



be(ne)
CLOUDFORWARDINGSUITE
— powered by Nova Systems

CBA - COMMON BUSINESS APPLICATIONS

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

**“KUNDENBEZIEHUNGEN
VERBESSERN”**

Ivano Avesani, Präsident
von Nova Systems

WWW.NOVASYSTEMS.EU

+39 045 8788 211



CRM



SICHERES BUSINESS

MIT WIRKSAME INFORMATION

Für Unternehmen ist es entscheidend, eine Strategie zu planen, die darauf abzielt, ihre Kunden zu binden und neue Marktanteile zu gewinnen. CRM ist ein grundlegendes Werkzeug für ein expandierendes und zukunftsorientiertes Unternehmen.

Kundendaten sind das Vermögen des Unternehmens. Damit CRM sein volles Potenzial ausschöpfen kann, muss eine fruchtbare Beziehung zwischen Management und dem technologischen Bereich unter Einbeziehung aller Abteilungen entstehen, um so die Organisation an die Geschäftsprozesse des Unternehmens anzupassen.

Die Datenqualität ist außerdem ein Schlüsselfaktor, um sicherzustellen, dass die über das CRM durchgeführten Maßnahmen für das Unternehmen wirksam sind. Deshalb ist es wichtig, das Potenzial eines strategischen Tools wie CRM von BeOne, das das Kundenmanagement, die Interaktion zwischen den Unternehmensbereichen und die Produktivität verbessert, genau zu kennen. Im Wesentlichen stellt sie dem Management die technologischen Instrumente zur Verfügung, die es benötigt, um seine Kunden zu halten, indem sie die Beziehungen zu den wichtigsten erhöht, und bietet die Möglichkeit, Profile durch Indikatoren zu qualifizieren, die vom Benutzer vollständig verwaltet werden können, um so die kommerzielle Tätigkeit zu erleichtern.





DOKUMENTE

Mit dem CRM von BeOne können Sie zahlreiche Dokumente erstellen: Spotangebote, Kundenkarten, Routing-Auftrag, Sales Leads, Relance Sales Leads.

INTEGRATION

Das CRM von BeOne ist in die elektronische Dokumentenarchivierung, das Lagerverwaltungssystem, das Transportmanagementsystem und die Business Intelligence integriert. So können Sie Dashboards und Tools zur Erstellung gezielter Berichte verwalten. Mit dem Einsatz von BeOne Analytics ist es möglich, den Kunden durch die Extraktion von Daten aus dem CRM und deren Analyse besser kennenzulernen, um ein maßgeschneidertes Handelsangebot zu entwerfen. Aus kollaborativer Sicht werden die Technologien in die Kommunikationsmittel integriert, um den Kontakt zum Kunden auch mit Hilfe des Bereichs Marketing zu pflegen.



PRODUKTIONSWACHSTUM

Durch ein besseres Kundenmanagement und die Interaktion zwischen den Unternehmensdienstleistungen können Sie die Produktivität steigern. Sobald ein Kunde mit Ihrem Unternehmen in Kontakt tritt, können die Ansprechpartner verfügbare Daten über frühere Aktivitäten, Vorlieben und andere nützliche Informationen abrufen.



DIE GESCHÄFTSBEZIEHUNG VERBESSERT SICH

Dem Management werden die notwendigen technologischen Werkzeuge zur Verfügung gestellt, um die Kundenbeziehungen zu optimieren und zu stärken. Jedes Detail und jede Information über das Kundenunternehmen kann von jedem Benutzer jederzeit eingesehen werden, um dem Ansprechpartner ein Bild der Situation zu vermitteln.



MANAGEMENT DER ANGEBOTE

Möglichkeit, Spotangebote und Preise nach den Bedürfnissen jedes Kunden zu erstellen. Die Erstellung dauert nur wenige Sekunden und spart Ihnen wertvolle Zeit. Die Schnelligkeit der Reaktion ermöglicht es Ihrem Unternehmen, auf dem Markt wettbewerbsfähig zu sein und die Kundenbindung sicherzustellen.



HANDLUNGSAUTOMATISIERUNG

Der Abschluss eines Verkaufs ist nie ein einfacher und schneller Prozess. Das CRM von BeOne ist vertriebsorientiert und ermöglicht es Ihnen, den gesamten Prozess zu automatisieren. Möglich wird dies durch eine optimierte Datenbank und konfigurierbare Verfolgung der Angebote, sodass Sie sich auf die Umsetzung von Verkaufsaktionen konzentrieren können.



