

# CRM

✓ *Ein vollständiges System für Vertrieb, Marketing und Service und damit die perfekte Lösung für die Kundenbindung in Ihrem Unternehmen.*

Die Kundenbeziehung ist für jedes erfolgreiche Unternehmen der Schlüssel zum Erfolg. Das WinLine CRM unterstützt Sie dabei im täglichen Datenmanagement und liefert alle wichtigen Informationen für erfolgreiche Neu- und Folgegeschäfte.



Das WinLine CRM ist „ready to go“, d. h. einfach und äußerst übersichtlich im Handling. Sie spielen lediglich die Lizenz ein und können sofort mit Ihren ersten Aktionen starten.

Über den mobilen Connect\* auf das WinLine CRM per Smartphone oder Tablet können Sie auch von unterwegs Anfragen zügig beantworten oder Daten im WinLine ERP-/CRM-System erfassen. Natürlich in Echtzeit über eigens programmierte Apps.

#### Beispielhafte Einsatzgebiete des WinLine CRM

##### **Automatisieren Sie Ihre Aufgabenverwaltung:**

Verwalten Sie Termine, Anrufe, Aufgaben, Bestellungen, Akquise-Tätigkeiten, etc. mit Wiedervorlagefunktion - für sich selbst, für Dritte oder für Gruppen.

##### **Unterstützen Sie Ihren Vertrieb:**

Organisieren Sie die Wiedervorlagen und Nachverfolgungen Ihrer Angebote sowie die Durchführung von Serienbrief- oder E-Mailkampagnen.

##### **Optimaler Service für Ihre Kunden:**

Wickeln Sie Ihren Kundendienst, die Reparaturannahme, die Reklamationsbearbeitung, Support- & Beratungstätigkeiten oder Ihre Terminplanung (Außendienst, Monteure, Techniker, etc.) mit dem CRM ab.

##### **Behalten Sie den Überblick:**

Verwalten Sie Ihre Verträge für Handys, PKW, Leasing, Miete, etc. im WinLine CRM.



Das WinLine CRM-System ist neben den WinLine-Programmen für den ERP-Bereich ein weiteres Kernprodukt unserer Gesamtlösung. Das CRM unterstützt Sie bei Ihren täglichen Aufgaben in den Bereichen Vertrieb, Marketing und Service:

- + Integriert in die WinLine ERP-Lösung
- + Maximierung & Optimierung der Kundenbindung
- + Erhöhung der Kundenloyalität
- + Aufbau langfristiger Kundenbeziehungen
- + Gewinnung neuer Kunden
- + Optimale Auskunftsmöglichkeiten über Bestandskunden und Interessenten (Historie)
- + Verkaufsunterstützung über durchgängiges Kampagnenmanagement
- + Vereinheitlichte Abläufe im Servicemanagement
- + Zentraler Zugriff auf alle Kunden- und Projektdaten
- + Aufbau einer Vertragsverwaltung

**Mehr Informationen zum WinLine CRM - Customer Relationship Management finden Sie auf unserer Webseite unter [www.mesonic.com](http://www.mesonic.com).**

\* Verfügbar für iPhone, iPad, Android und Windows Mobile

# ERFOLGREICH HANDELN

- ✓ *CRM ist in vielen Unternehmensbereichen relevant. Automatisierte Prozesse und Abläufe unterstützen Sie bei Ihren täglichen Aufgaben.*

## CRM IM VERTRIEB

Das WinLine CRM-System unterstützt Ihre Mitarbeiter im Vertrieb auf ganzer Linie. Sie haben alle relevanten Kundendaten jederzeit im Zugriff und können so gezielt und konsequent Erfolgchancen nutzen. Durch die Integration in die WinLine ERP-Programme sind auch Informationen wie Artikellagerstände, Lieferzeiten, Kundenrabatte und -konditionen, etc. abrufbar.



