

# Produkte & Lösungen

- Customer Relationship Management
- Angebotsmanagement
- HelpDesk-Lösungen
- IT Service Management



## Strukturieren und systematisieren Sie die Schnittstellen zu Ihrer Unternehmensumwelt mit ERM-Lösungsbausteinen

### Die Herausforderung: "Flexible Systematisierung"

Die Beziehungen Ihres Unternehmens zu Kunden, Partnern und Lieferanten gestalten sich in Zeiten erhöhten Wettbewerbsdrucks zunehmend komplexer. Auf der einen Seite steht der Anspruch, die Interaktion mit der Unternehmensumwelt zu systematisieren und zu standardisieren. Auf der anderen Seite ist Flexibilität ein wichtiger Erfolgsfaktor - gerade für klein- und mittelständische Unternehmen. Die Herausforderung besteht also darin, Prozesse zur Unternehmensumwelt so zu gestalten, dass sie trotz eines Höchstmaßes an Systematisierung nichts von Ihrer Flexibilität verlieren.

### Wachsen Sie mit unseren Lösungen - unsere Lösungen wachsen mit

Mit unseren ausgewählten IT- und Softwarelösungen bieten wir Ihnen die Möglichkeit, die notwendige Agilität und Flexibilität für Ihr 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 – ebenso wie Ihre Arbeitsumgebung.

### Schnelle Integration - starten statt warten!

Alle von ERM ausgewählten Lösungen haben eines gemeinsam: sie beinhalten aufgrund langjähriger, kundenanforderungsnaher Entwicklung umfassende Standardfunktionen, die Sie vor langwierigen und teuren Anpassungsleistungen verschonen. Bereits nach kürzester Zeit verfügen Sie über lauffähige Systeme, die ohne Ausfallzeiten direkt im laufenden Betrieb an Ihre speziellen Anforderungen angepasst werden können. Dank der intuitiven Anwenderoberflächen aller ERM-Lösungsbausteine werden die neuen Werkzeuge bei Ihren Mitarbeitern schnell eine hohe Akzeptanz finden.

## Customer Relationship Management

Customer Relationship Management Lösungen von ERM sind flexible Komplettlösungen, mit denen Sie Ihre Kundenbeziehungen verwalten, steuern, analysieren und deutlich verbessern können. Alle Anwendungen lassen sich genau auf Ihre Bedürfnisse abstimmen, sind einfach konfigurierbar und verfügen über intuitive Anwenderoberflächen. Durch den Einsatz unserer CRM Systeme Optimieren und Beschleunigen Sie Prozesse entlang der Wertschöpfungskette.

### **Erhalten Sie sich als kleines oder mittelständisches Unternehmen Ihren größten Vorteil: Flexibilität und Schnelligkeit!**

Gerade für Ihr Unternehmen ist es von besonderer Bedeutung, schnell und flexibel auf Kundenwünsche reagieren zu können. Um die Erwartungen Ihrer Kunden zu erfüllen, benötigen Sie ein entsprechendes CRM System, das Sie einerseits dabei unterstützt, Prozesse und Arbeitsabläufe zu systematisieren und zu strukturieren, andererseits jedoch die notwendige Flexibilität gewährleistet, die sich aus den rasch wandelnden Anforderungen Ihrer Kunden ergeben. Mit unseren ausgewählten Lösungen vereinfachen Sie drastisch Ihr gesamtes Kundenmanagement flexibel und einfach - von der Kontaktverwaltung- und Steuerung bis zur Kundenwertanalyse.

### **Umfassender Funktionsumfang und intuitive Bedienbarkeit**

Aufgrund langjähriger Entwicklung entlang der Kundenwünsche verfügen unsere ausgesuchten Customer Relationship Management Lösungen über einen umfassenden Funktionsumfang und gehen somit über die reine Vertriebs- und Marketingunterstützung weit hinaus. Integrierte HelpDesk-Systeme sorgen für eine reibungslose Erfassung und Bearbeitung von Support- und Störungsanfragen. Umfangreiche Datenanalyse-Tools unterstützen Sie bei der Generierung aussagefähiger Reports und Analysen als Grundlage für taktische und strategische Unternehmensentscheidungen. Sämtliche Module können unabhängig voneinander integriert werden. Das Garantiert Ihnen eine "ressourcenschonende Step-by-Step"-Integration Ihrer neuen Arbeitsumgebung.



***Lösungsbausteine für eine  
intelligente Step-by-Step-Einführung***

*Die ERM-Lösungsbausteine für ein  
ganzheitliches Enterprise Relationship  
Management können  
allesamt unabhängig voneinander in  
Ihre bestehende Systemlandschaft  
integriert werden. Das schont sowohl  
Ihre personellen als auch Ihre  
finanziellen Ressourcen.*

## Angebotsmanagement

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

### **Die manuelle Angebotserstellung ist umständlich und ineffizient!**

Vielleicht kennen Sie das: um ein Angebot zu erstellen und nachzuverfolgen müssen Vertriebsmitarbeiter häufig mehrere Anwendungen geöffnet haben. Das Word-Dokument für die Erstellung des Angebotes, ein Excel-Sheet zur Preiskalkulation und das Kontaktmanagement- oder CRM-System, um den Forecast einzugeben. Gleiches gilt für die Modifizierung von Angeboten. Die Preisänderungen müssen stets in allen Anwendungen geändert werden. Das kostet Zeit, Geld und Nerven und wirkt sich zudem ungünstig auf die Motivation der Vertriebsmitarbeiter aus. Aber auch für sämtliche Folgeprozesse hat die manuelle Angebotsverfolgung Nachteile: die Angebote müssen manuell ausgebucht und in das Bestellsystem übertragen werden.

