt werden.





Kennen Sie diese Situation aus Ihrem Unternehmen?

- ❑ Dokumente werden an verschiedenen Stellen gespeichert: im Filesystem, einer ERP-Software, dem Buchhaltungssystem und möglicherweise in einem DMS-System. Zusätzlich sind Dokumente auf den Rechnern der einzelnen Mitarbeiter abgelegt.
- ❑ Dokumente werden in unterschiedlichen Systemen erstellt: Office-Programme, ERP-Software, FiBu, ...
- ❑ E-Mails sind komplett separat in Outlook bzw. auf dem Exchange-Server gespeichert.
- ❑ Änderungen in einem Dokument werden nicht mit weiteren Versionen synchronisiert, die in weiteren Systemen oder auf einzelnen Rechnern abgelegt sind.
- ❑ Es bestehen unterschiedliche Versionen eines Dokuments auf verschiedenen Plattformen und Mitarbeitern. Es kann nicht sichergestellt werden, dass nur die aktuellste Version eines Dokuments verwendet und an Dritte gesendet wird.
- ❑ Beim Erstellen von Dokumenten werden häufig Daten aus einem System in Programme wie Word oder Excel exportiert. Korrekturen, die anschließend in den Dokumenten vorgenommen werden, werden nicht in das System zurückgespiegelt, aus dem die Daten exportiert wurden. Dies betrifft z.B. das Erstellen von Serienbriefen.
- ❑ Eine Übersicht über die Dokumente eines Kunden ist nur mit großem Aufwand möglich, da diese auf verschiedene Systeme verteilt sind.
- ❑ Dokumentenvorlagen müssen in mehreren Systemen aktuell gehalten werden. Dies verursacht hohen Aufwand bei Änderungen.
- ❑ E-Mail-Kommunikation mit einem Kunden ist getrennt von Dokumenten wie Aufträgen, Rechnungen, Mahnungen oder Gutschriften gespeichert. Informationen zu einem Vorgang, z.B. im Reklamationsfall, müssen im Unternehmen an zahlreichen Stellen gesucht werden.
- ❑ Rechtliche Vorgaben und Corporate Design können nicht sicher durchgesetzt werden. Beispielsweise muss die Geschäftsführung auf zahlreichen Dokumenten korrekt angegeben sein. Ohne zentrale Verwaltung von Dokumenten und Vorlagen kann eine Änderung nicht in allen Systemen und Versionen garantiert werden.
- ❑ Ein DSGVO-konformes Löschen nach Ablauf von Aufbewahrungsfristen ist nur mit hohem Aufwand möglich.

Creatio als professionelles CRM bietet Ihnen

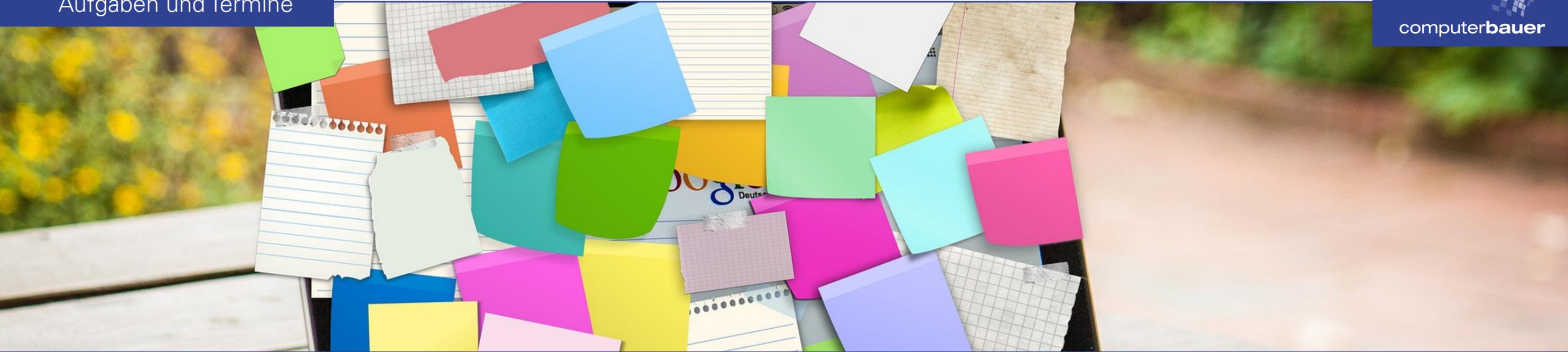
- Zentrale Speicherung der Dokumente, optional mit Anbindung an Sharepoint
- Zentrale Verwaltung von Dokumentenvorlagen und Versionen, z.B. Ändern von rechtlichen Pflichtangaben oder Corporate Identity
- Einfaches Hinzufügen von Dateien per Drag & Drop
- Einbindung zahlreicher Datenformate, z.B. PDF, Bilddateien, Office-Dateien, ...
- Dokumente sind direkt bei den Datensätzen verknüpft, auf die sie sich beziehen: Ansprechpartner, Unternehmen, Vorgang, Termin, ...
- Personalisierbare Dokumentenvorlagen für die Ausgabe als Word- oder PDF-Dateien
- Unkompliziertes Weiterleiten und Versenden von Dokumenten als E-Mail-Anhang
- Vorlagen für personalisierte E-Mails
- Versand von Dokumenten und E-Mails automatisiert und eventgesteuert möglich
- Historie aller Kundendokumente und E-Mails an einer Stelle unternehmensweit verfügbar
- Zugriffs- und Bearbeitungsrechte granular über Rechteverwaltung steuerbar
- Zugriff auf Dokumente auch von Mobilgeräten und unterwegs unkompliziert möglich
- Einheitliches Auftreten und aktuelle Dokumentenversionen sichergestellt

