

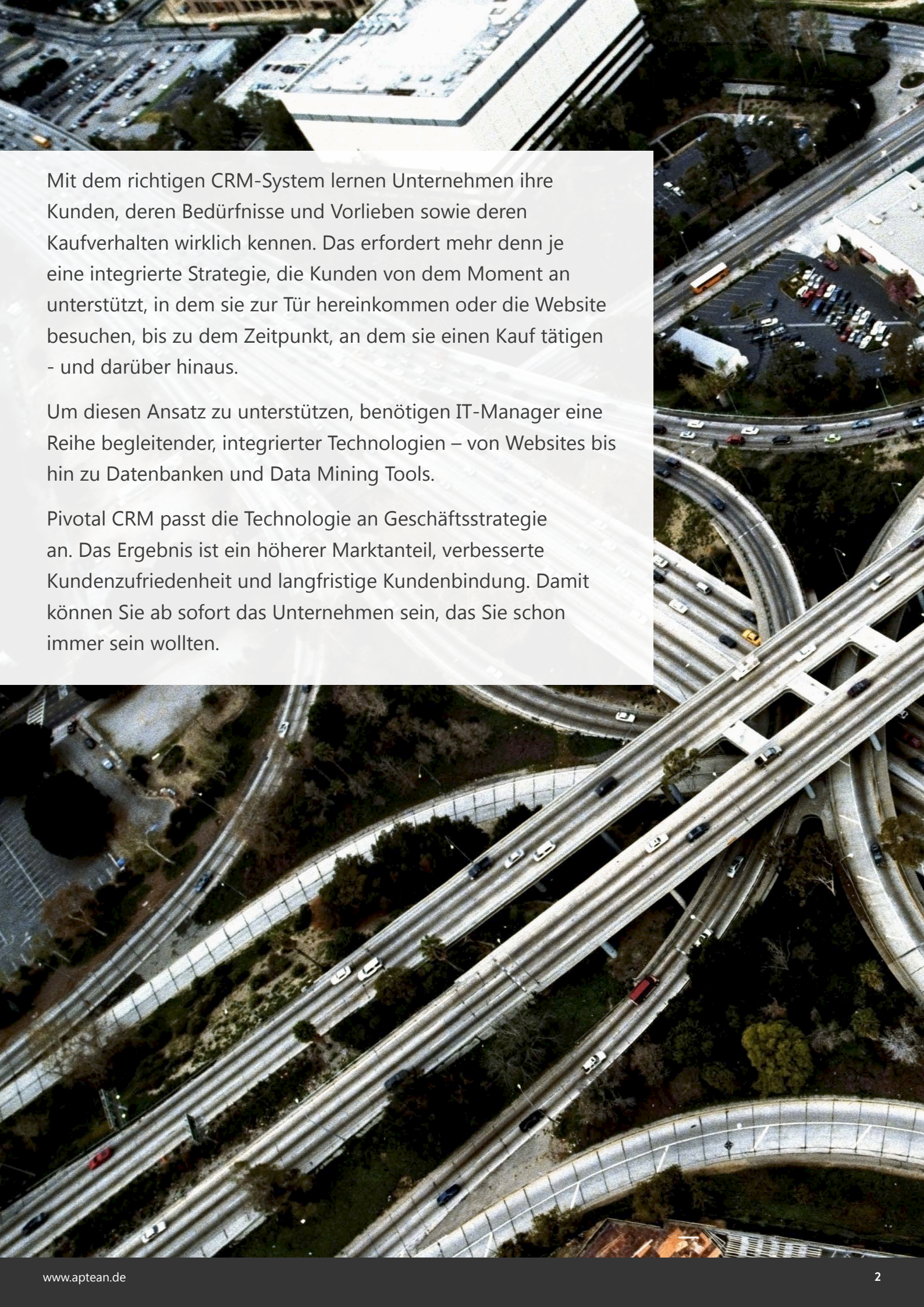
# PIVOTAL

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Maßgeschneidertes CRM







Mit dem richtigen CRM-System lernen Unternehmen ihre Kunden, deren Bedürfnisse und Vorlieben sowie deren Kaufverhalten wirklich kennen. Das erfordert mehr denn je eine integrierte Strategie, die Kunden von dem Moment an unterstützt, in dem sie zur Tür hereinkommen oder die Website besuchen, bis zu dem Zeitpunkt, an dem sie einen Kauf tätigen - und darüber hinaus.

