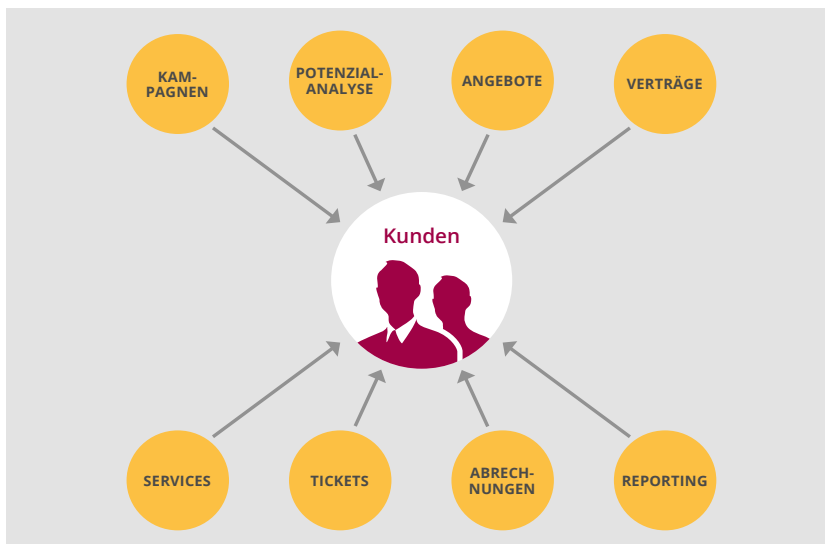


FLYER

IHRE LÖSUNG FÜR IT CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Mit Customer Relationship Management (CRM) verwalten Sie als Service Provider Ihre externen Kundenbeziehungen. Durch die Vernetzung von Kunden, Angeboten, Verträgen, gelieferten Services, Tickets, Abrechnungen und den internen zuständigen Personen erhalten Sie eine 360-Grad-Sicht auf Ihre Services. Außerdem etablieren Sie einen durchgehenden Prozess von der Angebotserstellung über das Vertragsmanagement bis hin zur Rechnungsstellung. Sie stellen sich Ihren Kunden gegenüber professioneller dar und können außerdem Ihre Vertriebskosten senken, da Sie Mitarbeiter bei Routineaufgaben entlasten und Entscheidungen datengestützt treffen.



NUTZEN

Mit Valuemotion

etablieren Sie ein kundenzentriertes Servicemanagement durch die Erfassung, Steuerung und Analyse Ihrer kundenbezogenen Informationen

erschließen Sie als Service Provider neue Geschäftspotenziale, da Sie Up-/Crossing-Selling-Potenziale erkennen, Kundenaktivitäten bewerten und die Abschlussrate gezielt steigern können

steuern Sie Ihr Unternehmen mit einer mittel- und langfristigen Vertriebs- und Ressourcenplanung

dokumentieren Sie alle vertragsrelevanten Daten (inkl. E-Mail-Verkehr) revisionssicher

profitieren Sie von einer nahtlosen Interaktion mit IT-Servicemanagement-Prozessen

Kundenzentriertes
Servicemanagement

Zielsetzung

— Mit Valuation schaffen Sie hohe Transparenz im Customer Relationship Management durch konsolidierte, aktuelle und qualitätsgesicherte Kundendaten. Bei der Vertriebs- und Unternehmenssteuerung unterstützen Sie KPI-basierte Analysen und Auswertungen von Kunden- und Auftragsdaten. Servicerelevante Informationen und Daten aus integrierten Valuation-Modulen sowie weiteren Anwendungen werden intelligent vernetzt, damit Sie kundenbezogene Informationen effizient nutzen und Ihre Serviceorganisation optimal steuern können.

Kundenbeziehungen ganzheitlich managen

— Mit dem Valuation CRM Manager integrieren und koordinieren Sie alle kundenrelevanten Informationen und Beziehungen Ihres Unternehmens und richten damit Ihre Serviceorganisation kunden- und zukunftsorientiert neu aus. Durch die Digitalisierung von Vertriebs- und Marketingprozessen können Sie Ihre Vertriebskosten senken, da Sie Mitarbeiter bei Routineaufgaben entlasten und Entscheidungen datengestützt treffen. Durch aussagekräftige Analysen und Berichte erkennen Sie jederzeit profitable oder defizitäre Kundenbeziehungen und können Services bewerten sowie Cross- und Up-Selling-Potenziale erschließen.