Sie erreichen als Unternehmen

Alle Dokumente sind zentral und unternehmensweit erreichbar und ermöglichen eine schnelle Übersicht. Es ist sichergestellt, dass immer aktuelle, einheitliche und rechtlich korrekte Versionen verwendet werden. Auch die Vorlagen zum Erstellen der Dokumente sind zentral verfügbar und können schnell angepasst werden.

Dokumente werden nur in einem System erstellt oder aus einem führenden System mit Daten versorgt. Korrekturen sind zentral überall verfügbar.





Kennen Sie diese Situation aus Ihrem Unternehmen?

- ❑ Die Mitarbeiter verwalten ihre ToDos und Wiedervorlagen in diversen Systemen: Microsoft OneNote, Microsoft ToDo, Planner, Outlook-Kalender, handschriftliche Notizen
- ❑ Im Unternehmen sind weitere Lösungen vorhanden, zum Beispiel zur Zeiterfassung oder Projektabrechnung.
- ❑ Teilweise werden auch private Kalender auf dem eigenen Mobiltelefon der einzelnen Kollegen und andere Tools außerhalb der Kontrolle des Unternehmens verwendet.
- ❑ Es gibt keine zentrale Stelle mit einem Überblick über alle Aufgaben und Wiedervorlagen.
- ❑ Eine zentrale Dokumentation und Auswertung der Aufgabenerledigung ist nicht möglich, der Bearbeitungsstand muss bei der jeweiligen Person abgefragt werden.
- ❑ Es besteht die Gefahr, dass ToDos unerledigt bleiben und zu Unzufriedenheit beim Kunden oder Einnahmeausfällen führen.
- ❑ "Zeitfresser" und ineffiziente Prozesse können nicht erkannt werden. Teure Arbeitszeit wird möglicherweise dauerhaft verschwendet.
- ❑ Bei gemeinsam bearbeiteten Projekten mehrerer Kollegen fehlt eine zentrale Übersicht über die Aufgaben, die zu dem Projekt gehören, sowie über den Bearbeitungsstand des Gesamtprojekts.
- ❑ Eine Priorisierung der in einem Team oder dem Unternehmen vorhandenen Aufgaben ist nur schwer oder nicht möglich. Ein Überblick über die Auslastung der einzelnen Kollegen ist nicht möglich, diese muss persönlich abgefragt werden.
- ❑ Fällt ein Kollege kurzfristig aus oder verlässt das Unternehmen, muss geklärt werden, an welchen Stellen offene Aufgaben gepflegt sind, um diese ggf. zu delegieren.
- ❑ Im Fall von handschriftlichen Listen, privaten Tools oder Kalendern ohne Zugriff für Dritte ist kein Zugriff und Delegieren von offenen Aufgaben und Terminen möglich, wenn ein Mitarbeiter erkrankt.
- ❑ Teilweise müssen Eingaben mehrfach gepflegt werden, z.B. in einer Projektsoftware, dem eigenen Kalender und einer Zeiterfassung zur Abrechnung geleisteter Arbeitsstunden.
- ❑ Beim Einsatz privater Tools und ohne zentrales Management können Datenschutzbelange nicht zuverlässig durchgesetzt werden.