Um diesen Ansatz zu unterstützen, benötigen IT-Manager eine Reihe begleitender, integrierter Technologien – von Websites bis hin zu Datenbanken und Data Mining Tools.

Pivotal CRM passt die Technologie an Geschäftsstrategie an. Das Ergebnis ist ein höherer Marktanteil, verbesserte Kundenzufriedenheit und langfristige Kundenbindung. Damit können Sie ab sofort das Unternehmen sein, das Sie schon immer sein wollten.









## MAßGESCHNEIDERTE LÖSUNGEN

CRM wurde entwickelt, um Ihren Wettbewerbsvorteil zu optimieren – und das beginnt mit der Anpassung an die Bedürfnisse Ihrer Kunden.

**Bilden Sie Ihre einzigartigen Geschäftsprozesse ab.** Die meisten Unternehmen haben sich mit ihren Kunden entwickelt und die eigenen unverwechselbaren Prozesse verfeinert. Diese Prozesse wurden zu mühsam erworbenen Alleinstellungsmerkmalen. CRM verbessert diese Prozesse und bildet sie ab, statt sie zu verändern.

**Nutzen Sie ein Relationship Management ohne Grenzen.** CRM ist für jede Art von Beziehung einsetzbar - sei es zu Kunden, Mitarbeitern oder Geschäftspartnern. Es sollte von Grund auf flexibel und konfigurierbar sein, passend zu den Besonderheiten Ihres Unternehmens.

**Machen Sie Kompromisse bei den Kosten, nicht bei der Qualität.** Sie wollen ein CRM-System, das Sie sich leisten können. Wir machen dies möglich, indem wir Ihren Bedarf feststellen und Ihnen strategische Lösungen anbieten, mit denen Ihr Unternehmen wächst – und zwar nicht auf Kosten Ihres Gewinns.

# VERBESSERN SIE IHR GESCHÄFT. KUNDENORIENTIERTES CRM ERHÖHT DIE PRODUKTIVITÄT IHRER MITARBEITER, DIE EFFEKTIVITÄT IHRER VERKAUFSPROZESSE UND DIE ZUFRIEDENHEIT IHRER KUNDEN.

## KUNDENORIENTIERUNG

CRM hört Ihren Kunden zu, kennt deren Bedürfnisse und bietet ihnen Unterstützung. Es bindet Ihre Kunden mit ein und setzt auf Interaktion, statt Abläufe einzugrenzen oder nach Schema X abzuwickeln.

**Bleiben Sie in Verbindung.** Mit dem Wachstum Ihres Unternehmens geht oftmals der persönliche Kundenkontakt verloren. Ihre Kunden erwarten jedoch den gleichen, gewohnten Service. CRM bündelt Informationen an einem einzigen, zentralen Ort und fördert so eine bessere Kenntnis der Bedürfnisse eines Kunden.

**Verbessern Sie die Zusammenarbeit.** Eine gemeinsame Lösung ermöglicht in der Teamarbeit schnellere und kostensparende Entscheidungen. Sobald ein Kunde das nächste Mal mit Ihrem Unternehmen in Kontakt tritt, kann das Team auf die gesamte Historie des Kunden zugreifen und sich darauf beziehen. Eine solche persönliche Reaktion zeigt dem Kunden, dass er für Ihr Unternehmen wichtig ist.

**Automatisieren Sie, was gut läuft.** Sie erreichen mit weniger Aufwand deutlich mehr, wenn Sie die täglichen Routineaufgaben und bewährten Abläufe Ihrer Teams automatisieren. So setzen Sie Ihre Geschäftsabläufe effektiv um, können wachsen und stellen Ihre Kunden sowie Ihre Mitarbeiter zufrieden.

