



Sage 100 xRM

Mehr Kundenbeziehung geht nicht

Die voll integrierte Ergänzung
zu Sage 100

Sage

Sie möchten die Kundenzufriedenheit steigern, indem Sie das Wissen in Ihrem Unternehmen optimal managen können?

Sie suchen eine dafür anpassbare Komplettlösung von Marketing, Vertrieb bis hin zu Service und Support sowie Controlling?

Sie wollen aber keine weitere Insellösung sondern ein vollständig integriertes Zusatzmodul für Sage 100?

Wir haben mit Sage 100 xRM die Lösung.



Inhalt

Seite 4

Wissensmanagement
im Unternehmen

Seite 5

Mehr als Customer
Relationship Management

Seite 6

Kontakt- und
Vertriebsmanagement

Seite 8

Marketing

Seite 10

Lead- und
Opportunitymanagement

Seite 12

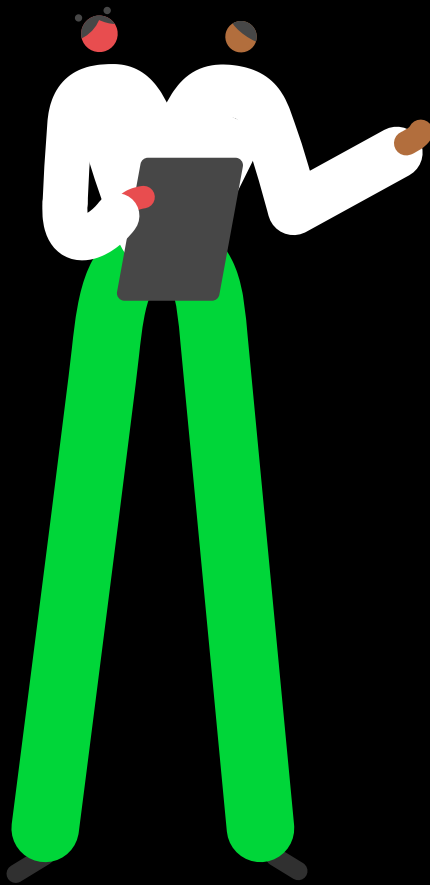
Projektmanagement

Seite 14

Service & Support

Seite 16

SLAs & Controlling



Wissensmanagement im Unternehmen

Wissen ist Macht. Es schafft zufriedeneren Kunden und steigert Ihren Erfolg.

Die Verwaltung von Wissen und Informationen ist eine stetige Herausforderung. Diese gilt es zu bewältigen. Die Weitergabe und Aufbewahrung von Wissen ist ein zentraler Bestandteil von funktionierenden und erfolgreichen Unternehmen.

Allzu häufig wird bereits im Unternehmen befindliches Wissen nicht erkannt, nicht genutzt oder gar versteckt. Dies hat meistens nicht nur negative Auswirkungen auf die internen Abläufe, sondern auch auf das Unternehmensergebnis.

Behalten Sie Ihre Informationen und Ihr Wissen im Blick

Um sich dieser Herausforderung zu stellen, sind flexible Softwarelösungen erforderlich. Genau hier setzen wir mit unserer Sage 100 xRM Lösung an. Durch die Integration in unsere Enterprise Resource Planning-Lösung Sage 100 bieten wir Ihnen die optimale Lösung, Ihr Wissen und Ihre Informationen zu managen – und das genau so, wie Sie es für Ihren Erfolg benötigen.

Sage 100 xRM ermöglicht Ihnen mit seinem 360° Blick maximale Transparenz über Ihr gesamtes Unternehmen. Zudem bietet Ihnen unsere Softwarelösung mehr als nur die Verwaltung von Unternehmensstammdaten: Egal ob Projekte, Servicevorgänge oder Auftragserfassung – Sage 100 xRM ist die evolutionäre Weiterentwicklung des klassischen CRM (Customer Relationship Management).

100 Prozent integriert, für alle wichtigen Unternehmensbereiche

Die voll in die Sage 100 integrierte xRM-Lösung ergänzt Ihre ERP-Prozesse in Vertrieb, Marketing, Einkauf, Projektgeschäft, Service und Support sowie Controlling. Sie fungiert als Schaltzentrale in Ihrer Sage 100 Lösung – so haben Sie Ihre Arbeitsabläufe optimal im Überblick. Zudem kann sich Sage 100 xRM durch variable Schalter perfekt an die jeweiligen Unternehmensprozesse anpassen – und das auf einer zentralen Datenbank ohne Programmanpassungen und Schnittstellen.



Kontaktmanagement

Überblick über alle Kontaktdaten



Projektmanagement

Projekte planen, kalkulieren, Zeiten erfassen und abrechnen



Lead & Opportunity

Qualifizierung der Verkaufschancen in allen Vertriebsstufen



Service & Support

Größere Kundenzufriedenheit durch erstklassigen Service



Controlling

Aktuelle Sichten über alle wichtigen Unternehmensbereiche



Marketing

Planung von zielgruppenorientierten Kampagnen

Mehr als Customer Relationship Management



Mehr Erfolg durch
ein umfassendes
Beziehungsmanagement.