Creatio als professionelles CRM bietet Ihnen

- Zentrale Speicherung von Aufgaben, Terminen und ToDos
- Darstellung von Aufgaben im Kalender und automatische Erinnerung
- Kategorisieren von Aufgaben nach Typ (z.B. Support, To-Do) und nach Bearbeitungsstatus
- Darstellung von Aufgaben und Terminen auf mobilen Endgeräten
- Synchronisierung mit Exchange und Outlook
- Delegieren von Aufgaben an Mitarbeiter und Vorgabe von Erinnerungs- und Bearbeitungsterminen
- Zuordnen von Aufgaben zu Projekten, Kunden, Serviceanfragen und weiteren Vorgängen und Abbildung im jeweiligen Datensatz
- Historie der bereits bearbeiteten Aufgaben und stattgefundenen Termine eines Kunden/Kontakts
- Definieren von Abhängigkeiten, z.B. automatische Anlage eines Erstgespräch-Termins für den Vertrieb beim Erstellen einer Verkaufschance
- Schnelle Auskunftsfähigkeit bei Anfragen und sofortiger Überblick für Servicemitarbeiter bei Störungsmeldungen
- Erfassen und Dokumentieren von Bearbeitungszeiten in der jeweiligen Aufgabe; zentrale Auswertung von Bearbeitungsstand und -dauer

Sie erreichen als Unternehmen

Alle Mitarbeiter pflegen ihre Aufgaben an einer unternehmensweit einheitlichen, zentralen Stelle. Mehrfacheingaben werden vermieden. Das Delegieren von Aufgaben und Terminen bei Krankheit ist mit wenigen Mausklicks möglich.

Erinnerungen und Wiedervorlagen sorgen dafür, dass keine Aufgaben unerledigt bleiben. Vorgesetzte können die Abarbeitung unkompliziert nachhalten. Der Überblick über Projektstände und Auslastung und das Erkennen von Ineffizienzen sind gegeben.





Kennen Sie diese Situation aus Ihrem Unternehmen?

- ❑ Informationen über Kundenbeziehungen sind in einer Vielzahl von Systemen gespeichert, auf die jeweils nur bestimmte Mitarbeiter und Abteilungen zugreifen können: Filesystem und Sharepoint, ERP, FiBu, Dokumentenmanagement, Laufwerke von Mitarbeiter-PCs, ...
- ❑ Das kundenbezogene Wissen ist über mehrere Systeme verteilt und nicht unternehmensweit auf Knopfdruck verfügbar. Stattdessen entstehen "Informationssilos", die nur für bestimmte Mitarbeitergruppen zugänglich sind.
- ❑ Es gibt keine zentrale Anlaufstelle, die Informationen zu Kunden, Vertriebskontakten und Projekten bündelt und aktuell bereitstellt.
- ❑ Änderungen und Aktualisierungen an einer Stelle haben keinen Einfluss auf die Informationsbestände an den weiteren Stellen.
- ❑ Informationen müssen aufwändig in verschiedenen Systemen eingepflegt und aktualisiert werden.
- ❑ Die Informationen sind nicht überall auf aktuellem Stand und konsistent.
- ❑ Es fehlt ein Gesamtüberblick über alle Vorgänge eines Kontakts oder Kunden. Eine Historie der bisherigen Aktivitäten steht ebenfalls nur in Bruchstücken zur Verfügung.
- ❑ Die Recherche von Informationen, das Aktualisieren der Datenbestände bei Änderungen und die Auswertung über Abteilungsgrenzen hinweg sind extrem aufwändig.
- ❑ Es können unerwünschte Situationen entstehen, wenn Mitarbeiter nicht über komplette Informationen verfügen, zum Beispiel wenn der Vertrieb nichts von Unzufriedenheit aufgrund offener Supportanfragen weiß oder trotz unbezahlter Rechnungen weiter neue Projekte gestartet werden.
- ❑ Es muss eine Vielzahl von Systemen gepflegt, aktualisiert und betrieben werden.
- ❑ Die Benutzer müssen sich in mehreren Systemen auskennen und berücksichtigen, an welchen Stellen im Unternehmen relevante Fakten dokumentiert werden. Teilweise stehen Informationen nicht zur Verfügung, z.B. wenn diese auf den lokalen Laufwerken der Geräte einzelner Mitarbeiter gespeichert sind.
- ❑ Die Automatisierung und Steuerung von Prozessen über System- und Abteilungsgrenzen hinweg ist nicht möglich.

