



caprez consulting

Ist Kundenbeziehungsmanagement **Ihr** Thema?

Wir bieten auf Ihre Bedürfnisse ausgerichtete Beratungen, Dienstleistungen sowie Software-Lösungen rund um das Thema Kundenbeziehungsmanagement (CRM) an, und zwar für jede Firmengrösse. Sinnvolle und auf das Software-Lösungsangebot zugeschnittene Erweiterungsprogramme runden das ganze Angebot ab.

Unsere Philosophie

Es ist unser Bestreben, ein hohes Mass an Leistungsfähigkeit und Vertrauen bei der erfolgreichen Ein- und Durchführung von kundenspezifischen CRM-Projekten für den KMU zu erreichen.

Ihr Anspruch

Sie als KMU möchten auf die sich dauernd wechselnde Marktsituationen schnell und gewinnbringend reagieren können. Die Kontaktmanagement- oder CRM-Lösung soll auf Ihre Bedürfnisse und Ziele – gemäss Ihrer Geschäftsphilosophie und Ihrer Geschäftsprozesse – rasch, unkompliziert und ohne überbordende Kosten erfolgreich umgesetzt werden.

Unser Angebot

Caprez Consulting bietet Ihnen eine optimal auf Ihre Unternehmung und Ihre Bedürfnisse abgestimmte CRM-Lösung an. Wir unterstützen Sie dabei, den kontinuierlichen Wandel der Geschäftswelt und die täglich in grossen Mengen anfallenden Informationen beherrschbar zu machen. Effizienz- und Erfolgssteigerung durch Geschäftsinformationen für Alle, Überall und Jederzeit.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf!

Ihr Nutzen

Unsere CRM-Lösungen und Dienstleistungen helfen Ihnen, Ihr Image durch Geschäftsqualitäts- und Effizienzsteigerung zu verbessern und mehr Zeit für Neukundengewinnung und Kundenbindungsmassnahmen zur Verfügung zu haben.

Dadurch wird der Ertrag gesteigert und das Wachstum des Unternehmens gefördert.

Teilnutzen

- Zeit und Kosteneinsparung durch mehr Prozesseffizienz
- Hohe Transparenz aller unternehmensweiten Aktivitäten (Wissensdatenbank)
- Kundenwissen und Märkte für ALLE (entscheidender Erfolgsfaktor)
- Kundenprofile mit Fokussierung auf profitable Kunden (Erfolgssteigerung)
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit dank verbesserter Kundenbindung
= mehr Empfehlungen, Abschlüsse und Umsatz
- Höhere Effizienz der Mitarbeiter
- Steigerung der Mitarbeitermotivation – verbesserte Mitarbeiterbindung (weniger Fluktuation)
- Tiefere Kosten für den Verkaufsprozess und für die Neukundengewinnung



caprez consulting

Unsere Dienstleistungen

Wir bieten folgende Unterstützungen / Dienstleistungen an:

- | | |
|---|---|
| 1. Ist-Aufnahme | <ul style="list-style-type: none"> ● Fragen zum Unternehmen in seiner Gesamtheit - strategische Ausrichtung ● Fragen zu den Unternehmensprozessen (in den einzelnen Unternehmensbereichen) <ul style="list-style-type: none"> - Schwachstellen, Nutzenoptimierung wo und wie, höchstmögliche Akzeptanz und Effizienz bei den Mitarbeitern etc. ● Personalstruktur Wer ist für das Management von Kundenbeziehungen verantwortlich? ● Kunden- bzw. Partneranalyse Welche Kunden bzw. Partner werden angesprochen? ● Datenmanagement Was wissen Sie über Ihre Kunden, Lieferanten und Partner? ● Wissens-Management Wissens-Analyse Wie wird mit dem gesammelten Wissen in ihrem Unternehmen umgegangen? ● Prozessorganisation Was ist der Nutzen daraus für Ihr Unternehmen? ● Unternehmenskultur Schaffung einer CRM-Kultur |
| 2. Projektrahmen Anforderungskonzept | <ul style="list-style-type: none"> ● Anforderungsspezifikationen Wir helfen Ihnen, Ihre Erwartungen, Wünsche und Anforderungen an das geplante Kontaktmanagement- bzw. CRM-Projekt zu definieren ● Pflichtenheft erstellen Anforderungen an das zukünftige CRM-System ● Dienstleisterauswahl Fachwissen, objektive Unterstützung für den KMU (keine Betriebsblindheit) ● Kostenfaktoren Infrastruktur, CRM-Lösung, Testumgebung, Datenbereinigung, Installation und Einführung, Schulung der Mitarbeiter, Wartung und Support etc. ● Zeitliche Planung Phasen, Roll-Out, Schulung und Abnahme etc. |
| 3. CRM-Einführung | <ul style="list-style-type: none"> ● Vorbereitungen für die Einführung Analyse des Datenbestands, Datenbereinigung, Migrationskonzept, Vorbereitung der Systemlandschaft, Information und Motivation der Mitarbeiter ● Implementierung / Roll-Out Installation der Kontaktmanagement- bzw. CRM-Lösung, aller AddOns und Anpassungen der Datenbank an die gemäss Pflichtenheft geforderten Bedingungen, ev. Pilotbetrieb ● Anwenderschulung Anwenderschulung gemäss definierter Vorgabe, ev. Nachfolgeschulung zu einem späteren Zeitpunkt ● Projektabschluss Detaillierte Prüfung (gem. Pflichtenheft) des CRM-Systems |
| 4. CRM-Support | <ul style="list-style-type: none"> ● Support Wir bieten Ihnen Telefon- sowie Remote- und vor Ort-Support-Möglichkeiten an. |

Unsere ACT! CRM-Lösungen

- | | |
|------------------------|--|
| ACT! 16 Pro | - CRM-Lösung für KMU, 1 bis 10 Benutzer |
| ACT! 16 Premium | - CRM-Lösung für KMU, 1 bis 100 Benutzer |