Jeder Unternehmensvorgang, vom Auftragseingang durch den Kunden bis zur Lohnabrechnung der Mitarbeiter, erzeugt Daten. Diese Daten müssen strukturiert und zentral verwaltet werden. Viele Unternehmen setzen für unterschiedliche Aufgaben eine andere Software ein.

Diese sogenannten Insellösungen müssen über aufwendige Schnittstellen miteinander kommunizieren und ihre Daten untereinander synchronisieren, um die Redundanzen, sprich doppelt vorhandene Daten mit verschiedenen Versionsständen, möglichst gering zu halten. Weiter stellt die Kompatibilität der einzelnen Anwendungen untereinander eine große Herausforderung dar.

Genau hier setzt unsere integrierte xRM-Lösung an. Alle Ihre Unternehmensdaten, sowohl aus Sage 100, als auch die Ihrer xRM-Lösung werden zentral in einer Datenbank verwaltet und den verschiedenen Benutzern zur Verfügung gestellt. Doppelte Datenhaltung und unnötige Synchronisationen werden dadurch komplett umgangen.

Die ganzheitliche Lösung ermöglicht Ihnen den direkten Zugriff aus Ihrem xRM auf alle Ihre gewünschten ERP-Funktionalitäten aus Warenwirtschaft und Finanzbuchhaltung. Zusätzlich werden Ihre Stammdaten mit wichtigen Informationen angereichert.

- 1. Kontaktmanagement**
Überblick über alle relevanten Kontaktdaten
- 2. Leads & Opportunities**
Qualifizierung der Verkaufschancen in allen Vertriebsstufen
- 3. Marketing**
Planung von zielgruppenorientierten Kampagnen
- 4. Vertriebsunterstützung**
Bereitstellung von vertrieblichen Kennzahlen
- 5. Projektmanagement**
Planung und Koordination von Projekten
- 6. Service & Support**
Größere Kundenzufriedenheit durch erstklassigen Service
- 7. Controlling**
Aktuelle Sicht über alle wichtigen Unternehmensbereiche wie z. B. Vertrieb, Service und Projektierung

Kontakt- und Vertriebsmanagement



Stärken Sie mit strukturiertem Stakeholder Management Ihre Geschäftsbeziehungen.

Die Märkte werden durch neue Medien immer transparenter. Aufgrund der vielen Möglichkeiten zur Informationsbeschaffung verfügen Kunden über einen enormen Wissensvorsprung und sind somit weitaus unabhängiger vom Anbieter. Die Herausforderung intensive Geschäftsbeziehungen zu etablieren gewinnt an Bedeutung.

Diesem Trend zu begegnen setzt eine Orientierung an Ihren höchsten Gewinnpotenzialen voraus – an Ihren Kunden!

Für die bedürfnisorientierte Beratung ist eine abteilungsübergreifende Kundentransparenz notwendig.

Die Anbindung und zentrale Verwaltung verschiedener Korrespondenzen wie Telefon, E-Mail und Dokumente sind Voraussetzungen für jeden erfolgreichen Vertrieb.

Alle relevanten Daten sind für jeden Mitarbeiter ersichtlich und ermöglichen eine bestmögliche Kundenbetreuung. Die Planung von Kundenterminen und die Verfolgung offener To-Do's erleichtern Ihnen den Arbeitsalltag und zeigen auf einen Blick alle wichtigen Aufgaben.

Behalten Sie mit individuellen Statistiken Ihre Ziele und Erfolgskontrollen stets im Blick. Jegliche Kundenaktivitäten können Sie direkt im Kontakt erfassen bzw. einsehen. Darüber hinaus begrüßen Sie Ihre Anrufer direkt mit ihrem Namen – dank der Anrufererkennung.

1. Kontaktmanagement

Kontakte und Korrespondenzen einfach verwalten

2. Kundeneinstufung

Kategorisieren von Kunden und Kontakten nach individuellen Kriterien

3. Wiedervorlage

Strukturiertes Abarbeiten von Aufgaben mit der übersichtlichen To-Do-Liste

4. Terminplanung

Kundenkontakte und Termine planen

5. Aktivitäten

Erfassung von verschiedenen Aktivitäten im Kundenkontakt

6. Belegwesen

Belegerstellung direkt aus dem jeweiligen Kontakt heraus

7. Controlling

Auswertung der Vertriebsaktivitäten zur Erfolgsermittlung

Alle Kontakte und Aufgaben zu jeder Zeit im Überblick

The screenshot shows the Sage 100 CRM interface. On the left is a sidebar with a navigation menu. The main window displays a 'To-Do List' for a user named 'Sage | Standard'. The list contains several tasks, each with a status (e.g., 'Aktiv', 'Erreicht'), a date and time, and a description. The tasks are organized into campaigns: 'Kampagne: Handwerk', 'Kampagne: Büromöbel', and 'Kampagne:'. Each task entry includes details such as 'Angebot', 'Anbieter', 'Kontakt', and 'Termin'.

- Egal ob über das integrierte Dashboard oder die To-Do-Liste: Sie haben jederzeit schnellen Zugriff auf alle wichtigen Kontakt- und Adressinformationen sowie Ihre Aufgaben.
- Die Delegation von Aufgaben wird mit dem Workflow zum Kinderspiel.
- Die Anrufererkennung informiert Sie über alle wichtigen Details über den Anrufer.
- Durch die Unterstützung der Microsoft Office Suite können Sie auch innerhalb der Sage 100 auf Ihre gewohnten Office-Anwendungen wie z. B. Word, Excel oder Outlook zugreifen.