Creatio als professionelles CRM bietet Ihnen

- Strukturierte, chronologische Darstellung aller Einträge zu einem Adressdatensatz sowie der Zusammenhänge zwischen den einzelnen Elementen: E-Mails, Termine, Dokumente, Verkaufschancen, Aufgaben, Support-Vorgänge
- Unternehmensweit einheitlicher Überblick über aktuellen Status und relevante Informationen
- Schematische Darstellung der Strukturen von Unternehmen, Organisationen und Netzwerken
- Erweitern von Kontaktdaten mit Informationen z.B. zu Unternehmenskennzahlen
- Anpassen der Darstellung verknüpfter Dateien zu einem Adressdatensatz durch umfangreiche Filtermöglichkeiten
- Gezieltes Bereitstellen der für den jeweiligen Anwender wichtigen Daten durch eine benutzerspezifische Zugriffssteuerung
- Zugriff auf alle Informationen über den Webbrowser und über mobile Geräte – auch unterwegs oder im Kundentermin
- Flexible Schnittstellen, z.B. zur Anbindung von ERP-Systemen, und Nutzung der aus diesen Systemen bereitgestellten Daten in der Kundenakte
- Passgenaues Ansprechen von Kunden und Vertriebskontakten durch alle Abteilungen
- Kombinierte Auswertung aller Aktivitäten und Kennzahlen zu einem Datensatz

Sie erreichen als Unternehmen

Alle Mitarbeiter greifen an einer unternehmensweit einheitlichen, zentralen Stelle auf Kundeninformationen zu. Es sind alle relevanten Informationen über Abteilungsgrenzen hinweg verfügbar. Mehrfacheingaben in unterschiedliche Systemen sind nicht mehr erforderlich. Aktualisierungen von Daten können unternehmensweit zuverlässig ausgerollt werden. Auswertungen und Übersichten sind zentral und einheitlich möglich. Kundenzufriedenheit und Vertriebs Erfolg verbessern sich durch eine passgenau abgestimmte Ansprache.





Kennen Sie diese Situation aus Ihrem Unternehmen?

- ❑ Für Marketingaktivitäten muss auf eine Vielzahl von Systemen zugegriffen werden. Inxmail oder Mailchimp für Newsletter, Social-Media-Plattformen, Hoot Suite, ...
- ❑ Daten müssen per Schnittstelle oder manuellem Export zwischen den Systemen übertragen werden. Eingehende Antworten auf Kampagnen und Lead-Anfragen müssen manuell erfasst und im Haus weitergegeben werden.
- ❑ Die treffgenaue Segmentierung von Zielgruppen ist sehr aufwändig, da Daten aus verschiedenen Systemen berücksichtigt werden müssen.
- ❑ Relevante Daten in anderen Abteilungen, z.B. Vertrieb, sind für das Marketingteam nicht erreichbar.
- ❑ Veranstaltungen müssen mit Hilfe von Excel-Listen bearbeitet werden.
- ❑ E-Mails sind separat in Outlook gespeichert.
- ❑ Der Erfolg von Marketingkampagnen kann nur eingeschränkt überwacht und ausgewertet werden. Ein Abgleich der über einen Kanal eingehenden Leads mit dem Umsatz der dadurch gewonnenen Kunden ist z.B. nur mit großem Aufwand möglich, da Daten mehrerer Systeme zusammengeführt werden müssen.
- ❑ Anfragen, die über verschiedene Kanäle eingehen, z.B. Social Media und Web-Kontaktformular, müssen manuell zusammengeführt werden.
- ❑ Es besteht das Risiko, dass Kontaktaufnahmen zu lange unbeantwortet bleiben, verloren gehen oder nicht erkannt wird, dass ein Kontakt bereits bekannt ist.
- ❑ Automatisierte Reaktionen auf das Verhalten von Marketingkontakten sind nicht möglich.
- ❑ Es besteht die Gefahr, dass Aktivitäten und Budgets an "kalte", wenig erfolgversprechende Leads verschwendet werden.

