

BW2 CRM



Erfolg lässt sich organisieren.

Klasse entscheidet über Masse.

Erfolgsfaktor Customer Relationship Management.



Der Kunde hat heute mehr Auswahlmöglichkeiten als je zuvor. Neben der guten Qualität von Produkten und Dienstleistungen, die er heute mit Recht erwarten kann, möchte er in der Masse der anonymen Verbraucher als Individuum ernst genommen werden. Die Qualität von Kundenbeziehungen entscheidet: über Kundenzufriedenheit und damit über Image, Umsatz und Profitabilität.

Die Kundenorientierung eines Unternehmens allein reicht im Zeitalter der Globalisierung und Liberalisierung der Märkte nicht mehr aus, um langfristig Menschen zu überzeugen. Es ist nicht nur wichtig zu wissen, mit wem man es zu tun hat, sondern auch, was die individuellen Bedürfnisse des Kunden sind und wie man diese vorausahnend erfüllt. *BW2 CRM* hilft Kundenbeziehungen bis ins kleinste Detail optimal zu steuern.

Klasse entscheidet über Masse.

Erfolgsfaktor Customer Relationship Management.

Der Kunde hat heute mehr Auswahlmöglichkeiten als je zuvor. Neben der guten Qualität von Produkten und Dienstleistungen, die er heute mit Recht erwarten kann, möchte er in der Masse der anonymen Verbraucher als Individuum ernst genommen werden. Die Qualität von Kundenbeziehungen entscheidet: über Kundenzufriedenheit und damit über Image, Umsatz und Profitabilität.

Die Kundenorientierung eines Unternehmens allein reicht im Zeitalter der Globalisierung und Liberalisierung der Märkte nicht mehr aus, um langfristig Menschen zu überzeugen. Es ist nicht nur wichtig zu wissen, mit wem man es zu tun hat, sondern auch, was die individuellen Bedürfnisse des Kunden sind und wie man diese vorausahnend erfüllt. *BW2 CRM* hilft Kundenbeziehungen bis ins kleinste Detail optimal zu steuern.

Jede Beziehung lebt von Aufmerksamkeit.

BW2 CRM für perfekte Kundenpflege.

Der Markt fordert heute deutlich schnellere Reaktionszeiten: Der Zeitdruck und die Komplexität in allen Geschäftsbereichen wachsen. Immer mehr innovative Wettbewerber drängen auf den Markt. In den Unternehmen selbst garantieren flexible Mitarbeiterstrukturen projektbezogenes Arbeiten in wechselnden Teams.

Mit den geeigneten technischen und organisatorischen Strukturen können selbst Kleinigkeiten ihre produktive Wirkung entfalten: Gerade in kritischen Kundenbeziehungen ist der schnelle und umfassende Zugriff auf alle relevanten Kundendaten von entscheidender Bedeutung.

BW2 CRM ist die richtungsweisende Lösung, die alle Aspekte des Kundenmanagements abdeckt und durch ihre Adaptierbarkeit, Skalierbarkeit und Erweiterungsfähigkeit in sämtlichen Bereichen überzeugt. Der Einsatz in Ihrem Unternehmen kann einen entscheidenden Beitrag dazu leisten, die organisatorischen Abläufe zu optimieren und ein effektiveres Team-Management zu garantieren. Vor diesem Hintergrund liefert *BW2* den Schlüssel zu echten Wettbewerbsvorteilen.

Die *BW2* Module im Überblick.

Aktivitäten

Die optimale Koordination von Mitarbeitern und Informationen: Heute läuft der Großteil der Kommunikation auf elektronischem Weg. Ganz gleich, ob E-Mails, Kundenanfragen oder Projekte: *BW2* integriert alle Arten von Aktivitäten. Die unterschiedlichen Aktivitätstypen arbeiten Hand in Hand. Dieses organisierte Arbeiten in neuer Dimension spart Zeit und steigert die Produktivität.

Dokumente

Damit jeder zu jedem Zeitpunkt den Überblick behält: *BW2* verfügt über eine komplette und leistungsfähige Dokumentenverwaltung, die sämtliche Dokumente Ihres Unternehmens, vom Word-Dokument bis zur Grafik-Datei, strukturiert speichert. Ihre Mitarbeiter greifen schnell auf alle relevanten Dokumente des Unternehmens zu. Das steigert die Begeisterung Ihrer Mitarbeiter und unterstützt die Effizienz ihrer Arbeit.

Helpdesk

Die Bearbeitung von Supportanfragen, Change-Requests und Reklamationen: *BW2* Helpdesk zeigt alle eingehende Anfragen von Kunden auf und ermöglicht ein strukturiertes Abarbeiten. Das Wissen Ihrer Mitarbeiter in Bezug auf die Kunden und die relevanten Arbeitsprozesse des Unternehmens wächst. Die Folge sind effiziente und kundenorientierte Prozesse. Und damit ein wirtschaftlicheres Arbeiten und höhere Kundenzufriedenheit.

Projekte

Die zentrale Projektverwaltung mit entsprechender Leistungserfassung: Mit *BW2* ist eine saubere und umfassende Daten- und Informationshaltung gewährleistet. Neue Projekte können einfach geplant, schnell budgetiert sowie strukturiert abgearbeitet und dokumentiert werden: Ein Gewinn für jedes Unternehmen.

