

# CONSULTING

- Customer Relationship Management
- Marketing- und Vertriebsberatung
- Wissensmanagement
- IT Beratung
- Telekommunikation
- Bürokommunikation

## Bevor wir mit Ihnen über IT reden, sollten wir gemeinsam erarbeiten, was Sie damit verändern möchten

### Consulting rund um das Thema Enterprise Relationship Management

Bei der erfolgreichen Einführung von Lösungen und Produkten im Rahmen des Enterprise Relationship Managements geht es nur am Rande um die Auswahl eines bestimmten Produktes. Zunächst müssen Strukturen geschaffen und Arbeitsabläufe definiert werden. Hier stehen wir Ihnen mit unseren umfangreichen Consultingleistungen rund um das Thema Enterprise Relationship Management gern zur Verfügung.



## Fragestellungen

Wir bieten Ihnen ein umfassendes Beratungsportfolio zu allen Themenschwerpunkten des Enterprise Relationship Managements. Gemeinsam mit Ihnen erarbeiten wir Lösungen zu Kernfragen, die sich unweigerlich an den Schnittstellen Ihres Unternehmens zur Außenwelt ergeben:

- Wer sind Ihre Kunden und was wissen Sie über deren Bedürfnisse?
- Welchen Wert schöpft welcher Kunde Ihres Unternehmens?
- Wie können Sie Ihren Service verbessern, um Ihre Kunden langfristig an Ihr Unternehmen zu binden?
- Wie können Sie Ihre Arbeitsprozesse vereinfachen und beschleunigen?
- Wie können Sie Prozesse an den Schnittstellen zu Ihren Kunden, Lieferanten und Partnern vereinfachen?
- Wie können Sie Ihre Vertriebs- und Marketingabteilung bei der Ausschöpfung ihres Potenzials unterstützen?
- Wie können Sie Verkaufs- und Bestellprozesse automatisieren?
- Wie können Sie Ihrem Vertrieb ein nachhaltiges Leadmanagement ermöglichen?
- Wie können Sie Ihrem Marketing eine größtmögliche Akquise-Automation ermöglichen?
- Wo legen welche Mitarbeiter welche Informationen ab und wer darf darauf zugreifen?
- Welche technischen Hilfsmittel unterstützen Sie bei der Organisation Ihrer Betriebsabläufe?

## Customer Relationship Management

### Mittlerweile unerlässlich: Customer Relationship Management für kleine und mittelständische Unternehmen

Erhöhter Kostendruck, Wettbewerbsverdichtung, sich rasch wandelnde Märkte und Anforderungen sowie die berechtigten hohen Ansprüche Ihrer Kunden machen den Einsatz von Customer Relationship Management heute unerlässlich. Eine hohe Flexibilität trotz einer systematischen und strukturierten Interaktion zwischen Ihren Kunden und Ihrem Unternehmen ist ein echter Wettbewerbsvorteil.

### Profitieren Sie von unserer langjährigen Beratungs- und Integrationserfahrung

Die Auswahl des geeigneten CRM-Systems erfordert bei einem schwer überschaubaren Angebot an Lösungen einen fundierten Kenntnisstand. Das Wichtigste jedoch ist die Strukturierung und Organisation Ihrer Unternehmensabläufe sowie die Definition von Prozessen und Abläufen an der Schnittstelle zu Ihren Kunden.

Unser Leistungsportfolio erstreckt sich von der Analyse und Bewertung der Ausgangssituation bis zur Integration schlüsselfertiger CRM-Systeme sowie der Schulung Ihrer Mitarbeiter. Sie erhalten alle Leistungen aus einer Hand!



## **Bürokommunikation - Basisstrukturen schaffen für einen nachhaltigen Unternehmenserfolg**

### **Die Problematik**

Kleine und mittelständische Unternehmen, die in der Vergangenheit den Fokus auf ein schnelles Wachstum gelegt haben, stehen häufig vor einem Problem: die Basisstrukturen im eigenen Unternehmen sind nicht mitgewachsen. Prozesse, Arbeitsabläufe und Ablagestrukturen wurden weder definiert noch dokumentiert. Schnelles Wachstum aber braucht Stabilität und klare Strukturen, um den Arbeitsalltag reibungslos bewältigen zu können. Anderenfalls drohen Umsatzeinbußen, Service-Löcher, Frustration bei den Mitarbeitern und ein enormer Zeitverlust bei der Erledigung der täglichen Arbeit.