Creatio als professionelles CRM bietet Ihnen

- Zusammenstellung spezifischer Zielgruppen in Verteilern mithilfe vielfältiger Such- und Filterfunktionen
- Bereitstellen von Vorlagen für personalisierte Serienkommunikation
- Direkte Anbindung von Webseiten-Kontaktformularen und Übernahme der eingegebenen Daten in Datensätze
- Tracking von Nutzerverhalten auf der Landingpage durch Creatio möglich
- Definition, Steuerung und Auswertung von automatisierten Kampagnen in Abhängigkeit vom Benutzerverhalten
- Auswertung des Kampagnenerfolgs und Archivierung aller relevanten Informationen innerhalb der Kampagne
- Zentrales Erfassen von Leads aller Kanäle und Dokumentation der Historie, Kontakte und des Bearbeitungsprozesses
- Integrierte Lösung für den Versand von Massenmailings sowie Trigger-gesteuerten Nachrichten
- KI-Prognosen zum erwarteten Erfolg einzelner Leads
- Planung und Auswertung von Events (Zielgruppe, Budgets, Aufgaben)
- Direkte Übergabe von Leads an den Vertrieb ohne Systembruch

Sie erreichen als Unternehmen

Alle relevanten Daten und Informationen stehen in einem System zur Verfügung. Das ermöglicht das effiziente Planen und Durchführen passgenauer Kampagnen. KI-Prognosen helfen, die vorhandenen Mittel für erfolgversprechende Leads einzusetzen.

Die Auswertung und Steuerung des Marketingerfolgs ist auf Basis der vorhandenen Daten gut möglich. Informationen aus dem Marketing stehen auch später im Vertriebsprozess und für die Kundenbetreuung zur Verfügung.





Kennen Sie diese Situation aus Ihrem Unternehmen?

- ❑ Zu Projekten ist eine Vielzahl von Informationen im Haus vorhanden: Vereinbarungen und Verträge im Filesystem oder DMS, E-Mail-Konversationen in Outlook, Termine und Aufgaben im Outlook-Kalender, einem Ticketsystem oder Terminplanungs-Software, Abrechnungsinformationen in einer Zeiterfassung sowie ggf. weitere Unterlagen.
- ❑ Daten müssen daher in einer Vielzahl von Systemen gepflegt und eingesehen werden. Das ist aufwändig und erhöht das Fehlerrisiko.
- ❑ Teilweise führen Mitarbeiter eigene Listen, um einen Überblick über ihren Verantwortungsbereich zu behalten, z.B. in One Note oder Excel. Diese Informationen stehen anderen Mitarbeitern nicht zur Verfügung und fehlen, wenn Kollegen kurzfristig ausfallen oder das Unternehmen verlassen.
- ❑ Es besteht die Gefahr, dass ein Projekt nicht ideal gesteuert werden kann und z.B. Budgets überschritten oder nicht ausgeschöpft werden, da ein voller Überblick nicht jederzeit möglich ist.
- ❑ Ein Delegieren von Aufgaben sowie die Dokumentation und Überwachung der Ausführung ist nur eingeschränkt möglich und erfordert manuelles Pflegen von Listen.
- ❑ Rückfragen des Kunden zum Projekt können nicht aus dem Stand beantwortet werden.
- ❑ Es können unangenehme und unerwünschte Situationen entstehen, wenn Mitarbeiter nicht über alle Informationen zum Kunden verfügen. Zum Beispiel, wenn ein Projektbeteiligter den Kunden turnusgemäß kontaktiert, während gleichzeitig Unstimmigkeiten und eine Eskalation in einem anderen Bereich bestehen.
- ❑ Bei der Abrechnung müssen Daten aus mehreren Quellen berücksichtigt werden. Die Gefahr, dass Absprachen mit dem Kunden bei der Abrechnung nicht berücksichtigt werden, z.B. im Reklamationsfall, ist hoch.
- ❑ Die Geschäftsleitung kann den Projekterfolg nicht eigenständig überprüfen, sondern ist auf Reportings einzelner Mitarbeiter angewiesen.
- ❑ Ein Übergeben von Projekten an Kollegen ist aufwändig und nur erschwert möglich.