Kampagnen planen und durchführen

— Mit dem Valuation CRM Manager sind Sie in der Lage, Vertriebs- und Marketingkampagnen Tool-basiert zu starten, durchzuführen und auszuwerten. Sie können dafür kampagnenspezifische Verteilerlisten erstellen und gezielte Aktionen planen und durchführen. Aus den Aktivitäten und Interaktionen Ihrer Kunden und Inter-

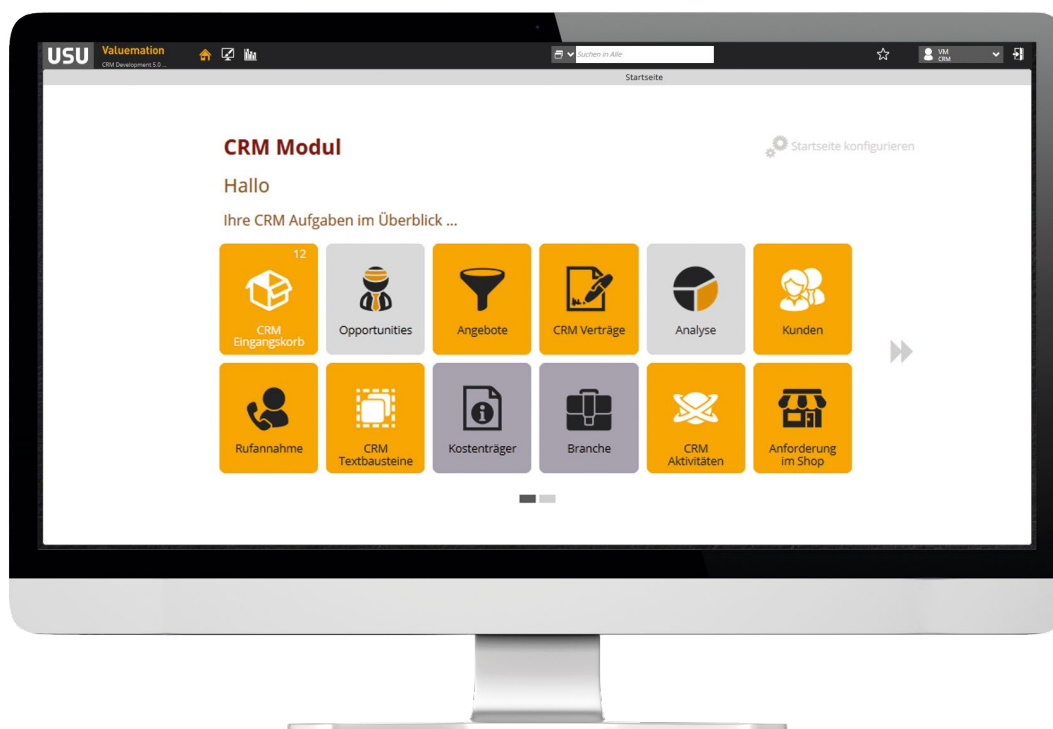
senten erkennen Sie Möglichkeiten, neue Geschäftspotenziale zu erschließen und können diese zur gezielten Bearbeitung an den Vertrieb übergeben. Das Kampagnenmanagement ist damit maßgeblich daran beteiligt, die Erfolgsquote im Vertrieb, den Umsatz und die Rentabilität zu erhöhen.