Marketing



Erfolgreiche Marketingkampagnen, dank Zielplanung und strategischem Marketing.

Im Direktmarketing ist jede noch so kleine Information eine wichtige Wissensquelle. Um die Qualität einer Adresse bzw. eines Kontakts zu verbessern, sollten Informationen akribisch gesammelt, strukturiert und für einen späteren Zugriff gespeichert werden.

Bei der Planung einer Marketingkampagne müssen Ziele und Zielgruppen definiert werden. Um sich an den Gegebenheiten des zu durchdringenden Marktes zu orientieren, ist außerdem eine Analyse der Mitbewerber notwendig. Weitere Herausforderungen sind die Planung und Einhaltung von Budgetvorgaben. Sie müssen einer ständigen Kontrolle unterliegen. Eine abschließende Erfolgsbetrachtung bildet dann die Basis für künftige Kampagnen.

Mit den Marketingwerkzeugen des xRM planen, überwachen und steuern Sie Ihre Direktmarketingkampagnen. Anschließend können die Ergebnisse analysiert und bewertet werden.

Das Informationsmanagement ermöglicht die Kategorisierung und Strukturierung der Daten. Über benutzerdefinierte Abfragen filtern Sie Datensätze und definieren Ihre gewünschte Zielgruppe.

Auf Basis dieser Daten erstellen Sie im Handumdrehen Serienbriefe, -kontakte und -E-Mails.

Die Projekt-, Ressourcen- und Budgetplanung erfolgt ebenfalls direkt in Ihrem Sage 100 xRM.

1. Informationsmanager

Hinterlegen von individuellen Strukturen und Informationen zu verschiedenen Klassen

2. Datensammlung

Erstellen von individuellen Abfragen als Datenbasis für die Kampagne. Optionaler Export der Daten als Microsoft Excel- oder Word-Datei

