

ULC.eStones.CRM

Für mehr Qualität in der Kundenbetreuung

ULC.eStones.CRM ist eine leistungsstarke Lotus Notes Domino-Anwendung für Ihr Kundenbeziehungsmanagement. Es unterstützt Ihre Mitarbeiter und Prozesse beim aktiven Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management - CRM) im Vertrieb sowie im Rahmen der Projektsteuerung und -realisierung.

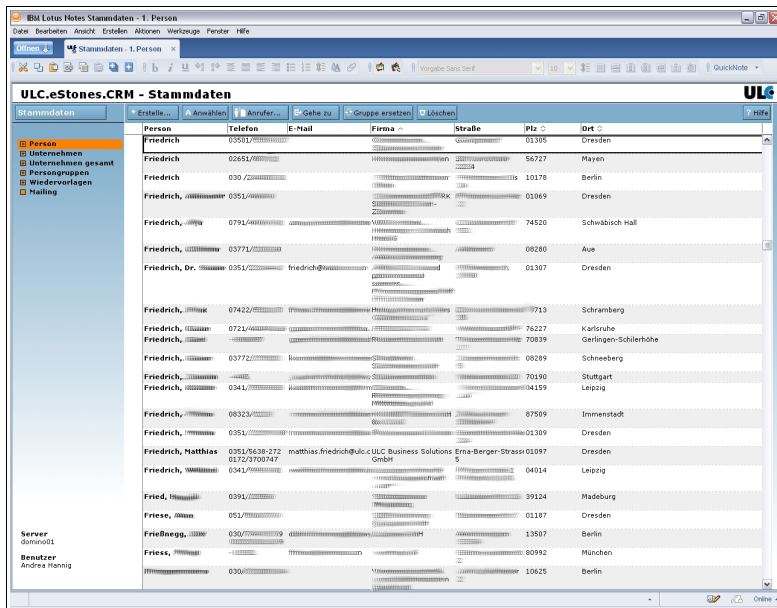


Abbildung 1: Hauptansicht der Stammdatenverwaltung von ULC.eStones.CRM

Zielgruppe

- Unternehmen, die Ihre Kundendaten, Projekte und Vertriebsprozesse effektiv verwalten und steuern wollen.
- Alle Branchen und Kundengruppen

Praxisbeispiele

- **Zentrales Adressmanagement**
Abteilungsinterne oder individuelle Adressbücher sind Vergangenheit. Viele Kunden verwalten mit ULC.eStones.CRM alle unternehmensrelevanten Kontakte zentral in einer Anwendung.
- **Projektverwaltung von A bis Z**
Dienstleistungsunternehmen können ihre Kundenprojekte zentral steuern und verwalten und behalten dadurch immer alle Aspekte im Blick.
- **Zeiterfassung und Projektabrechnung**
Die Projektmitarbeiter erfassen Ihre Zeiten und Tätigkeiten im ULC.eStones.CRM. Die Abrechnung und Rechnungsstellung erfolgt ebenfalls in diesem Modul.
- **Einheitliche Unternehmenspräsentation**
Mit dem ULC.eStones.CRM können zentrale Vorlagen für E-Mails, Briefe und Faxe erstellt werden. Damit wird eine einheitliche Präsentation nach außen sicher gestellt.
- **Professionelles E-Mail-Marketing**
Die Serienmail-Funktionalität ermöglicht es, personalisierte E-Mails an frei konfigurierbare Empfängergruppen zu versenden.
- **Urlaubsverwaltung**
Die Beantragung und Stornierung von Urlaub, Definition von Stellvertretern und der Workflow zur Urlaubsgenehmigung bzw. -ablehnung kann durch ein Zusatzmodul zum ULC.eStones.CRM realisiert werden.

Die wichtigsten Module & Funktionen im Überblick

- **Stammdaten**
Verwalten Sie alle Stammdaten Ihrer Kunden, Lieferanten und Geschäftspartner strukturiert in einer Domino-Datenbank. Zusätzlich können Sie Personen wie Unternehmen frei konfigurierbaren Personengruppen, Branchen, Kategorien, etc. zuordnen.
- **Schriftverkehr/Korrespondenz**
Aus den Stammdaten können Sie direkt Ihre gesamte Korrespondenz (Brief, Fax, E-Mail, etc.) erstellen. Nutzen Sie dafür Vorlagen, in denen Format und Platzhalter für Adresse, Anrede, Absender, etc. voreingestellt sind.
- **Projektverwaltung/Aktivitäten**
Erstellen Sie Projekte und Opportunities und definieren Sie zusätzliche Details wie Auftragsvolumen, Umsatz, Rechnungstext, Projektzeitraum, Status und Wiedervorlagen.
- **Akten- und Dokumentenverwaltung**
Für die Erstellung und Verwaltung von Akten und Teilakten und der entsprechenden Zuordnung von Verantwortlichkeiten.
- **Zeiterfassung und Abrechnung**
Indem Sie die Projekteinsatzzeiten Ihrer Mitarbeiter für die entsprechenden Projekte erfassen und buchen, behalten Sie fortlaufend den Überblick und vor allem Kontrolle über das Projektbudget.