Kundendaten mit Controlling-Daten verknüpfen

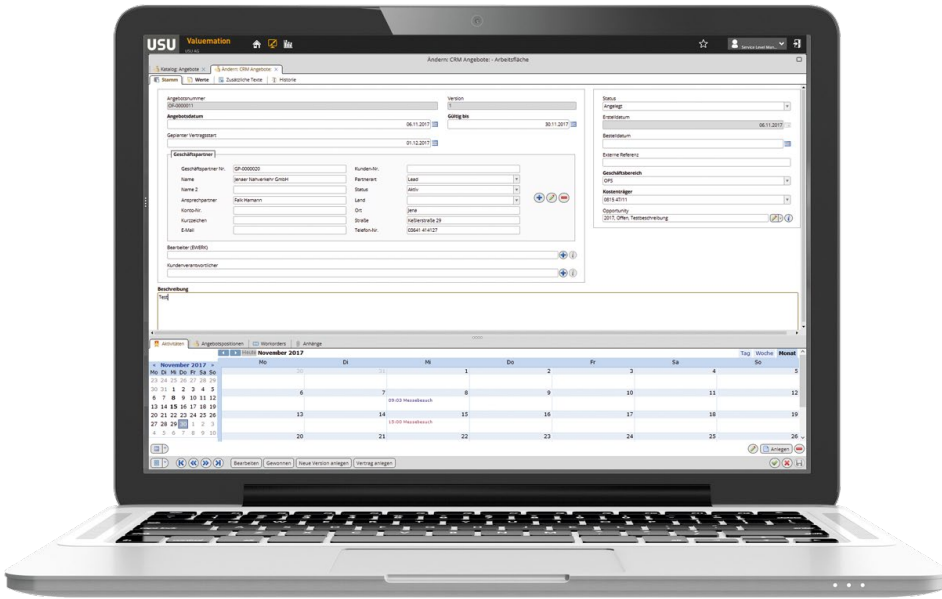
— Für eine ganzheitliche Sicht müssen Informationen aus verschiedenen Unternehmensbereichen im CRM-System konsolidiert dargestellt werden. Im Valuation CRM Manager werden dafür Daten der Buchhaltung mit Nebenbüchern abgebildet und ausgewertet. Aus der Verbindung von Kundendaten und -prozessen zu kaufmännisch relevanten Informationen erhalten Kundenbetreuer ein ganzheitliches Kundenbild. Damit wird ein durchgehender Prozess von der Angebotserstellung – unter Berücksichtigung interner Leistungserbringer – über das Vertragsmanagement bis hin zur Rechnungsstellung ermöglicht.

Den Vertriebsprozess umfassend unterstützen

— Durch die Abbildung des kompletten Verkaufsprozesses im Valuation CRM Manager erhalten Geschäftsführer sowie Vertriebsleiter einen vollständigen Überblick über die Potenziale aus unterschiedlichen Segmenten wie z. B. Neukunden, Bestandskunden oder Ausschreibungen. Die Umsatzplanung wird nach Eintrittswahrscheinlichkeiten auf einem Zeitstrahl abgebildet. Verkaufschancen und Angebote werden nach Anzahl und kumuliertem Umsatz erfasst sowie die Effektivität und Effizienz der Vertriebskanäle anhand der Conversion Rate gemessen.