3. Kampagnen

Erstellen und überwachen von Marketingkampagnen und -aktionen

4. Stapelverarbeitung

Generieren von Serienbriefen, -E-Mails, -kontakten und -belegen

5. Dokumentenvorlage

Erstellen von benutzerdefinierten Microsoft Word-Vorlagen

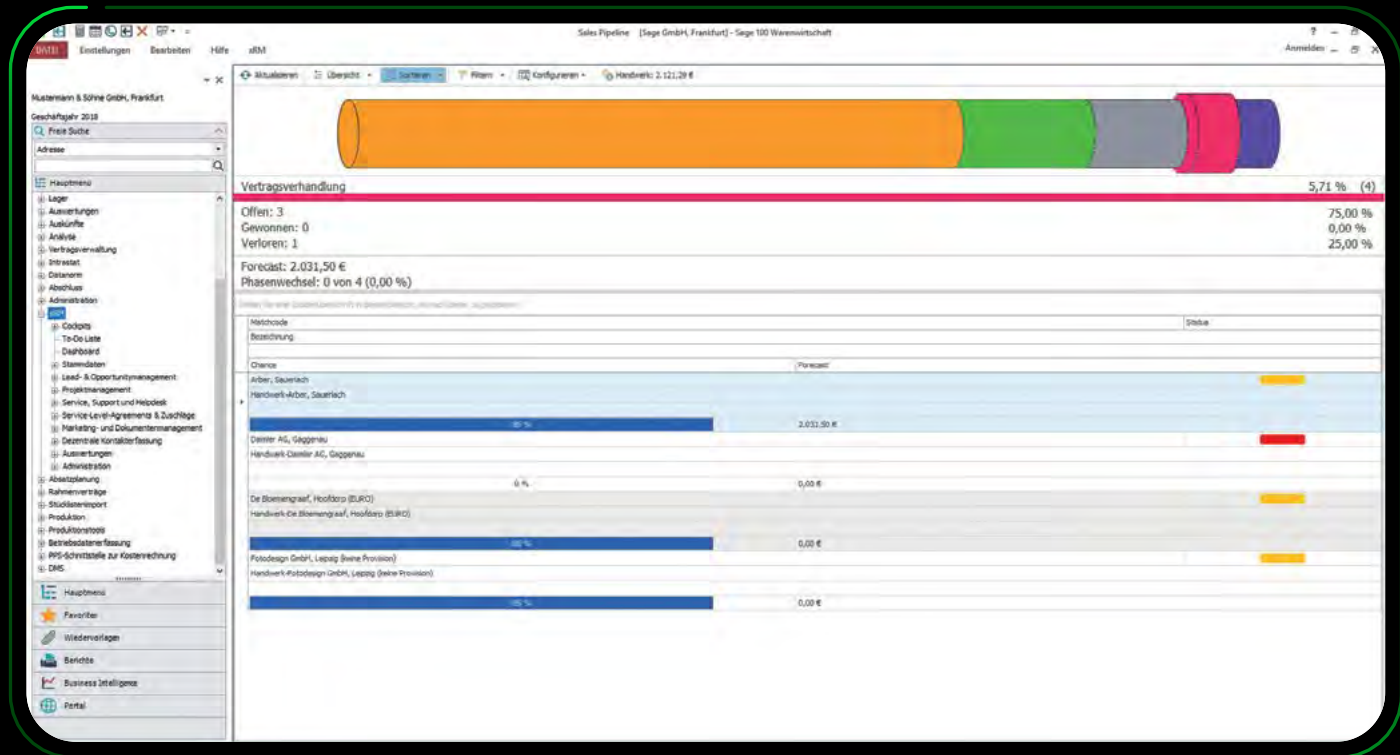
6. Kontaktplanung

Planen von Kontakten in bestimmten Zeitintervallen

7. Controlling

Erfolgskontrolle und Analyse der Marketingkampagnen

Kampagnenplanung und -management leicht gemacht



- Hinterlegen Sie über das **Informationsmanagement** strukturierte Merkmale zu verschiedenen Klassen wie Adressen, Ansprechpartnern, Projekten und Objekten.
- Mit Hilfe der **Kampagnenplanung** wird eine Datenbasis für Ihre Kampagne aufgrund von zuvor definierten Kriterien erstellt.
- Ob auf Basis Ihrer Stammdaten, Ihrer hinterlegten Info-Merkmale oder aufgrund von CRM-Controls – über das voll integrierte **Kampagnenmanagement** planen und erstellen Sie Kampagnen und kontrollieren deren Verlauf.
- Auf Basis Ihrer Trefferliste erzeugen Sie direkt **Serienbriefe, E-Mails, Kontakte** und Sage 100 Belege.

Lead- und Opportunitymanagement



Von einem vielversprechenden Lead zu einer qualifizierten Verkaufschance.

Für eine erfolgreiche Vertriebssteuerung ist es unerlässlich zu wissen, wie zielführend die Vertriebsaktivitäten im Team sind. Es sollte zu jedem Zeitpunkt erkennbar sein, welche Verkaufschancen aus welcher Kampagne oder anderer Herkunft in der Pipeline sind und wie wahrscheinlich ein Abschluss ist.

Hier unterstützt Sie das intelligente Sage 100 xRM Lead- und Opportunitymanagement, denn damit erhalten Sie einen umfassenden Überblick über alle Verkaufschancen und einen realistischen Forecast. Aktionen können Sie gezielt planen und über exklusive benutzerdefinierte Felder pro Kampagne mit den jeweilig benötigten Informationen versehen. So generieren Sie Leads einfach durch eine Kampagne oder einen Beleg.

Die Software passt sich auch dem Bedarf soweit an, dass Sie selbst definieren können, wann eine Verkaufschance welchen Status erreicht hat. Die visuelle Pipeline zeigt dann alle Verkaufschancen im Überblick und welche Leads sich in welcher Verkaufsphase befinden. Über die Detailanzeige der Leads sehen Sie mit welcher Wahrscheinlichkeit ein Abschluss erreicht wird und in welcher Höhe dieser sein wird.

