



**Das Potenzial  
nutzen, das  
in Kontakten  
steckt.**

*Neue Perspektiven für  
mehr Effizienz im  
Customer Relationship  
Management.*

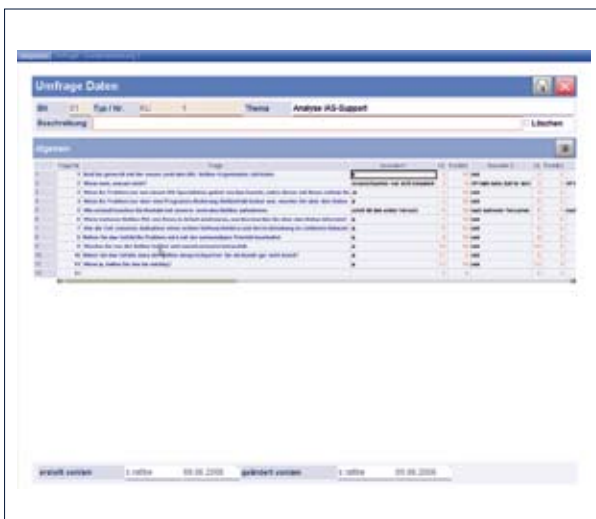
**canias**

# Mit Kundenpflege zum Geschäftserfolg.

Mit steigendem Wettbewerb reicht es heute nicht mehr aus, Daten zusammenzutragen und systematisch danach zu arbeiten. Einen Vorsprung gegenüber dem Wettbewerb aufzubauen heißt, Prozesse und Daten permanent zu prüfen, zu analysieren und damit die Beziehungsstrategien zu verbessern. Voraussetzung für ein leistungsstarkes CRM ist die hohe Konsistenz der Adressdaten und die damit verbundene exzellente Kenntnis über alle Ihre relevanten Vertriebskontakte. CANIAS CRM ermöglicht Ihnen, Ihre Kunden, Lieferanten und Interessenten noch besser kennen zu lernen. Die Basis für so wichtige Detailinformationen, wie Aktionen, Historien, Kontaktpersonen, Adressen, Wünsche, Beziehungen zur Konkurrenz, Verhalten usw., bildet die flexible, integrierte Datenbankstruktur, die in CANIAS CRM gleichzeitig als Data Warehouse genutzt wird.

## Customer Relationship Management, das mehr bietet.

CANIAS CRM unterstützt anders als die meisten CRM-Systeme auch die Steuerung und Organisation der gesamten Vertriebsprozesskette vom Angebot bis zur Rechnung. Die Integration von Adressbuch, Kundstamm und Kundendaten garantiert eine sehr schnelle und fehlerfreie Belegerstellung. Entsprechend der Rollenverteilung (Benutzerverwaltung) und auf Wunsch workflowbasiert mit vordefinierten Regeln werden die vertriebsrelevanten Prozesse in CANIAS CRM nach modernsten kundenindividuellen Anforderungen gesteuert. Höchste Effektivität durch maximale Transparenz. Alle Kundendaten, Prozesse und Aktionen auf einen



## Das canias<sup>ERP</sup> Modul CRM: bessere Beziehungen für bessere Geschäfte.

Unternehmen leben von Kontakten zu Kunden und Partnern. Das canias<sup>ERP</sup> Modul CRM ist mit einzigartiger Funktionsvielfalt für Organisation und Gestaltung von effizienter Kommunikation die Basis für erfolgreiche Beziehungen. Eine zentrale Kommunikationsplattform mit modernster Architektur – als Stand-alone- oder integrierte Lösung.

Blick mit einem Klick. Schnelle und vollständige Statusinformation heißt schneller, zuverlässiger Service und steigert damit Begeisterung und Kundenverbundenheit. Kommunikation ist Anfang und Basis jeder Geschäftsbeziehung. Der Lebenszyklus einer Geschäftsbeziehung ist die Abfolge unzähliger Interaktionen. Mit der Auslieferung ist diese Kette nicht beendet. Hohe Dienstleistungskompetenz erfordert die Aufnahme von Kundenproblemen, Beschwerden oder Serviceanfragen und deren Bearbeitung. CANIAS CRM verfügt daher auch über ein sehr effektives Fehlermanagement-Tool inklusive Reparaturabwicklung und Dokumentenmanagement.

## Es gibt viele Kommunikationskanäle. Und es gibt CANIAS CRM.

Mit stetig wachsender Anzahl möglicher Kommunikationskanäle zwischen Kunde und Unternehmen gilt es, die Kanalstrategie im Unternehmen zu optimieren und alle darüber gewonnenen Daten stets zu erfassen und



zu speichern. Jeder Datenverlust einer Interaktion (E-Mail, Telefon, Fax, Brief, Portalzugriff usw.) verschlechtert die Kundenbeziehung. Mit CANIAS CRM und der Anbindung an das integrierte Dokumenten-Management werden alle über die wichtigsten Kommunikationskanäle empfangenen und gesendeten Daten entsprechend dem eingestellten Datenspeicherungskonzept im System abgelegt.