KAUFMÄNNISCHE ABWICKLUNG

Das CRM von BeOne begünstigt die interne Organisation des Vertriebs, indem es den Kunden dem Ansprechpartner, der Art des Auftrags und auch der temporären Zuweisung mit einer genauen Einschätzung des Arbeitsaufkommens zuordnet.



MASSGESCHNEIDERTE STRATEGIE

Mit dem CRM von BeOne werden Geschäftsdaten verwaltet, indem der Kunde nach Umsatz oder potenziellem Auftrag eingeschätzt wird. Dies gibt dem Management die Möglichkeit, die beste Geschäftsstrategie zu identifizieren und sie an die Bedürfnisse des Kunden anzupassen.

DIE KUNDENDATEN SIND DAS EIGENTLICHE UNTERNEHMENSVERMÖGEN

Welche kommerziellen Daten kann ich in meine Kundendatenbank eingeben?

Kundendaten sind das „Unternehmensvermögen“ des Unternehmens. Innerhalb des virtuellen Teppichs (Kundendaten) können wir mehrere Arten von Daten erheben, aber die wesentlichen Daten für die Analyse des Kundenpotenzials sind folgende:

- TYP DER ENTITÄT: LEAD, PROSPECT, KUNDE
- KONTAKTE INNERHALB DER ORGANISATION DES KUNDEN
- PROFILERSTELLUNG
- KAUFMÄNNISCHE DATEN
- KAUFMÄNNISCHE UND BETRIEBLICHE HINWEISE
- KAUFMÄNNISCHER AUFTRAG

Wie kann ich die Historie jedes Kunden einsehen?

Die BeOne CRM-Lösung ermöglicht es, über die Kundenanalysefunktionen alle Daten und Handels-, Marketing-, Betriebs- und Verwaltungsdokumente des einzelnen Firmennamens (Kunde) auf einem einzigen Bildschirm abzurufen.



WAS IST DER TYP DER ENTITÄT?

BeOne CRM-Benutzer segmentieren die Entität (Stammdaten) auf folgende Weise:

- LEAD
- PROSPECT
- KUNDEN

WIE WERDEN INTERNE KONTAKTE INNERHALB DER ORGANISIERUNG DES KUNDEN KLASSIFIZIERT?

In der BeOne CRM-Lösung ist es möglich, die Kontakte der Kundenorganisation zu registrieren und damit den Unternehmensbereichen zugänglich zu machen, die täglich mit ihnen in Kontakt treten müssen, da sie derzeit immer schwer aufzufinden sind. Darüber hinaus werden sie von den Nutzern des Kommunikationsmanagements für jeweilige Marketingkampagnen und die Kommunikation mit dem Kunden genutzt. Folgende Daten können erhoben werden:

- NAME
- UNTERNEHMENSPOSITION
- E-MAIL/TELEFON/MOBILTELEFON/SKYPEID
- GEBURTSDATUM
- VERKEHRSSSEKTOR
- ART DER DURCHFÜHRTEN TRANSPORTE

WELCHE KAUFMÄNNISCHEN DATEN KANN ICH IN DIE E-ORDNER-DATENBANK EINGEBEN?

In der BeOne CRM-Lösung können wir im Bereich Handelsdaten alle Verkehrsdaten eingeben:

- ART DES TRANSPORTS (LUFT/MEER/LAND)
- VERKEHRSSSEKTOR (IMPORT/EXPORT)
- ANZAHL DER SENDUNGEN
- HÄUFIGKEIT (TÄGLICH/MONATLICH/ETC.)
- LAND/MARKT/PLZ/HAFEN/FLUGHAFEN
DES AUSGANGS- UND ZIELORTES
- ART DER WARE

WAS IST UNTER HANDELSHINWEIS ZU VERSTEHEN?

Gewerbliche Nutzer der BeOne CRM-Lösung geben in der Regel einen Handelshinweis ein, wie der Kundenservice Spotangebote bewerten soll: z.B. Land Sammelgut-Exportpreisliste -10%. Wenn ein Spotangebot erstellt wird, erscheint, sobald der Benutzer diese Stammdaten eingibt, ein Pop-up-Fenster, das dem Benutzer einen Hinweis auf die Angebotsparameter für diesen Kunden/Transport/Dienstleistung gibt.

WAS IST MIT PROFILERSTELLUNG GEMEINT?