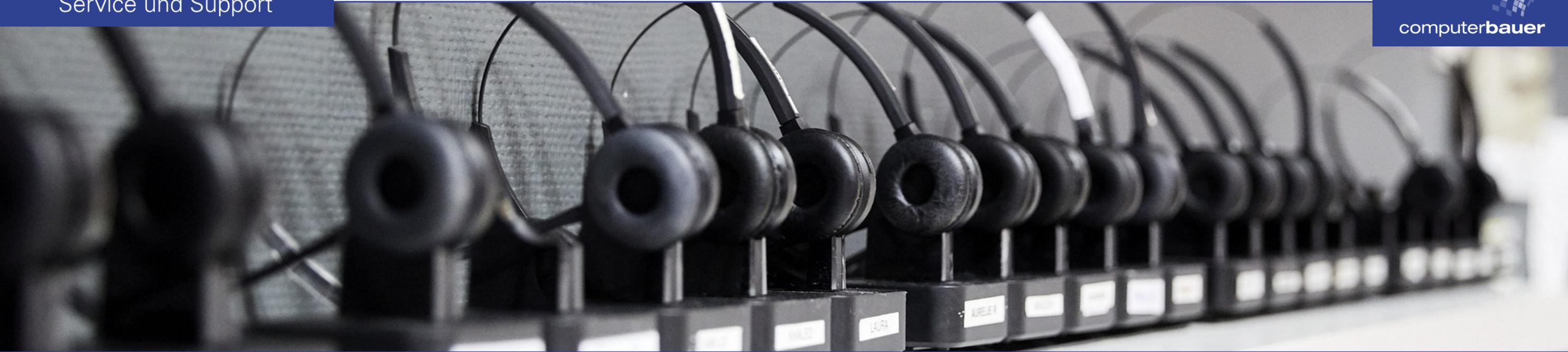
Creatio als professionelles CRM bietet Ihnen

- Pflegen aller Informationen zum Projekt in einem System in einheitlicher Weise und Aktualisieren an einer Stelle
- Dokumentation von Kommunikation, Vereinbarungen, zugehörigen Dateien, Terminen und ggf. weiteren Informationen in einer konsistenten Akte
- Bereitstellen der benötigten Projektinformationen an zentraler Stelle für alle berechtigten Mitarbeiter
- Integration von Kalendereinträgen, E-Mails und Dokumenten in die Kunden- und Projekttakte
- Überblick über den Projektstand und Bereitstellen von Auswertungen und Dashboards
- Zuweisen von Aufgaben, Darstellen von Zuständigkeiten und Überwachen der termingerechten Abarbeitung
- Automatisierung von Teilaufgaben und Arbeitsschritten bei Bedarf möglich, z.B. Versand von Statusmails bei Abschluss bestimmter Projektaufgaben
- Erinnerung an anstehende Aufgaben und Projektschritte
- Bereitstellen vordefinierter Reportings für den Kunden auf Knopfdruck, schnelles Beantworten von Rückfragen

Sie erreichen als Unternehmen

Alle relevanten Daten und Informationen stehen in einem System zur Verfügung. Das ermöglicht das effiziente Planen und Steuern des Projektes, verschafft jederzeit einen Überblick über den Bearbeitungsstand und versetzt Sie in die Lage, bei Bedarf Rückfragen unverzüglich zu beantworten. Projektaufgaben delegieren Sie unkompliziert an Mitarbeiter und überwachen die Ausführung. Auch Buchhaltung und Abrechnung oder der Kundensupport können jederzeit auf aktuelle Projektinformationen zugreifen. Mehrfacheingaben oder Datenexporte sind nicht mehr erforderlich.





Kennen Sie diese Situation aus Ihrem Unternehmen?