**Leben Sie es.** CRM muss eng in die Tools integriert werden, die Ihre Mitarbeiter bereits nutzen, wie z. B. Microsoft Office Outlook. Dadurch erreichen Sie eine schnellere Akzeptanz bei den Nutzern. Der Wechsel zwischen einzelnen Anwendungen entfällt, was zu einer größeren Produktivität für alle, die direkt mit Ihren Kunden zu tun haben, führt.

## ZUKUNFTSORIENTIERUNG DURCH FLEXIBILITÄT

CRM erfüllt die Erwartungen der Kunden wie der Mitarbeiter. Gleichzeitig bietet es Ihrem Unternehmen die notwendige Flexibilität für Innovationen sowie zur Anpassung an wechselnde Geschäftsanforderungen.

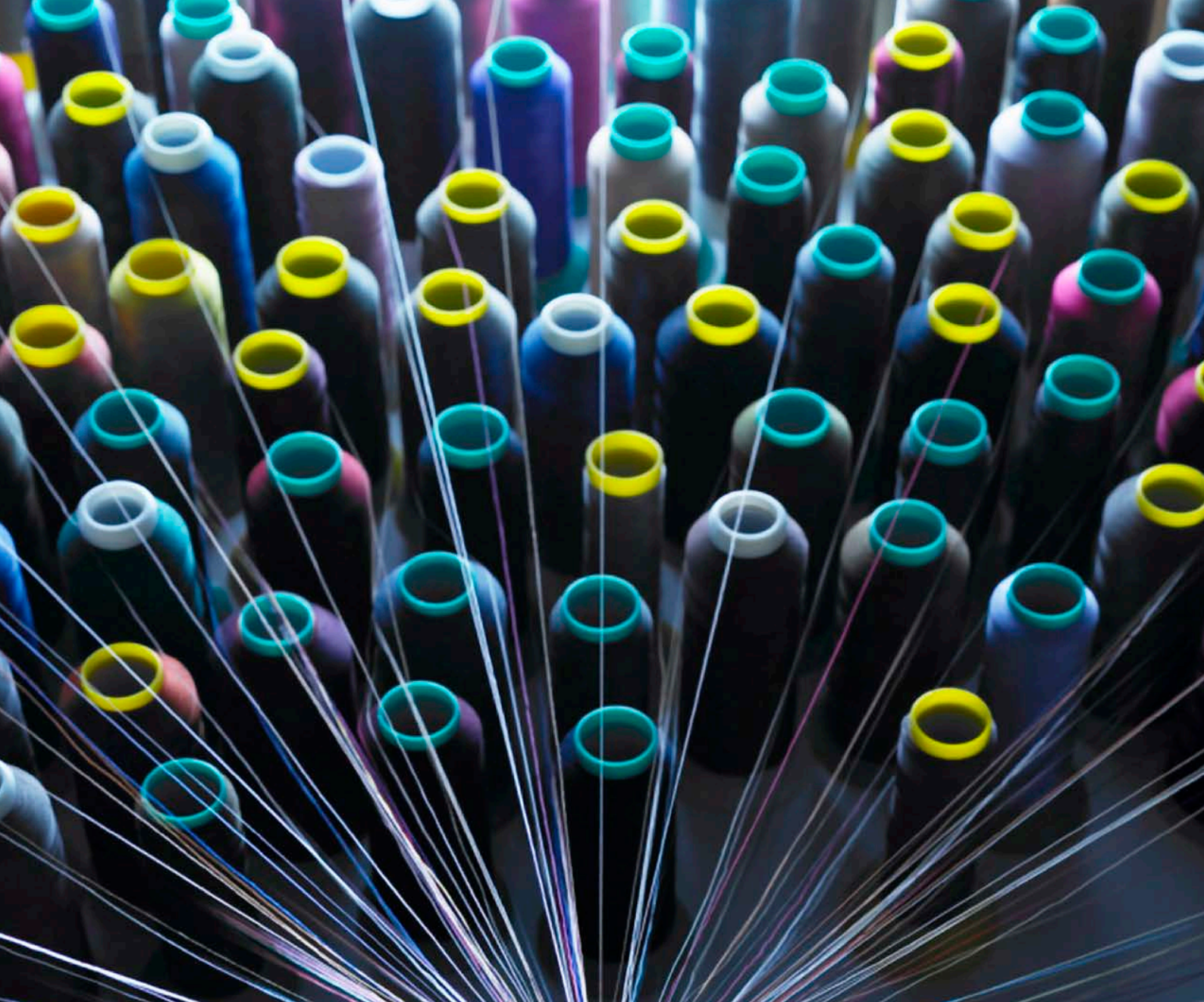
**Werden Sie aktiv.** Damit Ihr Unternehmen wächst, müssen Sie schnell auf veränderte Marktbedingungen, Wettbewerbssituationen und Geschäftsprozesse reagieren und jede Gelegenheit ergreifen, die sich Ihnen bietet. CRM ist bei diesem Prozess eine Erleichterung, kein Hindernis.