BeOne CRM-Anwender nutzen die entsprechende Funktion "Features", um den einzelnen Kunden angemessen zu profilieren, und in der Regel sind die Profile wie folgt aufgebaut:

- FINANZIELLE ZUVERLÄSSIGKEIT DES KUNDEN
- JÄHRLICHER UMSATZ DES KUNDEN
- ANZAHL DER MITARBEITER
- WIRTSCHAFTSZWEIG (LEBENSMITTEL, MODE, VERSORGUNG, BAUWESEN, ETC.)
- ZUKÜNFTIGE IMPLEMENTIERUNGEN

Für zukünftige Implementierungen sind damit all jene Anfragen nach Dienstleistungen gemeint, die wir derzeit nicht erbringen können, z.B. Lagerlogistik, die wir in naher Zukunft aber erbringen wollen.

WIE WIRD DIE KAUFMÄNNISCHE ZUORDNUNG FÜR JEDEN KUNDEN VERWALTET?

Mit der BeOne CRM-Lösung können Sie jedem einzelnen Kunden die Referenzfiliale zuordnen, die den Kunden und Handelsvertreter (für verschiedene Dienstleistungen) verwaltet, z.B.:

- LUFTWEG EXPORT: MARIO ROSSI
- LUFTWEG IMPORT: GIUSEPPE BIANCHI
- LANDWEG IMPORT: FRANCO VERDI
- SEEWEG FCL: MARY BROWN
- NATIONAL: ROBERT NERI

MAXIMIEREN SIE DEN WERT IHRER KUNDEN



MARKETING

Flache, standardisierte Kommunikationen riskieren einen erheblich negativen Einfluss auf das Image und die Marke des Unternehmens. Heutzutage ist es notwendig, jede Kommunikation individuell anzupassen, um sowohl neue Kunden zu gewinnen als auch die bestehenden zu erhalten. Das CRM von BeOne ermöglicht es Ihnen, dank der ausgefeilten, speziell für Ihre Branche entwickelten Funktionen, den Dialog mit Kunden und Partnern mit offensichtlichen Vorteilen gegenüber den üblichen Marketing-Tools im Web zu optimieren.



VERKÄUFE

Dank des leistungsstarken Moduls Sales Force Automation ist das CRM von BeOne das umfassendste und flexibelste Softwareprogramm auf dem Markt zur Verwaltung von Vertriebsnetzen und bietet außergewöhnliche Unterstützung, um die Leistung des Vertriebs deutlich zu steigern. Das bedeutet ein umfassendes und aktualisiertes Echtzeit-Screening der Verkaufstrends für jeden Kanal und die Fähigkeit, jede Verkaufsebene mit den am besten geeigneten Tools zu steuern. Mit BeOne verfügen Sie über alle Möglichkeiten der „Sales Force Automation“ und optimierten Geschäftsprozesse zur Verbesserung des Vertriebs.



NACH DEM VERKAUF

Jede Verkaufsaktivität stellt einen grundlegenden Moment im Leben eines Unternehmens dar. Detaillierte Informationen über aktuelle und vergangene Geschäftsverhandlungen sind ein unschätzbare Wert für jedes Unternehmen. Effektive Unterstützung Ihres Außendienstes bedeutet einerseits, alle für die Verhandlungsführung notwendigen operativen Instrumente bereitzustellen, und andererseits, den Führungsrollen die notwendigen Instrumente zu garantieren, um jeden Aspekt zu bewerten, von der Messung der Effektivität bis hin zur Analyse der Abweichung von den festgelegten Zielen.



CRM

EINE EINZIGE DATABASE

MIT EINEM EINZIGEN

E-FOLDER IST ALLES MÖGLICH

Dank des CRM-Moduls von BeOne können alle Daten und Papierdokumente in einem einzigen virtuellen Ordner (E-Folder) gespeichert werden, der die Kunden-, Interessenten-(Prospect) und Lead-Stammdaten repräsentiert, wodurch alle Ordner und Dateien, die innerhalb des Unternehmens oder einzelner PCs verstreut sind, eliminiert werden. Jede Art von Datei (*.pdf, *.docx, *.xlsx, *.jpg, etc.) kann direkt im entsprechenden E-Folder archiviert werden (per Upload oder Drag & Drop). BeOne CRM-Benutzer legen in der Regel folgende Dokumente ab:

- DOKUMENT ÜBER KUNDENZUVERLÄSSIGKEIT
DAS VON DEN RATINGAGENTUREN ERSTELLT WURDE
- ABSICHTSERKLÄRUNGEN (FÜR ITALIEN)
- VOM KUNDEN UNTERZEICHNETE PREISE
- PROTOKOLLE MIT DEN KORRESPONDENTEN



TARIFE

Wie viel Zeit vergeuden Sie mit der Anpassung und Variation Ihrer Tarife?