### **Unterstützen Sie Ihre Vertriebsmitarbeiter durch ein automatisiertes und nachhaltiges Angebotsmanagement**

Mit der Angebotsmanagement-Lösung QuoteWerks stellen Sie Ihrem Vertriebsteam ein Werkzeug zur Verfügung, das den gesamten Prozess des Angebotsmanagements von der Erstellung über die Modifikation bis zur Bestellung drastisch vereinfacht!

### **Jede Interaktion mit dem Kunden wird vollautomatisch getrackt**

Durch die Anbindung an Ihr Kontaktmanagement- oder CRM-System ist es nicht mehr notwendig, für die Bearbeitung eines Angebotes mehrere Anwendungen zu öffnen. Das Tracking der Angebote und die Generierung des Forecasts geschieht automatisch. Wird das Angebot modifiziert, erscheint auch in Ihrem Kontaktmanagement-System der neue Angebotspreis. Das geänderte Angebotsdokument wird dabei nicht einfach überschrieben. Das System versioniert die Dokumente automatisch, so dass Sie die gesamte Angebotshistorie zurückverfolgen können.

### **Vom Angebot zur Bestellung**

Nach Auftragseingang wird das Angebot per Mausklick in eine Auftragsbestätigung umgewandelt. Auch die Erstellung der Rechnung erfolgt automatisch. Alle Daten in Ihren Anwendungen werden entsprechend aktualisiert.

## **HelpDesk-Systeme**

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

### **Schluss mit Frustrationserlebnissen auf beiden Seiten!**

Eine hohe Kundenzufriedenheit ist für kleine und mittelständische Unternehmen Garant für Nachverkäufe und somit unerlässlich. Insbesondere in kritischen Situationen zeigen Unternehmen häufig große Schwachstellen: unbefriedigende Supportabwicklung oder Störungsbearbeitung, lange Wartezeiten und eine unzureichend gepflegte Support- und Störungshistorie erzeugen Frustration auf Seiten Ihrer Mitarbeiter und Ihrer Kunden und mindern die Zufriedenheit.

### **Leistungsstark, anwenderfreundlich und wartungsarm**

Nutzen Sie unsere HelpDesk-Systeme und beweisen Sie auch in kritischen Situationen Souveränität und Serviceorientierung. Die von uns ausgewählten HelpDesk-Systeme sind extrem leistungsstarkes und speziell für kleine Support-Abteilungen konzipiert. Bei der Auswahl haben wir ein besonderes Augenmerk auf eine schnelle und einfache Integration, Anwenderfreundlichkeit und ein ausgewogenes Preis-Leistungsverhältnis gesetzt.

### **Intuitive Nutzung aller Systeme**

Die ERM-HelpDesk-Lösungen bieten kleinen und mittelständischen Unternehmen einen ausgiebigen Leistungsumfang, um Support-Anfragen von Kunden schnell und umfassend bearbeiten zu können. Die Systeme lassen sich problemlos in Ihre bestehende Systemlandschaft integrieren und arbeitet quasi wartungsfrei. Zudem verfügen ERM HelpDesk-Systeme über eine leicht zu bedienende Anwenderoberfläche für eine schnelle und intuitive Nutzung.

## IT Service Management

Verschaffen Sie sich einen echten Wettbewerbsvorteil durch ein professionelles IT Service Management

### **Sorgen Sie für eine effizientere Servicedesk-Produktivität**

Aufgrund des stets wettbewerbsintensiver werdenden globalen Marktes sowie komplexer rechtlicher Bestimmungen muss Ihr IT-Bereich auf Ihre Geschäftsziele, Strategien und Unternehmensabläufe abgestimmt sein. Mit FrontRange IT Service Management orientiert sich Ihre IT-Abteilung effizient an Ihren Dienstleistungen und Geschäftszielen: eine individuell anpassbare, kostengünstige IT Management-Lösung, die bewährte IT-Strategien mit uneingeschränktem Zugriff verbindet und so einen personalisierten Kundendienst sowie effiziente Servicedesk-Produktivität gewährleistet.

### **Modulare Programmarchitektur**

Unsere IT Service Management-Lösung ist speziell für mittelständische und große dezentrale Unternehmen konzipiert und derzeit marktführend im Bereich der Lösungen auf Basis bewährter ITIL- und anderer IT-Verfahren. Die umfangreiche Produktfamilie bietet eine modulare, vollständig integrierbare Programmarchitektur, so dass Sie die für Ihre Anforderungen optimalen Module auswählen können.

### **ITIL-Integration für Ihre individuellen Anforderungen**

Unsere IT Service Management-Lösung besteht aus verschiedenen ITIL-basierten Modulen, die Sie gemäß Ihren Unternehmensanforderungen individuell konfigurieren können. Die Module bieten vollständige, auf sämtliche Unternehmensbedürfnisse abgestimmte Funktionalität mit geringen Betriebskosten. Mit über 15 Jahren Erfahrung im Bereich Service Management vereint die preisgekrönte Software HEAT Kernkomponenten aus Service und Support in einer Komplettlösung, die für Kostenreduktion und gleichzeitige Produktivitätssteigerung steht.

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 Consulting – Gesellschaft für  
Enterprise Relationship Management mbH**

Landhausring 3  
12683 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)