**Behalten Sie den Überblick.** CRM bietet Geschäftstransparenz und wichtige Informationen sowohl für Sales-, Marketing- und Service-Manager als auch für die Führungsebene. Lösen Sie Probleme und nehmen Sie Chancen wahr.

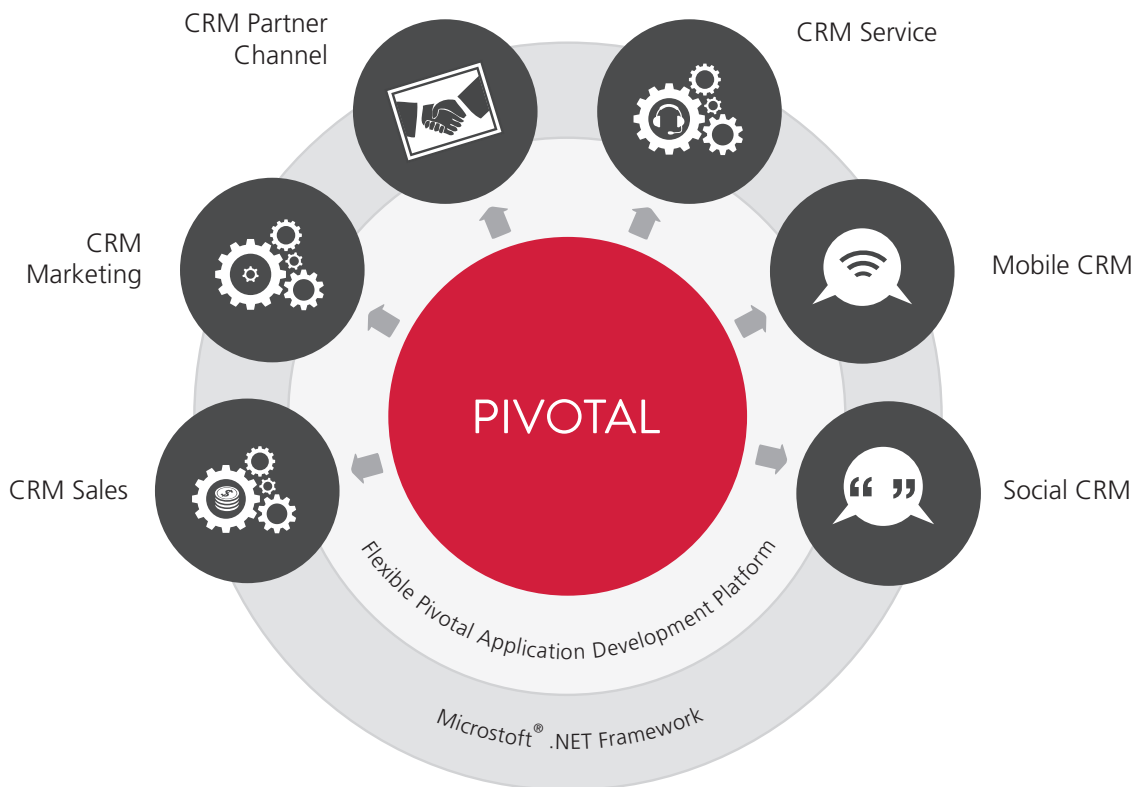
**Erkennen Sie Zusammenhänge.** CRM hält über mobile Dashboards und Reports stets wertvolle Geschäftsdaten parat. Über eine Schnittstelle zu den jeweiligen Tools, mit denen Ihre Nutzer bereits vertraut sind, bleiben Sie jederzeit und überall in Verbindung.

