

ERM GmbH

*Ihr Beratungs-, Produkt- und Integrationspezialist
für Enterprise Relationship Management*

- Customer Relationship Management
- IT Service Management
- Tele-Support HelpDesk
- Angebotsmanagement
- Service & Consulting

Unser Ziel ist es, kleinen und mittelständischen Unternehmen zu einem nachhaltigen Wachstum zu verhelfen

Lauffähige Systeme in kürzester Zeit

Die ERM GmbH, gegründet 2003 als CITYPRO GmbH, ist spezialisiert auf Beratung, Vertrieb und Integration von Enterprise Relationship Management Lösungen. Unter Enterprise Relationship Management verstehen wir neben einer umfassende IT- und Software-Infrastruktur auch die Analyse und Erarbeitung durchgängiger Betriebsprozesse, die es Ihrem Unternehmen ermöglichen, die Beziehung zur Unternehmensumwelt zu strukturieren und zu systematisieren. Aufgrund unserer schnörkellosen und pragmatischen Arbeitsweise sowie einer innovativen Beratungs- und Integrationsmethodik stehen unseren Kunden in kürzester Zeit lauffähige Systeme zur Verfügung.



Unser Leistungsportfolio ist exakt auf die Anforderung kleiner und mittelständischer Unternehmen abgestimmt

Ganzheitliches Denken: Enterprise Relationship Management

Der Begriff Customer Relationship Management ist eng mit Anwendungen verbunden, bei denen es um die Interaktion mit Ihren Kunden geht. Die Unternehmensumwelt ist jedoch weitaus größer, wenn der Kunde im Fokus allen Denkens und Handelns steht. Die Beziehungen etwa zu Ihren Partnern, Lieferanten, zu Mitarbeitern und externen Dienstleistern gilt es ebenso zu systematisieren - und zwar im Sinne Ihrer Kunden. Denn diese profitieren wie Sie selbst von einer reibungslosen Interaktion Ihres Unternehmens mit seiner Umwelt. Ihr Unternehmen ist schneller und agiler und kann flexibler auf Kundenwünsche reagieren!

Unabhängige Produktberatung und -integration


Über den Einsatz von IT- und Softwarelösungen entscheiden allein die Anforderungen unserer Kunden. Wir verstehen uns nicht als klassischen Reseller und sind somit nicht an Hersteller gebunden. Uns stehen eine Reihe sorgfältig ausgewählter und leistungsfähiger Produkte und Lösungen zur Verfügung, die wir je nach Bedarf für unsere Kunden auswählen, implementieren und anpassen. Diese Produkte und Lösungen sind bezogen auf Leistungsfähigkeit und Preis speziell auf klein- und mittelständische Unternehmen zugeschnitten.

Service und Beratung

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.

Support, Workshops & Trainings

Abgerundet wird unser Leistungsportfolio mit der Vermittlung von Wissen zur Anwendung und Administration aller von uns angebotenen Softwarelösungen.

- 
- mehr Transparenz
 - höhere Flexibilität
 - beschleunigte Abläufe
 - steigender Umsatz
 - geringere Kosten


ERM Consulting

Wir unterstützen Sie bei der Organisation Ihrer Unternehmensabläufe

**ERM bietet ein umfassendes
Beratungsportfolio zu allen Themen-
schwerpunkten des Enterprise Relationship
Managements. Gemeinsam mit Ihnen
erarbeiten wir Lösungen für die Kernfragen,
die sich unweigerlich an den Schnittstellen
Ihres Unternehmens zur Außenwelt ergeben:**

- Customer Relationship Management
- Bürokommunikation
- Wissensmanagement
- Marketing und Vertrieb
- Service Management
- Telekommunikation
- Mobiltechnologie
- IT-Beratung

Unsere Produkte unterstützen Sie bei der ganzheitlichen Systematisierung und Strukturierung der Schnittstellen zu Ihren Kunden, Partnern und Lieferanten



Mit unseren ausgewählten IT- und Softwarelösungen bieten wir Ihnen die Möglichkeit, die notwendige Agilität und Flexibilität für ein schnelles Wachstum zu erhalten und dabei die Interaktion zu Ihrer Unternehmensumwelt zu strukturieren und zu systematisieren. Dabei legen wir sehr viel Wert darauf, dass die von uns angebotenen Lösungen mit Ihrem Unternehmen mitwachsen und Ihre neue IT- und Software-Infrastruktur nicht in einer Sackgasse endet. Denn Wachstum braucht Nachhaltigkeit. Und das gilt auch für Ihre Arbeitsumgebung.