1. Aktionen

Kampagnen mit einzelnen Phasen einfach planen

2. Infosammlung

Für jede Kampagne die passenden benutzerdefinierten Felder

3. Vertriebsphasen

Automatische Kontakthanlage pro Phase

4. Regelwerk Status

Freie Definition, wann welcher Status erreicht wird

5. Sales Pipeline

Visuelle Pipeline über alle Verkaufschancen

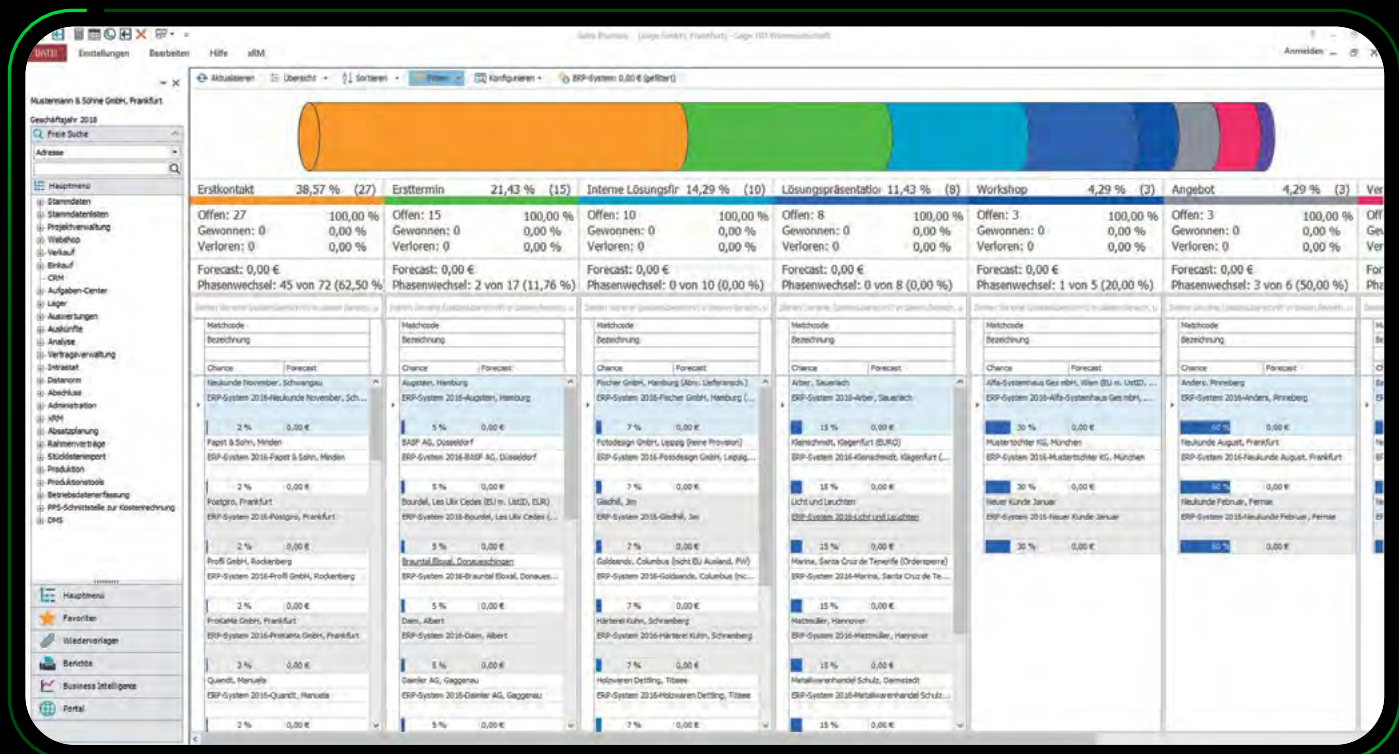
6. Prozessfortschritt

In welcher Vertriebsstufe befindet sich die Verkaufschance

7. Forecast

Höhe der zu erwartenden Aufträge

Behalten Sie Ihre Verkaufschancen im Überblick, inklusive eines realistischen Forecasts



- Planen Sie Ihre **Aktionen** gezielt und versehen Sie diese mit den jeweilig benötigten Informationen in exklusiven **benutzerdefinierten Feldern** pro Kampagne.
- **Leads** können Sie einfach durch eine Kampagne oder einen Beleg generieren.
- Ein **Regelwerk**, wann eine Chance welchen **Status** erreicht, können Sie selbst erstellen. Die Software passt sich Ihren Bedürfnissen perfekt an.
- Die **visuelle Sales Pipeline** zeigt Ihnen alle Verkaufschancen in der jeweiligen Verkaufsphase im Überblick.
- Die Detailanzeige der Leads zeigt Ihnen auch mit welcher **Wahrscheinlichkeit ein Abschluss** erreicht wird und in welcher **Höhe** dieser sein wird.

Projektmanagement



Projektaufgaben und Ressourcen effizient verwalten

Die Koordination und Durchführung von Projekten stellt Unternehmen aufgrund wachsender Komplexität vor immer neue Herausforderungen.

Einzelne Projektschritte müssen übersichtlich geplant und dargestellt werden. Mit Workflows werden Ihre Prozesse abteilungsübergreifend optimiert. Jeder Mitarbeiter weiß zum richtigen Zeitpunkt was zu tun ist. Gerade bei mehreren laufenden Projekten ist es nicht immer einfach den Überblick zu behalten.

Ressourcen müssen eingeplant und Meilensteine festgelegt werden.

Im Laufe des Projekts werden Mitarbeiterzeiten verbucht, Leistungen und aktuelle Tätigkeiten erfasst sowie dokumentiert. Darüber hinaus muss frühzeitig ersichtlich sein, wo Handlungsbedarf besteht und ob Abnahmetermine eingehalten werden können.

All diese Informationen müssen schnell zugänglich und aktuell sein. Vereinfachen Sie Ihre Arbeitsabläufe durch die übergeordnete Planung mit Meilensteinen. Mit der Generierung von Projektvorlagen bringen Sie Ihre Projekte schnell in die gewünschte Struktur. Zudem profitieren Sie von den integrierten Dokumentations- und Controlling-Funktionen. Mit dem Projektmanagement behalten Sie stets den Überblick. Die integrierte Profit-Kontrolle bewahrt Sie außerdem vor unangenehmen Überraschungen.