Alle Module der ULC.eStones.CRM greifen direkt auf die Stammdaten zu, so dass z.B. bei der Erstellung von Opportunities, Projekten, Korrespondenz, etc. die Kundendaten automatisch zugeordnet werden. Darüber hinaus können Sie die ULC.eStones.CRM um zahlreiche Module und Komponenten von ULC, z.B. ULC.Gruppenkalender, ULC.Formular- & Prozessmanager, etc. ergänzen bzw. erweitern.

Ihr Nutzen

- Verbesserung der Qualität der Daten und Beschleunigung der Kommunikation durch einheitliche, zentrale Datenhaltung
- Steigerung der Produktivität und Einsparung von Kosten durch die Automatisierung von Geschäftsabläufen
- Schnelle Einarbeitung, da auf Basis von Lotus Notes Domino entwickelt.
- Mobile Nutzung und Replizierung von Stammdaten, Korrespondenz, Projekten
- Bekannte Notes-Merkmale und -Funktionen, z.B. Suche, Ansichten, Masken, etc., auch im ULC.eStones.CRM nutzbar
- Erstellen privater Ansichten für individuelles Arbeiten mit Dokumenten/Informationen
- Keine zusätzliche Benutzer- und Berechtigungsverwaltung erforderlich, da Administration von Berechtigungen in Lotus Notes Domino

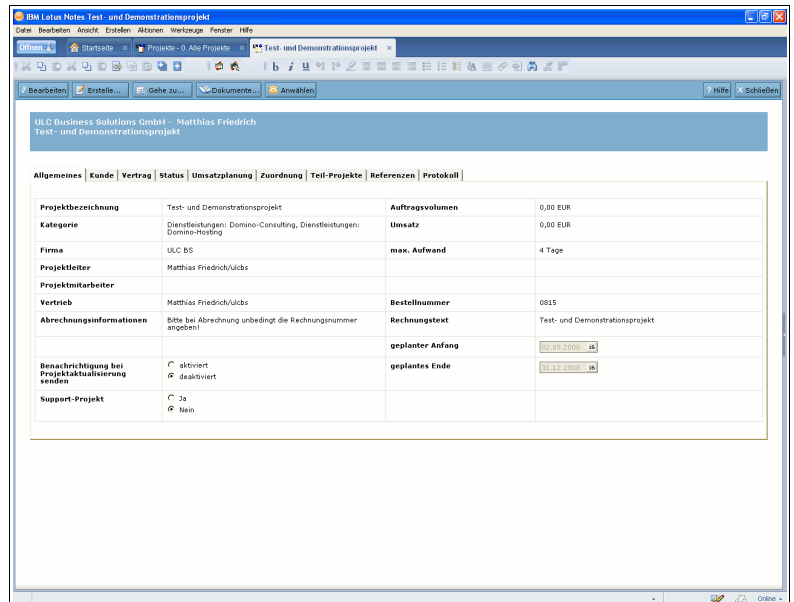


Abbildung 2: Maske für die Erfassung und Bearbeitung sämtlicher Projekt- und Teilprojektdaten

Referenzen

- ABX-CRO advanced pharmaceutical services Forschungsgesellschaft m.b.H Dresden
- Compass Software GmbH
- rekk-net GmbH
- Röhr-Bush GmbH
- TransCAT GmbH & Co. KG
- Wirtschaftsförderung Sachsen GmbH

Systemvoraussetzungen

- Domino-Server Release 6 oder höher
- PC, Laptop oder Terminal mit LAN- oder Internetverbindung
- Notes-Client Release 6 oder höher

Sie haben Fragen oder wünschen

detailliertere Informationen? Dann rufen Sie

uns unverbindlich an!

ULC Business Solutions GmbH

Fon: 0351/56 38 100
 Fax: 0351/56 38 111

Erna-Berger-Straße 5
 01097 Dresden

E-Mail: contact@ulc.de
 Internet: www.ulc.de

Curiestraße 2
 70563 Stuttgart