■ Customer Relationship Management

Erhöhen, strukturieren und beschleunigen Sie drastisch die Interaktion mit Ihren Kunden und Interessenten durch den Einsatz von CRM

■ IT Service Management

Verschaffen Sie Ihrem Unternehmen einen echten Wettbewerbsvorteil durch ein professionelles IT Service Management

■ HelpDesk-Systeme

Steigern Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden durch eine reibungslose und schnelle Bearbeitung von Support- und Störungsanfragen

■ Angebotsmanagement

Automatisieren und beschleunigen Sie drastisch Ihren gesamten Angebotsprozess - vom Erstkontakt bis zur Rechnungserstellung

Kunden und Referenzen

Wir setzen auf eine langfristige Zusammenarbeit und verstehen uns als kompetenten und verlässlichen Partner unserer Kunden. Unser Anspruch ist es, die Beziehungen zu unseren Kunden dauerhaft zu festigen und zu vertiefen. Im Fokus unserer Arbeit steht daher nicht der schnelle Abverkauf von Softwarelizenzen. Wir möchten kleinen und mittelständischen Unternehmen zu einem nachhaltigen Wachstum verhelfen. Hierfür bieten wir Ihnen das notwendige Know-how in Beratung und Integration von Enterprise Relationship Management. Hier finden Sie drei Beispiele ausgewählter Kundenprojekte.



Electric Paper GmbH

Das Unternehmen Electric Paper aus Lüneburg entwickelt und vertreibt Softwarelösungen zur digitalen Dokumenten- und Belegerfassung sowie Branchenapplikationen zur Datenerhebung und Auswertung im Rahmen des Qualitätsmanagements.

Projektskizze

- Redesign der CRM-Lösung GoldMine und Upgrade von dBase- auf SQL-Version
- Reorganisation der Standortsynchronisation in Deutschland und der Schweiz
- Einführung einer Software für die Rechnungslegung
- Aufsetzen und Synchronisation der CRM-Lösung GoldMine auf PDA und Datenbereinigung



ASB Beuck GmbH

ASB Beuck bietet seinen Kunden die Aufstellung und den Betrieb von Getränke- und Snackautomaten mit Komplettservice inklusive Befüllung, Reinigung, Abrechnung, Entsorgung und Reparaturservice.

Projektskizze

- Einführung von GoldMine als Kontakt- und Gerätemanagement-System inklusive Vertragsverwaltung
- Terminplanung für Wartung und Service der aufgestellten Geräte auf der Basis von automatischen Prozessen
- Anbindung von Handheld-Systemen der Service-Mitarbeiter für die automatische Einsatzplanung beim Eingang von Störungsmeldungen
- Leistungserfassung und Abrechnung



Kittiwake GmbH

Kittiwake ist weltweit führend auf dem Gebiet der Entwicklung, Fertigung und dem Vertrieb von technisch hochwertigen Messgeräten, Ausrüstung und Produkten zur Untersuchung und Analyse von Brennstoffen, Schmierölen und Wasserqualität.

Projektskizze

- Einführung SalesLogix als CRM-System für Deutschland und Einrichtung einer Synchronisation zum englischen CRM-System GoldMine
- Anbindung des CRM-Systems an die Telekommunikationsanlage
- Laufender Abgleich der englischen Produktdatenbank zum Angebotssystem von SalesLogix in Deutschland

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

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

www.erm-consulting.de