### **Bürokommunikation als kritischer Erfolgsfaktor**

Ist das Problem erst einmal erkannt, wird nicht selten kostenintensive Technik angeschafft, die dem drohenden Chaos ein Ende bereiten soll. Da Technik allerdings ausschließlich Mittel zum Zweck sein kann, muss der Zweck vorab definiert werden. Genau hier setzen die Beratungsleistungen von ERM an. Das Thema Bürokommunikation umfasst neben der Technik alle personellen und organisatorischen Aspekte des aufgabenbezogenen Informationsaustausches und stellt somit die Basis für erfolgreiches unternehmerisches Handeln dar.

### **So unterstützt ERM Ihr Unternehmen**

Das "Allheilmittel" Technik kann Ihr Unternehmen nur dann sinnvoll unterstützen, wenn Sie wissen, zu welchem Zweck es eingesetzt werden soll. Daher reden wir mit Ihnen zunächst über Arbeitsabläufe, Ablagestrukturen sowie Prozesse. Nach einer sorgfältigen Analyse muss geklärt werden, inwieweit Ihre vorhandene IT- und Software-Infrastruktur den neuen Anforderungen entspricht oder ob es ratsam ist, über Neuanschaffungen nachzudenken.

## Beenden Sie den Mangel an Informationen durch ein strukturiertes Wissensmanagement

### Informationen in der verteilten Arbeitsumgebung

Der Mangel an Informationen ist der Grundzustand in einer verteilten Arbeitsumgebung. Je stärker die Aufgabenteilung ist und je komplexer die Aufgaben werden, desto deutlicher tritt der Mangel an Informationen zu Tage. Die Auswahl geeigneter Mittel zur Suche und Bereitstellung von Informationen ist für Unternehmen und Mitarbeiter ein strategisch bedeutsamer Aspekt in der Konzeptionierung von Arbeitsplätzen und Arbeitsabläufen.

### Fluss und Rückfluss von Informationen

Gerade in immer globaleren und sich schnell verändernden Märkten ist eine fundierte Wissensbasis für jedes Unternehmen unerlässlich. Aber das Wissen alleine reicht nicht aus. Es muss den Mitarbeitern Ihres Unternehmens auch zugänglich gemacht werden, ganz gleich, wo auf dieser Welt sie sich befinden. Zudem muss gewährleistet sein, dass das Wissen Ihrer Mitarbeiter wieder in das Unternehmen zurückfließt und hierfür eine Infrastruktur bereitsteht, die Ihren Mitarbeitern die Wissensablage ermöglicht - ganz gleich, ob am Büroarbeitsplatz, im Homeoffice oder im Zug.

### So unterstützt ERM Ihr Unternehmen

Wir unterbreiten Ihnen praktische Vorschläge zur Reduktion von Informationsmängeln in verteilten Arbeitsumgebungen mit Hilfe von Standard-Arbeitsmitteln. Dabei berücksichtigen wir Ihre bestehende IT- und Software-Infrastruktur. Für den Fall, dass die Anschaffung neuer IT und Software notwendig sein sollte, unterstützen wir Sie bei der Auswahl und Integration sowie bei der Anbindung an Ihre zentrale Datenbank.



# Effektives Lead Management für einen nachhaltigen Aufbau Ihrer Sales-Pipeline

## Problematik in der Leadbearbeitung

Die Bearbeitung von Leads sorgt nicht selten für echtes Konfliktpotenzial unter den bearbeitenden Instanzen Marketing, Vertriebsinnendienst und Vertrieb. Das liegt zum einen an den unterschiedlichen Erwartungen, zum anderen an unklaren Regeln, wie man mit einem Lead in einer bestimmten Phase umgehen sollte. Zudem führt mangelnde Messbarkeit durch inkonsequente Dokumentation (Historien- und Verlaufsdaten) zu einer uneffektiven Leadbearbeitung. Das sorgt auf der einen Seite für erhebliche Umsatzeinbußen, auf der anderen Seite verärgern Sie Ihre Kunden etwa dann, wenn diese bereits von einem Vertriebsmitarbeiter betreut werden und einen Kaltakquise-Brief erhalten.

