

Steps CRM

Erfolgreiche Kundenansprache, gezielter Verkauf und perfekte Kundenbetreuungen



Kunden sind Ihr wichtigstes Kapital.

Denn die besten Produkte und Dienstleistungen sind nichts wert, wenn Sie keine Interessenten und Abnehmer dafür haben. Customer Relationship Management (CRM) kann und muss an dieser Stelle wertvolle Beiträge leisten. Das gilt für Neukundengewinnung gleichermaßen wie für Bestandskundenpflege.

Gezielte Kundenansprache und aktive Kundenbindung praktizieren erfolgreiche Unternehmer seit langem. Neu ist aber, dass Sie sich heute immer größer werdenden Absatzmärkten und immer besser informierten Kunden gegenüber sehen. CRM kann daher nicht mehr nur auf Basis persönlicher Beziehungen und individuellem Wissen durchgeführt werden. CRM sollte vielmehr als integrativer Bestandteil der Unternehmensführung im gesamten Unternehmen verankert sein – gerade im Mittelstand.

Steps CRM ist eine CRM-Lösung, die kleine und mittelständische Unternehmen ideal in Kundenansprache, Verkauf, Kundenbindung und Kundenbetreuung unterstützt. Durch die Integration in Warenwirtschaft und Service können Sie Ihre Unternehmensprozesse von Anfang an am Kunden ausrichten.

Step Ahead AG

- CRM & ERP für den Mittelstand
- über 950 Kunden und 10.000 Anwender in DACH
- Bestnoten für Lösungen in Anwenderzufriedenheitsstudie

Steps CRM Mehr als nur CRM

Kampagnen & Mobilität

Vertriebssteuerung (Projekte & Pipeline)

Angebot & Rechnungsstellung

Kundenservice & Support

Marketing & Adressmanagement

Wie profitieren Sie von Steps CRM?

- Bilden Sie im CRM auch wichtige Bereiche wie Verkauf, Rechnung und Kundenservice ab
- Nutzen Sie für CRM auch operative Daten aus Verkauf und Service / Kundendienst
- Optimieren Sie damit die gezielte Kundenansprache und Ihre CRM-Abläufe
- Integrieren Sie nahtlos mobile Mitarbeiter aus Verkauf und Service / Kundendienst
- Stellen Sie jederzeit aktuelle Infos bereit und verkürzen Sie (Re-)Aktionszeiten
- Erweitern Sie bei Bedarf um weitere integrierte ERP-Module und -Funktionen

Warum CRM?

Warum mehr als nur CRM?

- Steps CRM ist Bestandteil der ERP-Lösung Steps Business Solution und bietet so Funktionen und Vorteile, die anderen CRMLösungen oft fehlen.
- Steps CRM unterstützt die Arbeit im Büro genauso wie mobiles Arbeiten.
- Steps CRM deckt nicht nur CRMTeilaspekte wie beispielsweise Adressverwaltung oder Verkaufsplan ab, sondern reicht komplett von der Erstansprache bis zur Nachverkaufsbetreuung.



CRM & ERP ECM FINANCE BI eBUSINESS COLLAB HOSTING



Kontakt & Adressmanagement

- Unterschiedliche Kundenadressen mit Adresstypen, Kundengruppen /-typen und Funktionen verwalten / abbilden
- Angebote, Aufträge, Service Calls, Verträge, usw.
- Kundencockpit mit Kennzahlen (Umsatz, Deckungsbeitrag, Verkaufshistorie, usw.)

Flexible Adressauswahl über Adresspool

- Zielgruppen nach Vertriebs- und Marketingkriterien selektieren, optional externe Adressen hinzuwählen
- Historische Verkäufe für Cross- & Up-Selling
- Kontinuierliche Aktualisierung der Zielgruppe im Adresspool oder Fixierung vorhandener Adresspools mit definierten Kriterien (fixe Zielgruppe)
- Serienbriefe und -eMails mit Microsoft Word erstellen, verschicken und optional bei Adresspool, Adresse und Ansprechpartner hinterlegen

Kampagnenmanagement

- Kampagnen mit mehreren Schritten (nach Verantwortung, Verkaufsaktion, Budget, Dauer, usw.)
- Definition von Kampagnentypen mit individuellen Vorlagen für Kampagnenschritte
- Kombination der Adresslisten für weitere Schritte unter Berücksichtigung von Kriterien und Rückmeldungen
- Je Kampagnenschritt Festlegung eines Verantwortlichen und Übertragung einer Aufgabe – Anzeige des Bearbeitungsstatus der Aufgabe
- Anlage von neuen Kunden oder Verkaufsprojekten (Opportunitäten) aus einer Adress- bzw. Rückmeldungsliste heraus
- Kampagnenauswertung zur Erfolgsmessung

Steps für Microsoft® Office Outlook®

- Mobiler CRM-Client in Microsoft® Outlook®
- Verwaltung und Eingabe von Kontakten, Verkaufsprojekten, Aufgaben, Tätigkeiten, Spesen
- Online- und Offline-Betrieb

Vertriebssteuerung & Verkaufsprojekte

- Definition eines Verkaufsprojektes mit strukturiertem Verkaufsprozess mit unterschiedlichen Typen
- Erfassung von internen und berechenbaren Tätigkeiten und Spesen auf Verkaufsprojekte und Aufgaben
- Fortschrittskontrolle mit Verkaufswahrscheinlichkeit (Pipeline) in Abhängigkeit der erreichten Schritte
- Transparenz über gewonnene und verlorene Verkaufsprojekte

Angebot, Auftrag & Fakturierung

- Verknüpfung Angebote mit Verkaufsprojekten
- Hinterlegung der zugrundeliegenden Verkaufsaktion
- Bindungsfristen überwachen • Kreditlimits mit optionalen Liefer- und Leistungssperren überwachen
- Fakturierung von Aufträgen mit Dienstleistungen und nicht lagergeführten Artikeln

Kundenservice & Support

- Kompetenter Telefonsupport über mehrere Ebenen
- Aufbau und Nutzung der Wissensdatenbank
- Aufgaben direkt aus dem User HelpDesk heraus anlegen und Mitarbeiter dafür einplanen
- Erbrachte Service-Leistungen dokumentieren
- Ursachen für Servicen Anfragen sammeln und analysieren
- Optional über Zusatzmodul Vertrag: Leistungen zyklisch gegen einen Vertrag berechnen

Aufgabenplanung für Mitarbeiter

- Definition als Fixtermin („zu erledigen am“) oder als kapazitiven Termin („zu erledigen bis“)
- Optionale Übergabe in den Outlook-Kalender mit Anzeige als Kalendereintrag oder Aufgabe
- Anzeige offener Aufgaben in Infomaske mit Ampelfunktion
- Anzeige und Planung von Aufgaben optional über Zusatzmodul Grafische Service Disposition

Erfassung von Tätigkeiten & Spesen

- Zuordnung zu einem Kunden, Angebot, Auftrag, Verkaufsprojekt oder einer Aufgabe (Telefonate, Besuche, interne Tätigkeiten, Kundenservice,...)
- Erfasste und berechenbare Tätigkeiten und Spesen können über einen Auftrag oder direkt mit dem Modul Leistungsfaktura berechnet werden