1. Projektentwurf

Projektentwurf und Erstellen eines Projektfahrplans

2. Projektplanung

Planen von einzelnen Projektschritten und deren Dauer

3. Meilensteine

Definition von Meilensteinen

4. Ressourcenplanung

Einplanen von Ressourcen auf Projektvorgängen

5. Zeiterfassung

Verbuchung von Ressourcenzeiten auf Projektvorgänge

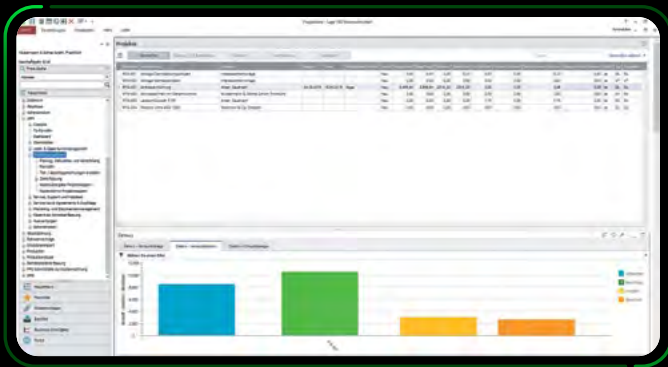
6. Abrechnung

Komplette Abrechnung der Projekte über die Sage 100

7. Dokumentation

Generierung von Abnahmeberichten, Aktivitäten und Projektbeschreibungen

Projektschritte und -ziele immer im Blick



- Die **integrierte Projektverwaltung** unterstützt Sie bei der Projektkoordination und -anlage. Ähnliche Projekte können Sie spielend einfach über Vorlagen abbilden, was Ihnen ein strukturiertes Arbeiten garantiert.
- Die Planung anhand von **Meilensteinen** ermöglicht Ihnen eine einfache und transparente Darstellung Ihrer Projekte.
- Mit Hilfe der **Plantafel** können Sie die einzelnen Schritte für die einzelnen Ressourcen planen und behalten dabei die aktuelle Auslastung im Blick.
- Mit Ihren **individuellen Berichten** überblicken Sie stets den Projektfortschritt und holen sich mit einem Knopfdruck alle für Sie relevanten Daten.
- Durch die komplette Integration in die Sage 100 erstellen Sie auch direkt **Belege** aus dem Projekt heraus, wie z. B. eine Rechnung.
- Auch die **Nachkalkulation** geht leicht von der Hand und ist in kürzester Zeit umgesetzt.

Service & Support



Langfristige Kundenbindung durch professionellen Service

Service umfasst heute weitaus mehr als die Tätigkeiten eines Call-Centers mit der Erfassung einzelner Service-Tickets. Ihre Kunden erwarten eine schnelle Bearbeitung Ihrer Anfragen und eine professionelle Betreuung. Um Ihren Kunden den bestmöglichen Service zu bieten, ist ein perfekt organisiertes Objektmanagement erforderlich.

Mit der Servicemanagementlösung von Sage arbeiten Sie einfach und effizient Ihre Aufgaben ab.

Erstellen Sie neue Vorgänge mit Anlagen wie Belegen, Berichten und anderen Dokumenten. Die einfache Ressourcenplanung gibt Ihnen einen schnellen Überblick darüber, welcher Servicemitarbeiter wann und wo verfügbar ist.

Auch vorhersehbare Leistungen wie Wartungen werden einfach geplant und sind frühzeitig erkennbar. Zugehörige Verträge werden dabei unkompliziert periodisch abgerechnet. Durch die strukturierte Vorgehensweise senken Sie Ihre Kosten, optimieren Ihre interne Organisation und erhöhen die Zufriedenheit Ihrer Kunden, gerade im Servicefall.