Analysieren Sie das Käuferverhalten Ihrer Kunden, ermitteln Sie Potenziale für Zusatz- und Ergänzungsverkäufe und sorgen Sie damit nicht nur für mehr Kundenzufriedenheit, sondern auch für höhere Umsätze!

### Kontakthistorie und Akquise

Für die Vertriebsabteilung sind die Kontakte das wichtigste Gut. Daher haben Sie im WinLine CRM stets Zugriff auf den aktuellen Status, die gesamte Historie, die zuständigen Ansprechpartner, etc. Auf Basis dieser Daten lassen sich weitere Aktionen und Vorgänge steuern - ob spezielle Angebote für Ergänzungs- oder Zusatzverkäufe, Rabattaktionen und vieles mehr.

Mit Hilfe der TAPI-Anbindung stellt das System auf einen Klick eine telefonische Verbindung zu dem gewünschten Ansprechpartner her. Über so genannte „Quick-Funktionen“ können bereits im laufenden Gespräch Notizen erfasst und anschließend bei dem jeweiligen Kontakt gespeichert werden. Somit gehen keinerlei Informationen verloren.

### Leadverfolgung

Die Kontrolle und Überwachung von Leads ist ein entscheidender Faktor im Vertriebsalltag. Denn hier

werden Umsätze generiert und Chancen ausgelotet. Im WinLine CRM können Sie den gesamten Prozess, beginnend bei der Kontakterfassung über die Angebotserstellung bis hin zum Verkaufsabschluss, Schritt für Schritt nachvollziehen. In der laufenden Akquise bewerten Sie die Verkaufschancen und entscheiden hiermit, welchen Kunden die größte Aufmerksamkeit gelten sollte.

### Termine, Listen & Aufgaben

Sie wollen Ihren Kunden zum Geburtstag gratulieren, sie zum Tag der Offenen Tür einladen oder das Nachfolgemodell eines Artikels anbieten? Mit dem integrierten Listenassistent legen Sie Ihre Selektionskriterien fest und erstellen somit schrittweise Ihre Listen und Übersichten. Diese können Sie auf dem Bildschirm anzeigen lassen, für die Weiterbearbeitung in Microsoft Excel ausgeben oder für den regelmäßigen Zugriff in Ihrem Cockpit abspeichern.

Auf Basis Ihrer definierten Termine und Aufgaben erstellen Sie Ihre persönliche ToDo-Liste. So werden Sie stets aktuell erinnert, welche Aufgaben erledigt werden müssen.

### Ausgewählte Funktionen:

- + Steigerung der Kontaktqualität
- + Zugriff auf Kundenhistorie
- + Ermittlung von Verkaufspotenzialen (Cross-/Upselling, Neuverkäufe)
- + Kunden- und Umsatzentwicklung
- + TAPI-Anbindung für Telefonkampagnen

# CRM IM MARKETING

Neben dem Vertrieb kommt dem CRM im Marketing eine große Rolle zu. Die gezielte Steuerung und Überwachung von Aktionen, Kampagnendurchführung, die Ansprache von Kunden und Interessenten per Newsletter, Serienbrief oder E-Mail sind nur einige Möglichkeiten, die Ihnen das WinLine CRM bietet.



## Zielgruppenselektion

Erstellen Sie Selektionen über Personenkonten, Kontakte, Ansprechpartner, Vertreter und/oder Arbeitnehmer, um Ihre Aktion vorzubereiten. Ein Auswahlassistent führt Sie durch die weitere Selektion. Hier legen Sie Ihre Kriterien fest, nach denen die Zielgruppenkontakte zusammengestellt werden sollen. Dabei können mehrere Kriterien miteinander verbunden werden (z. B. Kunden aus PLZ-Gebiet X, die innerhalb eines Zeitraums Y ein Produkt Z gekauft haben).