Adressen

Weit mehr als eine übliche Adressverwaltung: Projekte, Aktivitäten, E-Mails und Dokumente sind direkt in die Adressverwaltung integriert. Ihre Mitarbeiter haben alle notwendigen Informationen einfach abrufbar zur Verfügung und können so individuell und schnell auf Kunden eingehen: Die effizienteste Art, seine Kundenkontakte zu nutzen.

Mitarbeiter

Die optimale Möglichkeit, die persönlichen Fähigkeiten eines Mitarbeiters zu erkennen und zu nutzen: Je nach Funktion und Einsatzgebiet kann an Mitarbeiter und Teams die Berechtigung vergeben werden, auf bestimmte Informationen zugreifen zu dürfen. Gleichzeitig verwaltet dieses Modul alle relevanten Mitarbeiterdaten – multifunktional und sicher. Mitarbeiter können ihren Fähigkeiten entsprechend eingesetzt sowie unnötige Kosten eingespart werden.



Ohne Innovationen keine Verbesserungen.

Mit *BW2* entscheiden Sie sich gleich für eine Vielzahl davon. *BW2 CRM* unterstützt Sie in allen Bereichen der Kundenbeziehungen mitsamt den dazugehörigen internen Prozessen. Alle für Ihr Unternehmen wichtigen Daten sind in einer einzigen Applikation abgebildet und basieren auf der Entwicklungsplattform BusinessWideWeb von *BW2*. Das Ergebnis ist eine optimale Organisation aller Arbeitsabläufe im Kundenmanagement. Ihre Mitarbeiter haben zu jeder Zeit den Überblick über alle relevanten Kundendaten und –prozesse. Sie sind motivierter, effektiver und erfolgreicher: in jeder Beziehung.

Ihre Vorteile.

Sie sparen Zeit und Geld

Mit *BW2 CRM* reduziert sich die Arbeitszeit Ihrer Mitarbeiter für bestehende Arbeitsinhalte auf ein Minimum. Durch den Zugriff auf unterschiedlichste Funktionalitäten in einer Applikation entfallen zudem der Einsatz und die Wartung verschiedener Software. Mit weiteren positiven Konsequenzen: Denn die Ausbildungszeit Ihrer Mitarbeiter in das System verkürzt sich durch *BW2* erheblich. Ein Effekt, der sich auszahlt – zeitlich und monetär.

Sie gewinnen an Flexibilität

Die *BW2 CRM* Module sind so ausgelegt, dass sie sich nahtlos ergänzen. Mit minimalem Aufwand können die Applikationen an die individuellen Bedürfnisse von einzelnen Branchen angepasst und erweitert werden. Als umfassende Lösung ist *BW2* in jedem Geschäftsbereich einsetzbar und erlaubt eine flexible Zusammenstellung der einzelnen Produktlinien je nach Funktion und Aufgabengebiet der einzelnen Mitarbeiter.

Sie steigern Ihre Produktivität

Die moderne Benutzeroberfläche ermöglicht im Vergleich zu anderen CRM-Lösungen ein wesentlich effizienteres Arbeiten. Die Benutzer von *BW2* Applikationen können ihre Arbeiten deutlich schneller erledigen als mit vergleichbaren Systemen. Das steigert die Produktivität: Erfahrungen in unterschiedlichen Branchen zeigen eine Steigerungsrate von 20 bis 30 Prozent, während gleichzeitig die Kosten sinken.

Sie begeistern Ihre Mitarbeiter

Interne Arbeitsabläufe sind dank *BW2* besser strukturiert und optimal organisiert: Ihre Mitarbeiter arbeiten mit einer einzigen Applikation, in der alle relevanten Informationen stets griffbereit sind. Von effizienteren Arbeitsstrukturen und klaren Prozessen profitieren nicht nur Ihre Kunden, sondern auch Ihre Mitarbeiter – sie benötigen weniger Zeit für dieselbe Arbeit und haben dank verbesserter Organisation deutlich weniger Aufwand.

Sie begeistern Ihre Kunden

Die Betreuung von Kunden mit *BW2* ist der Schlüssel zu höherer Kundenzufriedenheit und somit mehr Umsatz. In einem Wettbewerbsumfeld, in dem Produkte und Dienstleistungen immer austauschbarer werden, ist das Bild, das sich Kunden von einem Unternehmen machen, von entscheidender Bedeutung für den dauerhaften Geschäftserfolg.

Wir arbeiten an Lösungen. Nicht an Problemen.

Die *BW2 Solutions AG* mit Sitz in Lachen in der Schweiz stellt Unternehmen mit dem *BusinessWideWeb* eine führende Softwareplattform für die Entwicklung von datenbank-orientierten und internetfähigen Business-Applikationen zur Verfügung.

Zudem kommen unsere Produkte in Unternehmen und bei Endanwendern als Standard-Applikationen zum Einsatz. Das *BusinessWideWeb* vereint die besten Eigenschaften von Windows- und Web-Anwendungen wie Benutzerkomfort, Performance, Sicherheit, zentrale Administration und standortunabhängiges Arbeiten. Von den Vorteilen des *BusinessWideWeb* und den *BW2* Applikationen können alle Unternehmen profitieren.



BW2 Solutions AG

Alpenblickstrasse 20
CH-8853 Lachen
Switzerland

Fon: +41 55 451 09 09
Fax: +41 55 451 09 10
info@bw2solutions.com
www.bw2solutions.com