**Reagieren Sie schnell.** CRM erfasst und präsentiert Echtzeit-Daten über einfach alles: von Verkaufsprognosen und Marketingkampagnen bis hin zu Kundenaktivitäten und Aufzeichnungen über Telefonate. So können Sie mehr Zeit mit dem Management Ihres Unternehmens verbringen und weniger mit dem Erstellen von Berichten.





**UM EIN EINZIGARTIGES KUNDENERLEBNIS BIETEN ZU KÖNNEN, BENÖTIGEN SIE EINE INTEGRIERTE LÖSUNG, DIE ALLE IHRE ABLÄUFE IM KUNDENKONTAKT VEREINT – UND NOCH VIEL MEHR.**



#### SALES FORCE AUTOMATION

Verkürzen Sie Ihre Verkaufszyklen und übertreffen Sie Ihre Zielvorgaben mit entsprechenden Tools und der Automatisierung von Routineaufgaben.

#### SOCIAL CRM

Schaffen Sie mithilfe dieses neuen Kommunikationskanals einen realen und messbaren Nutzen.

#### MARKETING AUTOMATION

Begeistern Sie Ihr Verkaufsteam mit mehr und hoch-wertigeren Leads, und das mit weniger Aufwand.

#### MOBILE CRM

Ermöglichen Sie Ihren besten Mitarbeitern aus Vertrieb und Service den Zugang zu Kundendaten, wo auch immer sie sich gerade befinden.

#### SERVICE AUTOMATION

Schaffen Sie die Grundlagen für zukünftigen Umsatz mit einem aufmerksamen Kundenservice, der schnell und individuell reagiert.

#### PIVOTAL CRM PLATFORM

Profitieren Sie von einer weltweit führenden CRM-Lösung mit größtmöglicher Flexibilität.

#### PARTNER AUTOMATION

Machen Sie es anderen leicht, mit Ihnen Geschäfte zu machen. Helfen Sie Ihren Geschäftspartnern, Ihre Leistung einfacher zu verkaufen, zu verfolgen und zu bewerten.

Erfahren Sie mehr über unsere CRM-Lösungen:  
Besuchen Sie [www.aptean.de](http://www.aptean.de)

# BEI CRM HÄNGT ALLES VON DER ZUGRUNDE LIEGENDEN PLATTFORM AB.

CRM-Kunden vertrauen auf eine bewährte Plattform, um auf ihre CRM-Anwendungen zuzugreifen. Pivotal CRM weist alle Merkmale eines erfolgreichen CRMs auf: Flexibilität, Zuverlässigkeit, hohe Leistungsfähigkeit und Sicherheit.

Aufgrund der großen Flexibilität verringert sich bei Pivotal CRM der Zeitaufwand für die Abbildung Ihrer individuellen Arbeitsweise. Eine zuverlässige Endbenutzer-Konfiguration sowie umfassende Möglichkeiten zur Anpassung an Ihre Arbeitsabläufe stimmen interne Prozesse und externe Kundenerlebnisse auf Ihre Strategie und Vision ab.

## **Flexibilität zu gutem Preis**

Bei Pivotal CRM genügt häufig bereits ein Klick, um Ihren CRM-Workflow durch den Endnutzer oder Teammanager anzupassen. Im Hintergrund ermöglicht die Microsoft.NET-Basis von Pivotal Änderungen auf jeder Ebene. Durch Modifikationen Ihrer Nutzerschnittstellen und Geschäftsprozesse oder Abstimmung des Datenmodells erzielen Sie einen höheren ROI.

## **Branchenanwendungen**

Nutzen Sie Anwendungen, die wir mit unseren fundierten Kenntnissen auf bestimmte Branchen zugeschnitten haben, wie Finanzdienstleistung, Immobilien oder Industrie.

## **Integration von Microsoft®**

Aufgrund unserer engen langjährigen Beziehung zu Microsoft sind wir in der Lage, CRM-Lösungen zu schaffen, die die Möglichkeiten der Microsoft-Technologie bestens ausschöpfen. Sie sind bereits nahtlos in Microsoft Office® und SharePoint® eingebunden.