## Kampagnenmanagement

Nachdem die Adressauswahl erfolgt ist, können Sie Ihre Aussendungen über das Kampagnenmanagement steuern. Schreiben Sie Ihre Texte direkt im System oder

wählen Sie eine individuelle Vorlage aus und senden Sie Ihre personalisierten Informationen direkt online über das integrierte Postausgangsbuch an die ausgewählten Adressen.

Mit dem Kampagnenmanagement erstellen, versenden, drucken und speichern Sie Serienmails und -briefe, Listen und Auswertungen.

## Pressearbeit

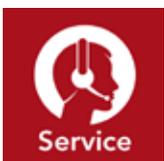
Versenden Sie mit dem WinLine CRM Ihre aktuellen Pressemeldungen. Entscheiden Sie dabei, ob Sie den gesamten Presseverteiler nutzen oder nur bestimmte Kontakte ansprechen möchten.

### Ausgewählte Funktionen:

- + Kampagnenplanung und -durchführung
- + Zielgruppenselektionen
- + Gestaltung eigener Kampagnen/Aktionen
- + Versand von Serienbriefen, Serienmails
- + Verwaltung von Presseverteilern

# CRM IM SERVICE

Lösungen und Produkte am Markt werden immer vergleichbarer. Umso mehr rückt ein schneller und kundenfreundlicher Service in den Fokus.



Für das WinLine CRM bieten sich im Service viele Einsatzmöglichkeiten: als Helpdesk-System zur Abwicklung von Kundenanfragen, für den Außendienst zur Erfassung von Serviceberichten und Aufträgen oder für ein automatisiertes Beschwerdemanagement mit

Eskalationswarnung. So ist unser CRM-System auch für Ihren Kundenservice ein Gewinn!

## Helpdesk & Ticketing

Wickeln Sie Anfragen, Reklamationen, Serviceverträge und Supporttätigkeiten über das WinLine CRM ab.

Über definierte Workflows wird fallspezifisch gesteuert, welche folgenden Schritte nun anfallen. Durch automatische Benachrichtigungsfunktionen und Warnungen gerät keine Anfrage in Vergessenheit. Je Anfrage erfassen Sie angefallene Arbeitszeiten für eine korrekte Kostenberechnung.

### Ausgewählte Funktionen:

- + Kundensupport und Online Help-Desk
- + Ticketingsystem
- + automatisierte Workflowabläufe
- + Reklamations- und Beschwerdemanagement
- + Wiedervorlage- & Eskalationsmanagement
- + Erstellung einer Knowledgebase-Datenbank

# CRM FÜR ALLE BEREICHE

## + **Totale ERP-Integration**

Mit seinem großen Funktionsumfang ist das WinLine CRM für Ihre Mitarbeiter in Vertrieb, Marketing und Service ein unverzichtbares Hilfsmittel bei der Betreuung und Akquise von Kunden und Lieferanten.

Seine ganze Stärke spielt das CRM in Verbindung mit den WinLine ERP-Programmen aus: Beide Systeme greifen auf eine gemeinsame Datenbank zu. So stehen im CRM Informationen aus allen Bereichen (z. B. Artikelinfos, Lagerbestand,

Liefer- oder Produktionszeiten, Zahlungs- und Rabattkonditionen, Offene Posten, etc.) zur Verfügung und umgekehrt werden im CRM erfasste Daten in das ERP-System übergeben.

Dies ermöglicht auch aussagekräftige Analysen, die sowohl Kundenpotenziale als auch Schwachstellen aufdecken und unterstützt Sie bei der systematischen Marktbearbeitung. Ein wichtiger Mehrwert auf Kunden- und Lieferantenseite!

## + **Adressen & Kundeninfo**

Die Adressen sind die Basis für alle weiterführenden Aktionen. Im WinLine CRM stehen hierzu sämtliche Informationen von Kunden, Interessenten, Lieferanten und Kontakten zur Verfügung. Einfach bedienbare Suchfunktionen und Listenassistenten unterstützen Sie bei Ihrer Selektion. So ermitteln Sie den Datenbestand, den Sie weiter bearbeiten möchten - sei es per Telefonaktion, Serienbrief, E-Mail-Kampagne, etc.