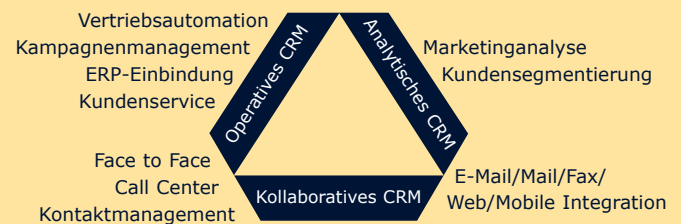
Dank der analytischen CRM-Funktionalität in CANIAS CRM sind die wichtigen Kundenbefragungen sehr komfortabel und zu 100 % elektronisch gestützt möglich. Durch die durchgängige Mehrsprachigkeit im System sind personalisierte Umfragen im In- und Ausland auch via Web möglich. CANIAS CRM integriert ein komfortables Werkzeug, um komplette Fragebögen im System zu erstellen, alternative Antwortwege, Gewichtungskriterien und offene Fragen eingeschlossen. Diese können bestimmten Teilgruppen der Adressdatei zugewiesen, ausgeführt und bewertet werden. Die Analyse direkt im System ist grafisch gestützt, wobei die Ergebnisse durch Verknüpfung zur Adressdatenbank jederzeit kundenbezogen einsehbar bleiben. Die integrierte Serviceabwicklung in CANIAS CRM von der Auftragsannahme über die Bearbeitung, den Versand und die eventuell notwendige Rechnungsstellung bildet die Grundlage für eine hohe Kundenbindung. Mit der Online-Anbindung von mobilen Erfassungsgeräten, wie Handy oder PDA, bietet CANIAS CRM auch Servicemitarbeitern im Außendienst die Möglichkeit der direkten und redundanzfreien Pflege und Erfassung von Daten. Ein Servicegrad just in time für höchste Kundenzufriedenheit.

### **Integrierte Kontaktpflege für mehr Qualität in Kommunikation und Prozessen.**

Viele Probleme in den Unternehmen entstehen durch lückenhafte Datenhaltung sowie durch unzureichendes Kommunikationsverhalten zum Kunden und im eigenen Unternehmen. Mit CANIAS CRM steht Ihnen eine integrierte Kommunikations- und Organisationsplattform zur Verfügung, die Zusammenarbeit und Abwicklungsqualität Ihres Unternehmens gleichermaßen stärkt. Mit CANIAS CRM sind Sie in der Lage, Ihre Aktionen exakt auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden abgestimmt zu planen, durchzuführen und zu kontrollieren. Fehler werden minimiert, Informationen optimal kanalisiert, und damit wird die Kundenzufriedenheit massiv gesteigert. Dank der sehr modernen Architektur und der auf modernster Technologie basierten Entwicklung erfüllt

### **Features im Überblick:**

- Zentrale Kommunikationsplattform
- Höchste Integrationsphilosophie
- Ergonomische Anwenderoberfläche
- Komfortable Benutzerberechtigung
- Webfähig und plattformunabhängig
- Komplett fernbedienbar
- Modular erweiterbar
- Volle ERP-Integration
- Kundenkontaktmanagement
  - Interessenten-/Kundendatenpflege
  - Kontaktplanung, Kontakthistorie
  - Telemarketingunterstützung
  - Kampagnenmanagement
  - Serienmail-/Serienbrieffunktion
  - Fragebogenfunktion
  - Kundengruppenanalyse
- Integration von Servicemanagement, Vertrieb und Dokumentenmanagement
- Integration Collaborator
  - E-Mail-Client
  - Kalenderfunktion
  - Aufgaben-Manager
  - Aktivitätenmanagement
  - Delegation und Wiedervorlage
  - Adressbuchverwaltung
  - Short Messenger



CANIAS CRM alle Voraussetzungen für eine weltweite Kommunikation und Prozesssteuerung.

### **Lifecycle-Kundenbindung mit CANIAS CRM.**

CANIAS kann sowohl als Stand-alone-Lösung genutzt werden als auch als integrativer Bestandteil der unternehmensweiten Lösung CANIAS ERP. Die hohe Integration ist sicherlich eine der vorzüglichsten Eigenschaften von CANIAS CRM. Damit gehören Datenredundanzen und fehlende Rückverfolgbarkeit von Prozessen der Vergangenheit an. Dank der zentralen Datenhaltung und dem damit geschaffenen Data Warehouse ist das integrative und aufeinander abgestimmte Arbeiten zwischen Marketing, Call Center, Vertrieb und Service möglich.



**Industrial Application Software GmbH**

**Fon** + 49 (0) 721 964 16 - 0

**Fax** + 49 (0) 721 964 16 - 40

[www.canias.de](http://www.canias.de)

[vertrieb@iascon.de](mailto:vertrieb@iascon.de)

Alle Rechte sowie Änderungen und Ergänzungen bleiben vorbehalten.  
CANIAS ist ein eingetragenes Warenzeichen von IAS Software and  
Development Ltd. Alle anderen Produktnamen sind Warenzeichen oder  
eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Markeninhaber.  
© 2007 Industrial Application Software GmbH