1. Anruferkennung

Durch die TAPI-Anruferkennungen Kunden mit Namen begrüßen

2. Servicemanagement

Verwalten von Servicevorgängen und Tickets zu Objekten/Geräten

3. Ressourcenplanung

Einplanen von Ressourcen zu Projektvorgängen

4. Informationsmanager

Hinzufügen von benutzerdefinierten Dokumenten und Strukturen

5. Zeiterfassung

Verbuchung von Ressourcenzeiten auf Projektvorgänge

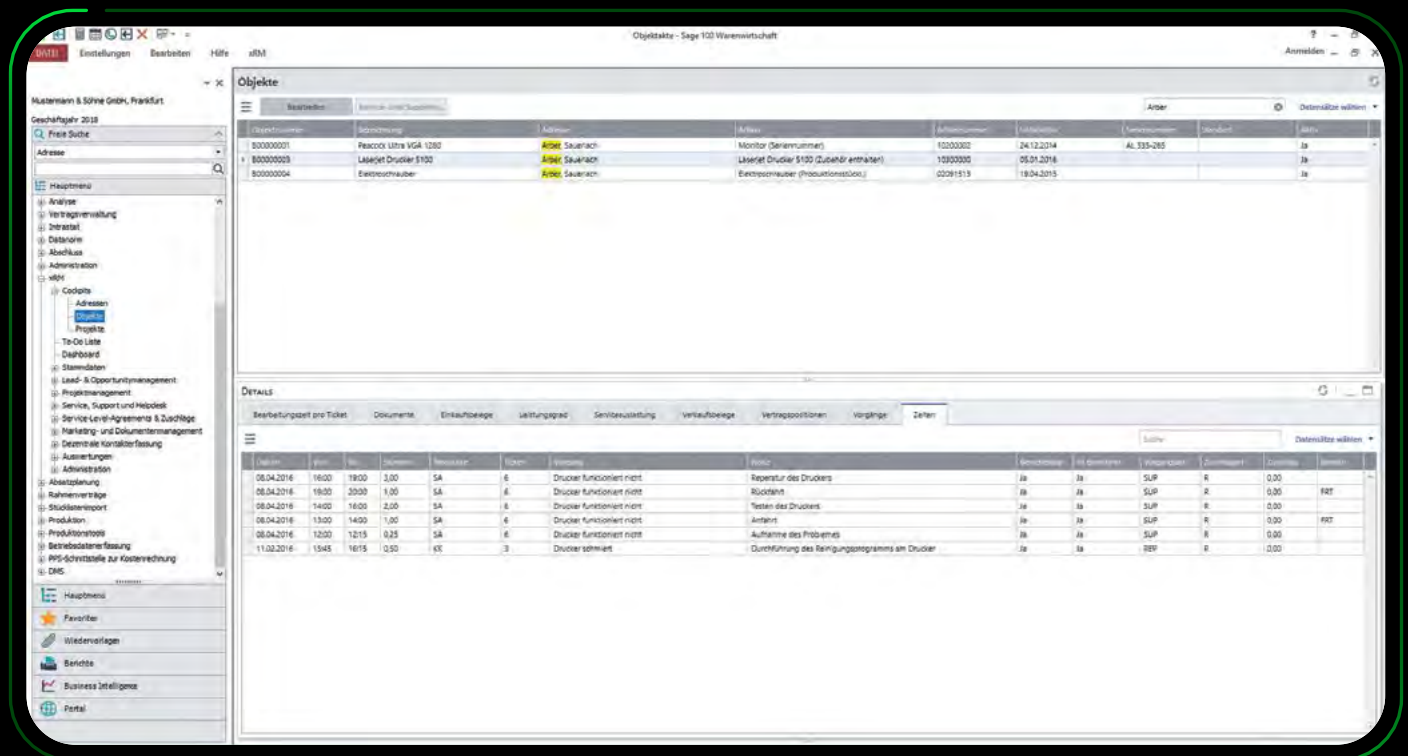
6. Leistungserfassung

Erfassen von Leistungen aus Sage 100 zu Ihren Servicevorgängen

7. Dokumentation

Generierung von Abnahmeberichten, Aktivitäten und Projektbeschreibungen

Die Bearbeitung von Serviceanfragen wird zum Kinderspiel



- Mit der **Anruferkennung** wissen Sie schon, bevor Sie ein Telefonat entgegennehmen, welcher Kunde Sie erwartet und welche Objekte dieser im Einsatz hat, inklusive Detailinformationen.
- Für individuelle Dokumente können Sie dank Unterstützung der Microsoft Office Suite direkt aus der Sage 100 heraus Excel, Word, Outlook etc. ansteuern. Mit der **Anruferkennung** wissen Sie schon, bevor Sie ein Telefonat entgegennehmen, welcher Kunde Sie erwartet und welche Objekte dieser im Einsatz hat, inklusive Detailinformationen.
- Mit Hilfe von Vorlagen werden ganz einfach neue Servicevorgänge erstellt, welche bereits die passenden Checklisten und Fragenkataloge bereithalten.
- Durch die vollständige Integration in die Sage 100 erfolgt auch die Abrechnung des Servicevorgangs direkt aus derselben Maske heraus.

SLAs & Controlling



Neben der schnellen und unkomplizierten Abwicklung von Servicefällen ist es natürlich auch wichtig, kundenspezifische Dienstleistungsvereinbarungen (SLAs) einzuhalten und überwachen zu können. Dabei hilft Ihnen die Service Level Agreement- und Controllinglösung von Sage. Diese ist die ideale Ergänzung, um Ihre Verträge professionell hinsichtlich Erreichbarkeit und Zuschlagsverwaltung überblicken, verwalten und überwachen zu können.

Somit haben Sie jederzeit die Übersicht zu Ihren Servicevorgängen, welche entsprechend bei Zeitüberschreitung selbstständig eskalieren.

Dadurch wird Ihrem Serviceteam das Handling mit Kundenvereinbarungen deutlich erleichtert. E-Mail-Vorlagen komplettieren die notwendige Kommunikation. Für besondere Aufwände können Sie auch ein ganz individuelles Zuschlagskonzept hinterlegen.

Dank der Controllinglösung von Sage können Sie zudem frühzeitig Abweichungen erkennen und notwendige Gegenmaßnahmen einleiten. Das mühselige Errechnen Ihrer Kennzahlen von Hand gehört damit der Vergangenheit an: Per Knopfdruck haben Sie nun alles im Blick und behalten das Ruder jederzeit in der Hand.

1. Vereinbarung

Vereinbarungen zwischen Auftraggeber und Dienstleister

2. Zeitmodell definieren

Berücksichtigung der eigenen Arbeitszeiten, Feiertage etc.