## **Business Intelligence**

Pivotal CRM führt Daten mit hohem Informationsgehalt in einer zentralen Datenbank zusammen und ermöglicht Ihnen so bessere Einblicke in Ihre Kunden- und Geschäftsaktivitäten.

## **Angenehmes Nutzererlebnis**

Mit der Flexibilität von Pivotal CRM erreichen Sie einfach und kostengünstig genau das Nutzererlebnis, das Sie sich wünschen. Überwachen, messen und verwalten Sie die Nutzung Ihres CRM, um Ihre Geschäftsprozesse zu optimieren.

## **Einfache Unternehmensintegration**

Unsere flexible Architektur integriert Pivotal CRM unkompliziert und kostengünstig in Ihre Backoffice-Systeme und sorgt für eine nahtlose Interaktion.



# UNSERE KUNDEN BERICHTEN, WIE SIE IHRE WETTBEWERBSFÄHIGKEIT, IHRE PRODUKTIVITÄT UND IHRE GEWINNE MIT PIVOTAL CRM VERBESSERN KONNTEN.

## CALAMOS®

**Calamos Investments** – das Management erhält jetzt die Informationen, die für eine effektive Geschäftsführung notwendig sind.

“Wir haben uns letztlich wegen des Schwerpunkts auf der Finanzdienstleistungsbranche für Pivotal CRM entschieden, und weil es in Branchenkreisen einen guten Ruf hat.”

– Carolyn Stuart, Vice President of IT und Head of Business Analysis, Calamos Investments

## INTRACORP

**Intracorp** – rationalisierte Verkaufsprozesse helfen, mehr zu verkaufen.

“Die Technologie ermöglicht uns zahlreiche Erkenntnisse über jeden einzelnen Kunden und das hilft nicht nur beim Aufbau der Kundenbeziehung, sondern auch bei der Entwicklung unserer Verkaufsstrategien.”

– Steve Sammut, CFO, Intracorp



**AAA Western & Central New York** – eine zuverlässige maßgeschneiderte Lösung für das Member Relationship Management (MRM) spiegelt die einzigartigen Workflows der Organisation wider und hilft, einen besseren Mitgliederservice zu bieten.

“Wir wollten die Betreuung unserer Mitglieder verbessern.”

– Bob Leach, CIO, AAA Western and Central New York



**M/I Homes** – Anstieg der Web-Leads von 4 Prozent auf 25 Prozent in drei Jahren.

“Mit Pivotal haben unsere Vertreter vor Ort sofort Zugang zu den Informationen, die sie benötigen. Sie können nun innerhalb weniger Minuten auf Kundenanfragen reagieren und von überall mit Subunternehmern kommunizieren.”

– Ron Frissora, CIO, M/I Homes



# IHR UNTERNEHMEN IST EINZIGARTIG UND IHR BEDARF AUCH. WARUM SOLLTEN SIE SICH ALSO MIT EINER EINHEITSLÖSUNG ZUFRIEDEN GEBEN?

Wir bei Apteian wissen, dass jedes Unternehmen für seinen Weg zum Erfolg eine maßgeschneiderte Lösung benötigt. Mit unserer umfangreichen Erfahrung in einer Vielzahl von Branchen entwickeln wir spezialisierte Lösungen, die zu den Anforderungen des jeweiligen Unternehmens passen und sofort einsatzbereit sind.

Gleichzeitig passen wir sie flexibel an die individuellen Bedürfnisse des Unternehmens an. Unser Team verfügt über ein profundes Fachwissen und unsere Aufgabe ist es, Ihnen zum Erfolg zu verhelfen.

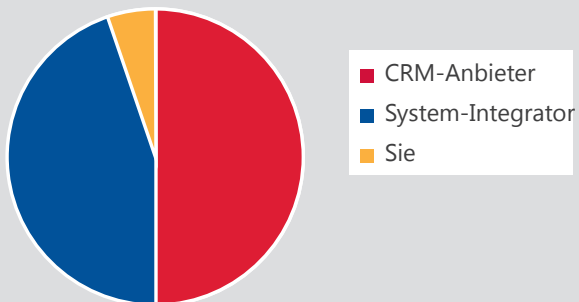
Mit Pivotal CRM haben Sie die Möglichkeit, individuelle Lösungen zu schaffen – ohne starre Terminvorgaben oder Kostenmodelle. Sofort einsatzbereit – und trotzdem absolut flexibel.