Die Kundeninfo fasst sämtliche Informationen zu einem Kontakt zusammen: Käufe, Notizen, Vereinbarungen, Verträge, Projekte und vieles mehr werden hier übersichtlich dargestellt. So ist chronologisch die gesamte Kundenhistorie nachvollziehbar.

## + **Kalender & Termine**

Verwalten Sie Kontakte und Termine sowohl im WinLine CRM als auch parallel in Microsoft Outlook, so können Sie diese über den Microsoft Exchange-Server abgleichen.

Im Kalender werden sämtliche Termine von einzelnen Mitarbeitern, aber auch von Gruppen gespeichert. Je nach Berechtigung und Selektion sehen Sie nur Ihre eigenen Termine bzw. die Ihrer Mitarbeiter oder aber auch alle Termine im Unternehmen.

Damit nichts in Vergessenheit gerät, aktivieren Sie Erinnerungen, Wiedervorlagen sowie Eskalationsdaten.

## + **Office-Integration**

Arbeiten Sie mit Ihren WinLine-Daten in der gewohnten Office-Umgebung. So versenden Sie z. B. E-Mail-Kampagnen über Microsoft Outlook und drucken Serienbriefe über Microsoft Word und geben Auswertungen direkt nach Microsoft Excel-Pivot aus.

## + **Workflows**

Über Workflows steuern Sie Arbeitsabläufe in Ihrem Unternehmen. Definieren Sie Zuständigkeiten, Weiterleitungen, Benachrichtigungen etc. und automatisieren und vereinheitlichen Sie so Ihre Unternehmensprozesse. Mit Hilfe von Workflows können Sie unzählige Aufgaben individuell gestalten: Reklamationen, Supportunterstützung, Beschaffungsanträge, Urlaubsanträge, Seminaranträge, Garantieabwicklung und vieles mehr.

## + **Berechtigungen**

Sicherheit wird in den WinLine-Programmen groß geschrieben. Daher ist auch das WinLine CRM-System mit einem leistungsstarken Berechtigungssystem versehen. Hier wird für die einzelnen Mitarbeiter(-gruppen) gesteuert, welche Daten und Informationen eingesehen beziehungsweise bearbeitet werden dürfen.

## + **Cloud-Integration**

Legen Sie Dokumente, Auswertungen, Berichte, etc. aus dem WinLine CRM in der Cloud ab und erteilen Sie Ihren Mitarbeitern Zugriff auf diese Informationen.

Apple, iPhone, iPad, sind Marken der Apple Inc., Cupertino, USA, eingetragen in den USA und weiteren Ländern.

Android ist eine eingetragene Marke der Google Inc., Mountain View, USA.

Microsoft®, Outlook®, Windows®, Windows Mobile® und das Windows-Logo sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern.

### Österreich

mesonic datenverarbeitung gmbh  
3001 Mauerbach/Wien, Herzog-Friedrich-Platz 1  
Tel. +43-(0)1-970 30-0, Fax +43-(0)1-970 30-75  
[www.mesonic.com](http://www.mesonic.com)

### Deutschland

mesonic software gmbh  
27383 Scheeßel, Hirschberger Straße 18  
Tel. +49-(0)4263-9390-0, Fax +49-(0)4263-8626  
[info@mesonic.com](mailto:info@mesonic.com)

**mesonic** ✓  
mit sicherheit ein gewinn

### RS Gesellschaft für Informationstechnik mbH & Co. KG

Auf dem Knapp 35  
42855 Remscheid

Telefon: (0 21 91) 90 94 04  
Telefax: (0 21 91) 90 94 15

E-Mail: [erp@rgi.net](mailto:erp@rgi.net)  
Internet: [www.rgi.net/mesonic](http://www.rgi.net/mesonic)

**rgi** Ihr Rechenzentrum  
Ihr IT-Dienstleister