## Das Leadmanagement befasst sich im Kern mit folgenden Fragestellungen:

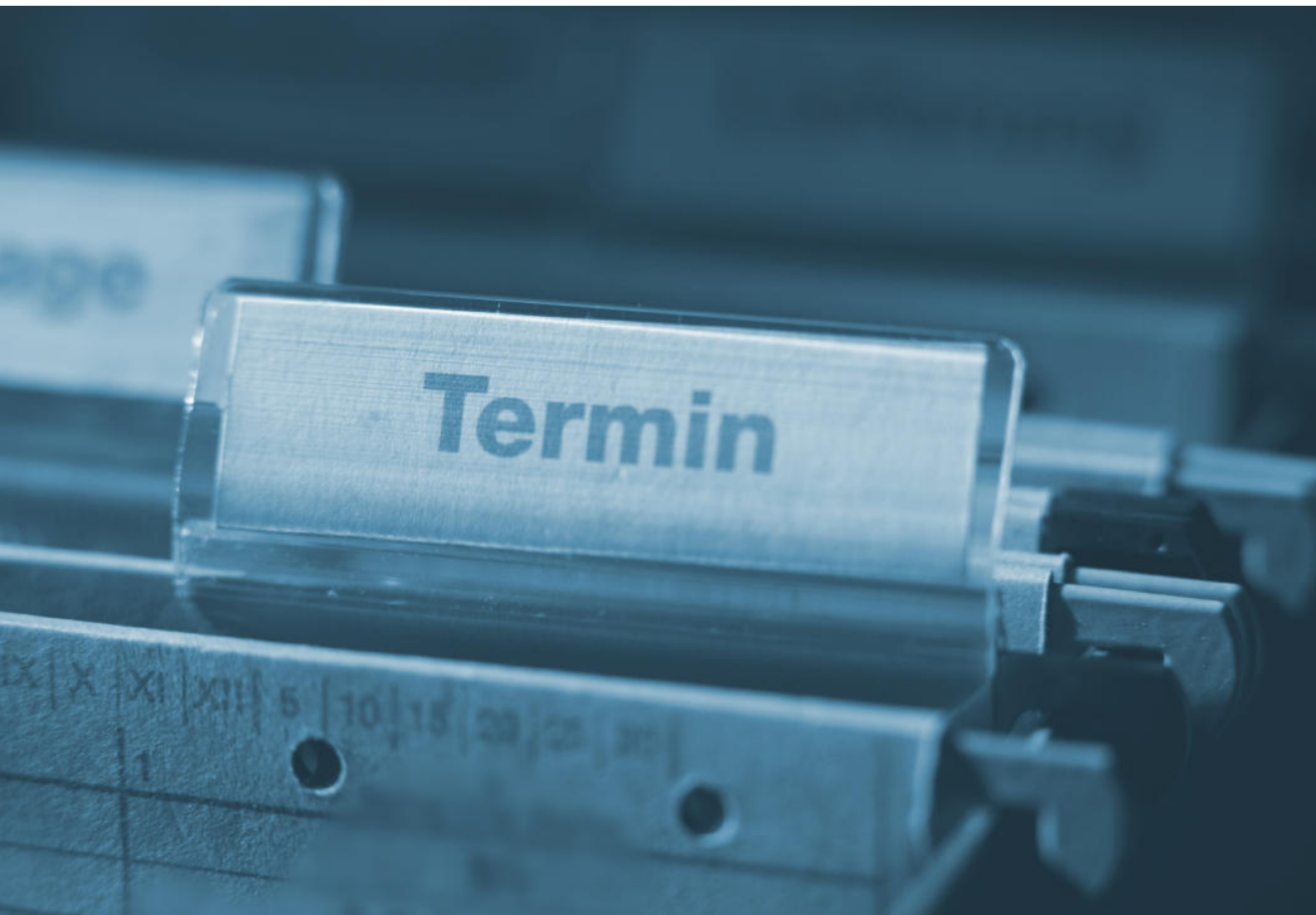
- Wer bearbeitet Anfragen zuerst, wie werden Anfragen bearbeitet und was passiert im Anschluss?
- Wer bearbeitet einen Lead in welcher Phase?
- Wann wird ein Lead an den Vertrieb übergeben und welche Kriterien müssen erfüllt sein?
- Was passiert mit einem Lead, der an den Vertrieb übergeben, aber nicht ausreichend qualifiziert wurde?
- Welche Flags (Selektionskriterien) nutze ich für Mailing-Selektionen? Wen darf ich anschreiben und wen nicht?
- Wie interpretiert man den Leadtrichter?
- Welche Informationen müssen im Verlauf der Leadbearbeitung dokumentiert werden?
- Aus welchen Gründen werden Deals gewonnen oder verloren und wie sammelt und verwertet man die Begründungen?
- Wie entwickelt man ein aussagefähiges Vertriebs-Controlling?