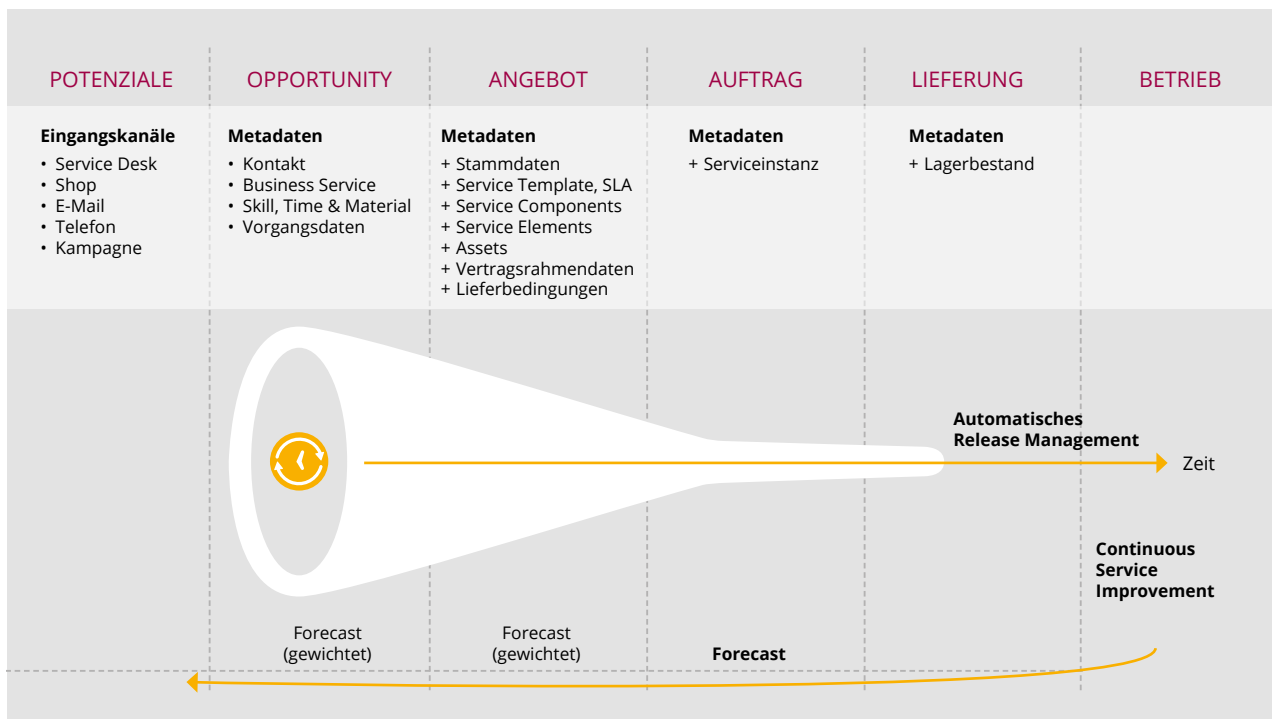
Startseite des Valuation CRM Managers



Eingabemaske zur Erstellung von Angeboten

Unternehmensinterne Abläufe abbilden

— Mit dem Valuation CRM Manager können Sie Ihre individuellen Angebots-, Auftrags- und Bearbeitungsprozesse im System abbilden und damit standardisieren. Durchlauf- und Bearbeitungszeiten werden gemessen, kostenmäßig bewertet und automatisch überwacht. Automatisierte Eskalationen weisen rechtzeitig auf Prozessengpässe hin. Die strukturierte Gliederung der Angebote in Angebotspositionen und Artikeltypen zieht sich konsequent durch die gesamte Auftragsbearbeitung. Die Realisierungsphase wird verkürzt, da alle relevanten Informationen über benötigte Ressourcen, Skills, Arbeitszeit und Material bereits im Angebot enthalten sind.



Der Sales Funnel für IT-Services

KEY FACTS

Valuation unterstützt Geschäftsführer, Vertriebsleiter sowie Vertriebs- und Servicemitarbeiter

durch die Erfassung, Steuerung und Analyse Ihrer kundenbezogenen Informationen und Kampagnen

mit zielgruppenspezifischen Kampagnen und dem automatischen Erkennen von Up-/Cross-Selling-Potenzialen

durch standardisierte Angebots- und Verkaufsprozesse

mit KPI-basierten Reports zu allen Marketing- und Vertriebsprozessen – vom ersten Kundenkontakt bis zum Vertrag

im Support durch raschen Zugriff auf intelligent verknüpfte kaufmännische und technische Informationen

Die USU-Suite Valuation im Überblick

— Valuation ist eine modulare und gleichzeitig integrierte Suite für die effiziente Unterstützung Ihres operativen IT-Service-Managements. Mit vorkonfigurierten, ITIL®-basierten Prozessen „out of the box“ starten Sie rasch produktiv. Bei künftigen Änderungen sorgt die flexible Valuation-Architekturplattform für eine hervorragende Erweiterbarkeit und Skalierbarkeit und damit für die Sicherung Ihrer Investition. Anpassungen können Sie per Customizing selbstständig vornehmen – ohne Programmierung oder externe Dienstleistungsaufwände. Auch komplexe Organisationsstrukturen, Rollen und Berechtigungen lassen sich damit problemlos abbilden. Neben Modulen für spezifische IT-Serviceprozesse gibt es übergreifende Valuation-Lösungen für diese Themenbereiche:



INFO

Informieren Sie sich über unser Leistungsspektrum auf www.valuation.com

Software, Beratung und Support aus einer Hand

— Ihre IT-Systeme sind austauschbar – das Know-how Ihres Produkt- und Lösungspartners nicht! Als Software- und Beratungshaus sind wir auf die Entwicklung und Einführung von Lösungen spezialisiert, die ganz auf die spezifischen Anforderungen des IT-Service-Managements zugeschnitten sind. Das USU-Vorgehensmodell zur Einführung von ITSM-Lösungen basiert auf Best Practices und unseren langjährigen Erfahrungen aus über 500 erfolgreichen Kundenprojekten.

Wir übernehmen gerne die Verantwortung als Generalunternehmer für Ihr Projekt – von der Konzeption bis zur Implementierung. Auch bei der kontinuierlichen fachlichen und technischen Weiterentwicklung Ihrer Lösung im laufenden Betrieb unterstützen wir Sie kompetent mit Beratung, Trainingsangeboten und Support-Services!