Die CRM-Lösung von BeOne ermöglicht es Ihnen, Anpassungen automatisch zu ändern und basiert dabei auf dem Ablaufdatum oder dem für diese Anpassungen festgelegten Datum. Mit der parametrischen Variation können Sie mit wenigen Mausklicks einen prozentualen Tarif auf den gesamten Tarif, auf die Abschnitte bis zum einzelnen Element ändern.

VERTRÄGE

Wie kann ich den Vertrag an meinen Kunden kommunizieren, ohne weitere E-Mails zu versenden?

Die BeOne CRM-Lösung ermöglicht neben dem Versand von E-Mails auch die massive Veröffentlichung auf dem dem Kunden gewidmeten Portal. Die Annahme durch den Kunden kann sowohl als Daten- als auch auf Dokument elektronisch archiviert werden.

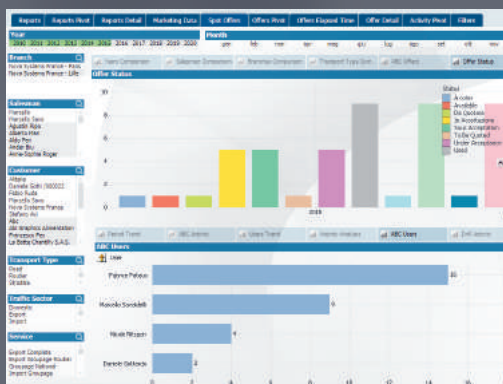
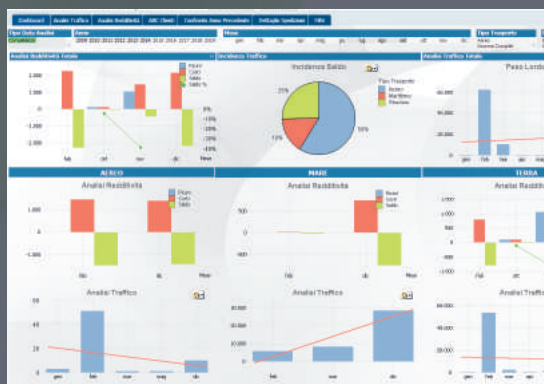
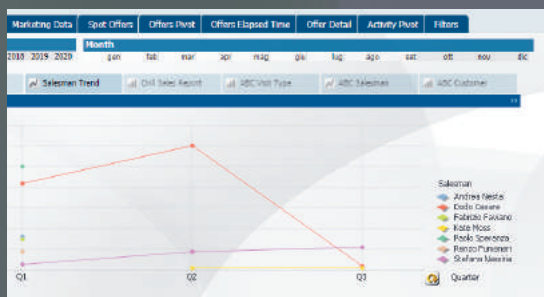
SPOTANGEBOTE

Wie kann man ein Spotangebot zum Kurs des Kunden anbieten?

Die BeOne CRM-Lösung ermöglicht die Erstellung eines Spotangebots oder eines Tarifs in wenigen Sekunden, da die Erfassung eines großen Teils der Kundenanfragen stark vom Zeitpunkt des Eingangs der Angebote abhängt.

Ich kann den Status meines Angebots überwachen?

Mit der BeOne CRM-Lösung können Sie Events erstellen, die den Handelsvertreter verpflichten, ein Feedback zum Status des Angebots zu geben (Follow-up bei Spotangeboten oder Ermahnungen bei Tarifen). Alle Status können in Echtzeit und für die Ergebnisse der Angebote gleichermaßen überwacht werden, ob diese z.B. akzeptiert, storniert (unter Angabe der Gründe) oder abgelehnt (unter Angabe der Gründe) werden. Alle Rückmeldungen und Ergebnisse können mit Hilfe von Business Intelligence-Tools analysiert werden.



Verarbeitungsbeispiele, die dank der vollständigen Integration der Module durchgeführt werden können.



NOVA SYSTEMS SERVICES S.R.L.

VERONA ■ MILANO ■ PRATO ■ MADRID ■ BARCELONA ■ PARIS ■ MARSEILLE

Viale del Lavoro 39/A
37036 S. Martino B. A. [VR]
T +39 045 8788211 r.a.
F +39 045 8788212
info@novasystems.it
www.novasystems.it

© 2019 ALL RIGHTS RESERVED.