

Erfolgreiches CRM im Dienstleistungssektor

Der wichtigste Erfolgsfaktor eines CRM-Systems? Es muss möglichst genau auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens und der einzelnen Mitarbeiterfunktionen zugeschnitten sein. Jede nicht benötigte Funktionalität erschwert die Nutzung und führt in der Folge zu unvollständigen Datenerfassungen. Das CRM verkommt so mit der Zeit zu einem immer weniger genutzten Datenfriedhof.

Dienstleister haben andere Kennzahlen

Projekt- und mandatsbezogen arbeitende Dienstleistungsunternehmen unterscheiden sich in ihren Prozessen und Kennzahlen grundlegend von Produktions- und Handelsbetrieben. So werden etwa die Kosten zum überwiegenden Teil durch die Arbeitsleistungen der Mitarbeiter bestimmt.

Ein Grossteil der neuen Aufträge entsteht zudem aus den laufenden Projekten und Mandaten. Diesen Eigenheiten des Dienstleistungsgeschäfts muss das CRM von Grund auf gerecht werden. Ein generelles System enthält demgegenüber unzählige Funktionalitäten, die im Dienstleistungsumfeld keinen Sinn machen (Cross-Selling, Multi-Channeling, Reklamationsmanagement, Routenplanung etc.) und darum nur die Arbeit unnötig behindern.

Die Vorteile des dienstleistungsspezifischen CRM von Vertec:

- ▶ Umfassende, dienstleistungsspezifische CRM-Funktionalitäten im Grundmodul
- ▶ Vollständige Integration von CRM, Projektmanagement und Leistungserfassung
- ▶ Schnelle unternehmensspezifische Anpassung durch Parametrierung
- ▶ Bequeme Definition von rollenspezifischen Clients
- ▶ Einfache Zusatz-Erweiterungen mittels Scripting
- ▶ Abbildung von Marketing- und Verkaufs-Workflows mit automatischer Auslösung von Folgeaktivitäten
- ▶ Genaue Auswertungen von Kundenrentabilitäten
- ▶ Detaillierte Kontrolle über interne Marketing-Aufwendungen
- ▶ Nahtlose Telefon-, Word- und Outlook-Integration, Excel-Export
- ▶ Effizientes, einheitliches Kontaktmanagement
- ▶ Verkaufs-Forecast mit Erfolgswahrscheinlichkeit

Ein flexibles System für alle Mitarbeiter

Vertec Leistungs-Software ist ausschliesslich für die Bedürfnisse von mandats- und projektbezogen arbeitenden Unternehmen entwickelt worden. Es enthält darum auch im CRM-Bereich nur die Funktionen, die Sie wirklich benötigen. Zentral ist dabei die Integration von CRM, Projektmanagement und Leistungserfassung in einer Datenbank. So können sich Projektteams und Verkauf optimal unterstützen und es wird eine Erfolgskontrolle der Marketinganstrengungen im langfristigen Projektgeschäft möglich.

Dank der einmaligen Flexibilität der Software lassen sich zudem unternehmensspezifische Anpassungen und Erweiterungen einfach und schnell umsetzen. So kann das CRM perfekt auf Ihr Unternehmen und die verschiedenen Funktionen zugeschnitten werden.

«Wir können unsere Marketingaktivitäten nur umfassend steuern und messen, wenn das CRM mit dem Projektmanagement und der Leistungserfassung in einem System integriert ist.»

Lukas Huber, Director Life Sciences,
Greater Zurich Area AG
(20 User, www.greaterzuricharea.ch)



«Die Integration des CRM mit der Leistungserfassung und dem Projektmanagement in einem System entspricht genau unserem Bedürfnis als projektbezogen arbeitendem IT-Dienstleistungsunternehmen.»

Stephan Handschin, Mitglied der
Geschäftsleitung, Unic Internet Solutions AG
(130 User, www.unic.com)

Über Vertec

Vertec AG ist ein Schweizer Hersteller von betriebswirtschaftlicher Software für Dienstleistungsunternehmen. Die ERP-Lösungen von Vertec sind modular aufgebaut und dienen dem Projektmanagement, der Leistungserfassung, der Fakturierung, der Budgetkontrolle, dem dienstleistungsspezifischen CRM sowie der Nachkalkulation und dem Benchmarking. Die 1996 gegründete Firma ist mit über 400 Kunden und mehr als 7'000 Anwendern der führende Anbieter von Leistungssoftware in der Schweiz. Für Treuhänder, Anwaltskanzleien, Ingenieurunternehmen, IT-Dienstleister, Software-Entwickler, Agenturen, Beratungsunternehmen und die öffentliche Hand stehen spezielle Branchenlösungen zur Verfügung.