## **Ganzheitliches Leadmanagement**

Zu einem guten und erfolgreichen Leadmanagement gehören nicht nur die Aktivitäten zur Leadgenerierung selbst. Sie benötigen ein ganzheitliches Konzept mit einem möglichst hohen Automatisierungsgrad. So sind etwa eine hohe Responsegeschwindigkeit, eine schnelle und intelligente Messe-Lead-Bearbeitung, ein kluges Wiedervorlagenmanagement, ein stringent definiertes Anfragemanagement, vorgefertigte Info-Kits für den schnellen und auto-personalisierten Versand sowie ein dialogorientierter Web-Auftritt unerlässlich. Seien Sie immer ein Schritt schneller und führen Sie einen Dialog mehr als der Wettbewerb – so werden Sie bereits bei der Leadgenerierung Punkte bei Ihren potenziellen Kunden sammeln!

## **So unterstützt ERM Ihr Unternehmen**

Wir definieren gemeinsam mit Ihnen Prozesse des Leadmanagements sowie Regeln und Zuständigkeiten. Zudem zeigen wir Ihnen, wie Sie alle Phasen des Leadmanagements - von der Kaltakquise bis zum After-Sales-Service - als Verkaufstrichter abbilden können, wie Sie diesen Trichter interpretieren und welche Maßnahmen Sie daraus ableiten können.





## Kommunikationstechnologie und IT-Beratung

### Telekommunikation

Die Integration von EDV-Systemen und Telefonie ist heute mit recht einfachen Mitteln möglich. Es gibt Standardanforderungen, die ohne technologischen „Schnick-Schnack“ sowie ohne zusätzliche Kosten umgesetzt werden können. Die Entwicklung der Telefonie-Systeme ist vielfältig und die Verschmelzung mit EDV-Systemen erfolgt auf vielen Ebenen. Wir achten darauf, daß die gewählte Integrationslösung Ihr Unternehmen nicht in technologische Nischen führt.

### Mobiltechnologie

Moderne Mobiltechnologie beinhaltet mehr als den individuellen Einsatz von Handy und Laptop. Mobile Systeme müssen in die Datenflüsse und das Wissenmanagement von Unternehmen integriert sein, damit ein effizientes Arbeiten möglich wird. Diese Integration soll auch Standard-Probleme wie Datensicherung und Ausfallsicherheit mobiler Systeme beseitigen helfen. Durchdachte Konzeptionen der Datensynchronisation bzw. -replikation sorgen für Aktualität des Datenbestandes sowohl auf mobilen Systemen als auch im Zentralsystem. Alternativer bzw. ergänzender Fernzugriff auf die zentralen Datensysteme werden in die Konzeption mit eingebunden und erlauben eine effiziente Teamarbeit auch mit extern tätigen Mitarbeitern.

### IT Beratung

Unsere IT-Beratung orientiert sich an der täglichen Arbeit Ihrer Mitarbeiter und bezieht sich auf die Auswahl effizienter CRM- und Service-Systeme sowie deren Integration in die vorhandene IT-Umgebung Ihres Unternehmens. Wir verstehen unsere Unterstützung als ergänzende Spezialberatung zu der klassischen IT-Beratung Ihres EDV-Dienstleisters. Als Spezialisten für CRM-, ERM- und Service-Systeme liefern wir Best-Practice-Lösungen und beraten Sie produktneutral bei der Auswahl solcher Systeme.

Gerne erläutern wir Ihnen in einem persönlichen Gespräch, wie Sie vom ERM Leistungsportfolio profitieren können.

Rufen Sie uns an unter der Rufnummer +49 30 6110 7653

Oder kontaktieren Sie uns per E-Mail unter [info@erm-consulting.de](mailto:info@erm-consulting.de)

**Wir freuen uns auf den Dialog mit Ihnen!**

**ERM – Gesellschaft für Enterprise  
Relationship Management mbH**

Görlitzer Straße 73  
10997 Berlin

Tel.: +49 (0)30 6110 7653

Fax: +49 (0)30 6110 7654

[info@erm-consulting.de](mailto:info@erm-consulting.de)

[www.erm-consulting.de](http://www.erm-consulting.de)