3. Reaktionszeiten

Vereinbarte Reaktionszeiten mit dem Auftraggeber

4. Eskalation

Stufenweise, zeitabhängige Eskalation mit E-Mail-Vorlagen

5. Zuschläge

Frei definierbare prozentuale/absolute Zuschläge

6. Abrechnung

Abrechnung über Servicevorgang oder periodische Abrechnung

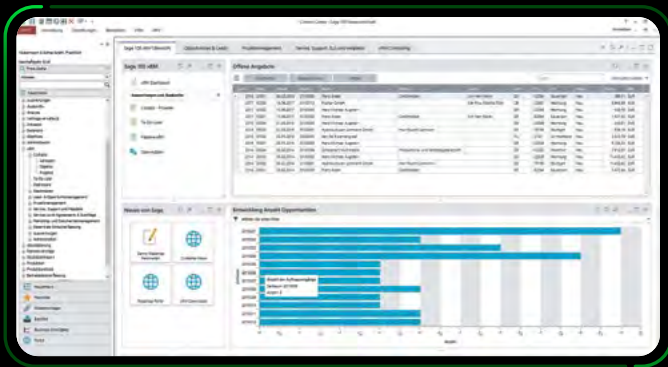
7. Controlling

Überwachung kundenspezifischer Vereinbarungen

Kundenspezifische Anforderungen erfüllen

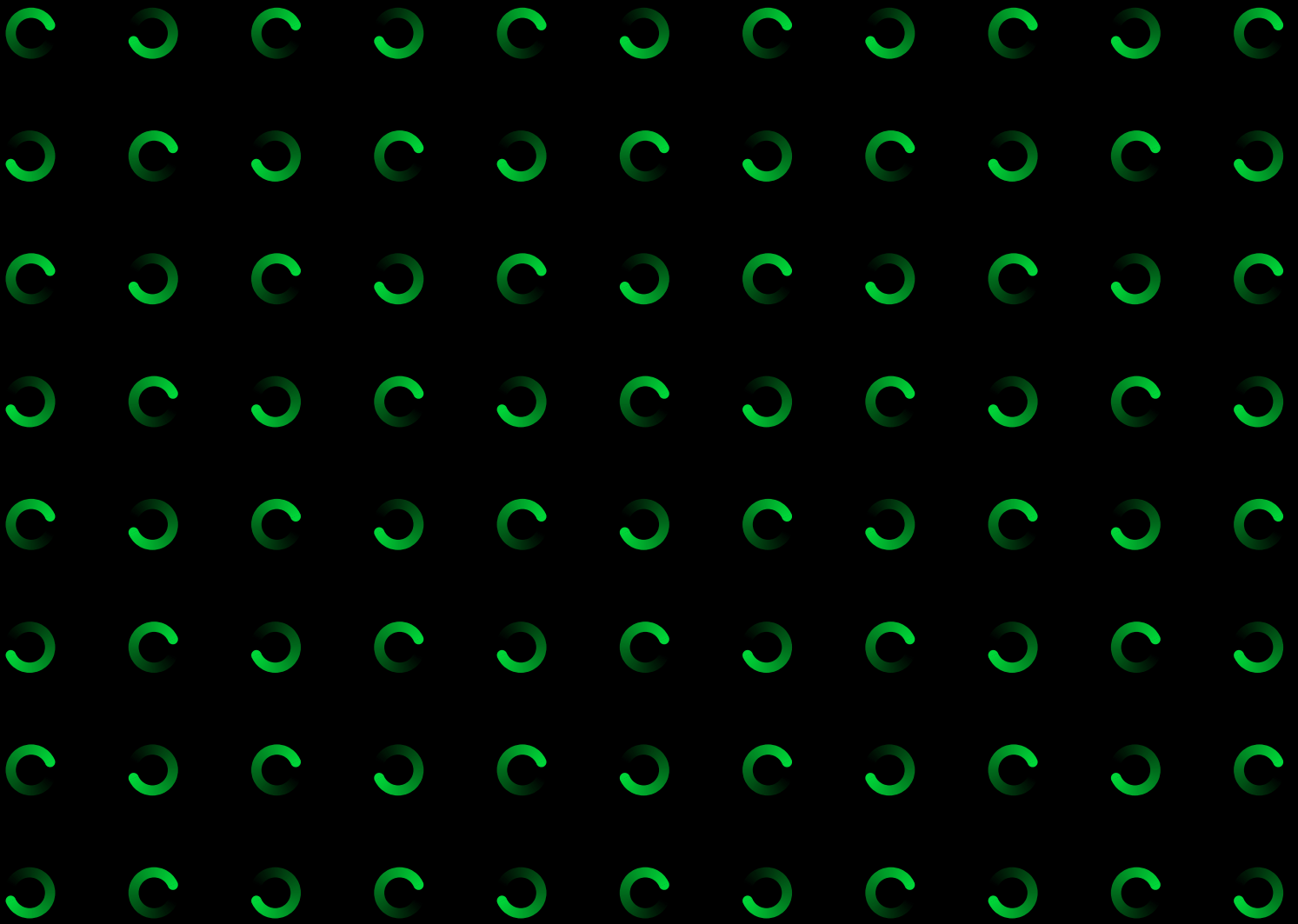


- Mit den Service Level Agreements können Sie kundenspezifischen Anforderungen mit der jeweiligen Vereinbarung zu einem oder mehreren Objekten gerecht werden.
- Es erfolgt eine zeitabhängige Eskalation, wenn der Status nicht im hinterlegten Zeitintervall geändert wird, direkt an den definierten Mitarbeiter.
- E-Mail-Vorlagen komplettieren die notwendige Kommunikation.
- Frei definierbare Wochenend-, Feiertags- oder Sonderzuschläge definieren Sie nach Ihren Wünschen. Dabei werden auch Staffelpreise und verschiedene Ausnahmeregelungen berücksichtigt.



Abweichungen frühzeitig erkennen

- Individuelle Auswertungen und Berichte können erstellt und benutzerbezogen veröffentlicht werden.
- Mehrdimensionale Pivotansichten können erstellt und beliebig erweitert werden.
- Das Eskalationsmanagement warnt Sie bei Eintreten einer definierten Situation und gibt Ihnen Handlungsmöglichkeiten. Es lassen sich auch für Ihre Kunden automatische Antwort-E-Mails generieren.



Business Software GmbH

Primoschgasse 3
9020 Klagenfurt

+43 463 3843-0

kundenbetreuung@bsoftware.at

www.sage.com

Sage

© 2022 Sage GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Sage, das Sage Logo sowie hier genannte Sage Produktnamen sind eingetragene Markennamen der Sage Global Services Limited bzw. ihrer Lizenzgeber. Alle anderen Markennamen sind Eigentum der jeweiligen Rechteinhaber. Technische, formale und druckgrafische Änderungen vorbehalten.