- ❑ Das Team im Kundenservice bearbeitet Anfragen mit Hilfe eines eigenständigen Ticketsystems. Meist werden zusätzlich Aufgaben und Termine sowie E-Mails auch in Outlook bearbeitet. Dokumentationen zu Kunden werden im Filesystem oder einem Firmen-Wiki gepflegt.
- ❑ Die Servicemitarbeiter haben keinen Zugriff auf die Informationen, die in anderen Abteilungen entstehen. Die Stammdaten jedes Kunden separat im Support-Ticketsystem gepflegt werden.
- ❑ Austausch mit Kunden, der über das Outlook eines Mitarbeiters stattfindet, ist für andere Mitarbeiter nicht nachvollziehbar, so dass Informationen möglicherweise mehrfach beim Kunden abgefragt werden.
- ❑ Der Überblick über alle Aktivitäten mit Bezug zu einem Kunden sowie über alle bestehenden Absprachen ist nur schwer möglich, da Daten in mehreren Systemen betrachtet werden müssen.
- ❑ Dem Support-Team fehlen Informationen, welche Produkte dem Kunden genau verkauft wurden.
- ❑ Die Abarbeitung von Aufgaben, so dass keine Anfragen unbeantwortet bleiben, kann nicht in jedem Fall überwacht werden.
- ❑ Ein Delegieren von Teilaufgaben, z.B. im Krankheitsfall, ist aufwändig.
- ❑ Mitarbeiter aus anderen Abteilungen, die keinen Zugriff auf das Ticketsystem haben, können Rückfragen zu Supportthemen nicht beantworten.
- ❑ Es können unangenehme und peinliche Situationen entstehen, wenn Eskalationen und Unzufriedenheiten aufgrund von Störungen nur im Support-Team bekannt sind und Kollegen aus anderen Abteilungen den Kunden kontaktieren.
- ❑ Mögliche Vertriebspotentiale für zusätzliche Produkte, Dienstleistungen oder Schulungen, die aufgrund wiederholter Supportanfragen sinnvoll wären, werden nicht erkannt.
- ❑ Dadurch bleiben Chancen, die Kundenzufriedenheit mit passgenauen Angeboten zu erhöhen, ungenutzt.
- ❑ Abrechnungsinformationen zu geleisteten Support-Zeiten müssen aus dem Ticketsystem exportiert und an die Buchhaltung zur Rechnungsstellung übergeben werden.

Creatio als professionelles CRM bietet Ihnen

- Pflegen aller Informationen zum Kunden sowie Bestellungen in einem System in einheitlicher Weise und Aktualisieren an einer Stelle
- Dokumentation von Kommunikation, Vereinbarungen, zugehörigen Dateien, Terminen und ggf. weiteren Informationen in einer konsistenten Akte
- Bereitstellen der benötigten Informationen an zentraler Stelle für alle berechtigten Mitarbeiter, auch für Kollegen außerhalb des Support-Teams (z.B. Bestandskundenvertrieb)
- Erfassen von geleisteten Zeiten und nahtloses Bereitstellen von Abrechnungsinformationen
- Zuweisen von Aufgaben, Darstellen von Zuständigkeiten und Überwachen der termingerechten Abarbeitung
- Automatisierung von Teilaufgaben und Arbeitsschritten bei Bedarf möglich, z.B. Versand von Statusmails bei Abschluss eines Supporttickets
- Erkennen von Vertriebspotentialen, Kundenbedarf und rechtzeitiges Reagieren auf Unzufriedenheit des Kunden
- Bereitstellen vordefinierter Reportings auf Knopfdruck
- Beantworten von Rückfragen des Kunden zu Supportthemen jederzeit möglich

Sie erreichen als Unternehmen

Support, Vertrieb, Buchhaltung und Unternehmensleitung nutzen einen einheitlichen Datenbestand. Das erleichtert nicht nur Auswertung und Abrechnung von Supportleistungen, sondern ermöglicht auch, den Bedarf genau zu erkennen und den Kunden bestmöglich zufrieden zu stellen. Informationen zum Kunden und zu möglicherweise abzuarbeitenden Störungen stehen unternehmensweit zur Verfügung. Mehrfacheingaben werden konsequent vermieden, ein Delegieren an Kollegen ist jederzeit möglich. Eingehende Rückfragen können unkompliziert beantwortet werden.





computerbauer



So geht es weiter

Wir freuen uns darauf, mit Ihnen ein erfolgreiches Projekt durchzuführen!

Gerne besprechen wir im Detail, welche Anforderungen Sie haben und wie wir Sie dabei unterstützen können, effiziente digitale Abläufe mit der Creatio-Software zu realisieren.

Computer Bauer GmbH
Willy-Brandt-Platz 2
81829 München

+49 (89) 99 14 97 - 120
anfrage@computer-bauer.de

www.computer-bauer.de