## Übliche Methode der CRM-Entwicklung

### Nur wenige Ihrer Technologieanforderungen werden sofort erfüllt

Die meisten Anbieter von CRM-Software entwickeln Produkte, die weniger als 50 Prozent Ihrer Anforderungen sofort erfüllen. In einem Best-Case-Szenario können Sie einen System-Integrator einschalten, der die Lösung an Ihre Spezifikationen anpasst. In vielen Fällen müssen Sie jedoch Ihre Arbeitsweise ändern, damit diese zur CRM Lösung passt.

#### 50 Prozent Ihrer Technologieanforderungen

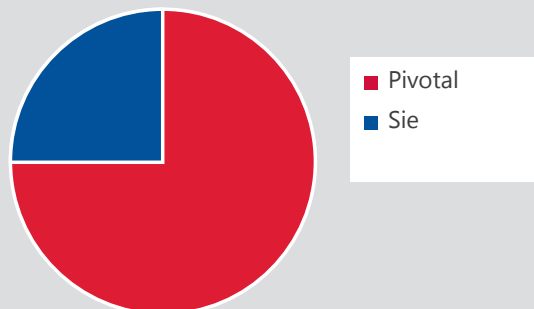


## Unsere Methode der Lösungsentwicklung

### 75 Prozent Ihrer Anforderungen am 1. Tag

Unsere Erfahrung bei der Entwicklung von Lösungen zeigt uns, dass die meisten Kunden viele ähnliche Abläufe gemein haben - erfolgreich machen sie jedoch ihre einzigartigen Abläufe. Wir stellen Ihnen eine einsatzbereite Lösung und die Instrumente zur Verfügung, die Sie bei der Abbildung Ihrer einzigartigen Abläufe in Ihrer CRM-Lösung unterstützen.

#### 100 Prozent Ihrer Technologieanforderungen





# SIE WOLLEN ZUFRIEDENE KUNDEN. WIR HELFEN IHNEN DABEI.

Wir bei Aptean sind für Unternehmen da, die die Bedürfnisse ihrer Kunden sehr ernst nehmen. Daher wissen wir, dass Sie die gleichen hohen Qualitätsstandards von Ihren Technologiepartnern erwarten. Wir stehen für herausragenden Service und Support – passend zu unseren erstklassigen Produkten.

Pivotal CRM wird von umfassenden Dienstleistungen unterstützt, die bezahlbar und einfach zu benutzen sind und auf jedes Unternehmen in jeder Branche abgestimmt werden können.

Sie sind nicht sicher, welche Produkte Sie nutzen sollen? Wir bieten eine breite Palette an Lösungen zur Auswahl und werden uns Zeit nehmen, Ihr Geschäft zu verstehen und Empfehlungen auszusprechen.

Egal, ob Sie die Implementierung selbst oder mit einem Partner umsetzen oder uns überlassen wollen, wir können alle Ihre Bedürfnisse erfüllen. Falls gewünscht, können wir darüber hinaus das gesamte Management und Hosting der Anwendung übernehmen und stellen die Lösung genau dann am Standort bereit, wenn Sie soweit sind.

Erfahren Sie mehr über unsere CRM-Lösungen:  
Besuchen Sie [www.aptean.de](http://www.aptean.de)





Aptean bietet mit seiner innovativen und flexiblen Enterprise Application Software 9000 Kunden weltweit entscheidende Wettbewerbsvorteile. Mit unseren anspruchsvollen und flexiblen Branchen-Lösungen befähigen wir Menschen und Unternehmen, ihre Kundenbeziehungen zu verbessern, effizienter zu arbeiten und ihre Marktstellung auszubauen.

Für mehr Informationen über Aptean besuchen Sie bitte [www.aptean.de](http://www.aptean.de).