ERP für den Mittelstand

proALPHA ERP

Customer Relationship Management

Die ERP-Komplettlösung mit integriertem CRM ermöglicht Ihnen, alle kundenbezogenen Unternehmensprozesse vom Marketing über den Vertrieb bis hin zum Service flexibel abzubilden, umfassend auszuwerten und einfach zu steuern.

Die Highlights des proALPHA Customer Relationship Management:

- 360-Grad-Sicht auf Kunden und Interessenten.
- Transparente und reibungslose Arbeitsabläufe in allen Unternehmensbereichen.
- Optimale Unterstützung für den Außendienst – unabhängig von Zeit und Ort.
- Erfolgreiche Kommunikation mit höchster Adressqualität.
- Verkaufschancen per Knopfdruck identifizieren und bestmöglich nutzen .

Customer Relationship Management als Basis der Unternehmensstrategie

Kunden sind anspruchsvoll. Neben hochwertigen Produkten und attraktiven Preisen erwarten sie eine individuelle Betreuung vom Angebot bis zum After-Sales-Service. Und der Wettbewerb schläft nicht. Wer in diesem Spannungsfeld die Nase vorn haben will, muss Kundenbeziehungen gezielt entwickeln und pflegen sowie Verkaufschancen frühzeitig erkennen und in bare Münze umwandeln – die eigene Marge stets im Blick.

Egal ob der Innendienst dem Kunden am Telefon Auskunft geben soll oder der Außendienst sich auf einen Kundenbesuch vorbereitet – eine positive Kundenerfahrung hängt von Wissen und Kompetenz des zuständigen Mitarbeiters ab. Ein ERP-System mit nahtlos integriertem Customer Relationship Management (CRM) liefert dafür die Basis. Alle Mitarbeiter haben die kompletten Kundeninformationen im Zugriff – stets auf dem aktuellsten Stand und über alle Unternehmensbereiche hinweg.

Flexible Arbeitsabläufe individuell organisiert

proALPHA bringt alles mit, was Sie für ein systematisches Kundenbeziehungsmanagement brauchen: Die ERP-Komplettlösung mit integriertem CRM ermöglicht Ihnen, alle kundenbezogenen Unternehmensprozesse vom Marketing über den Vertrieb bis hin zum Service flexibel abzubilden, umfassend auszuwerten und einfach zu steuern. Umfassende CRM-Funktionalitäten, darunter Marketingaktionen oder die Kontakt- und Verkaufschancenverwaltung, bringen Effizienz in Ihre Abläufe. Anhand von Wettbewerbsinformationen, Forecasts und Vertriebscontrolling steuern Sie Ihr CRM mit Weitsicht.

Zentrale Datenbasis ermöglicht ganzheitliche Kundenbetreuung

Die Komplettlösung dient als zentrale Informationsplattform – alle Abteilungen arbeiten mit ein und demselben System. Damit stehen den Mitarbeitern alle benötigten Informationen in Echtzeit zur Verfügung – auch unterwegs. So greift beispielsweise der Vertriebsaußendienst direkt aus dem CRM heraus auf sämtliche Belege des ERP-Systems zu – zum Beispiel die aktuellsten Versionen von Produktkatalogen, Preislisten und Rabatten oder die letzte Angebotsversion. Mehr noch: Er kann die gewünschte kundenindividuelle Produktvariante direkt vor Ort konfigurieren. Das Ergebnis wird automatisch im System hinterlegt, ebenso wie die gesamte Kundenkommunikation – vom ersten Kontakt bis zur Call-Erfassung im Service. Diese professionelle Kundenbetreuung ermöglicht eine Gesamtsicht auf den Kunden: Wo zeichnet sich konkreter Bedarf ab? Ist der Kunde profitabel und welche Maßnahmen sind im konkreten Fall besonderes Erfolg versprechend?

Die Vorteile auf einen Blick

- CRM als integrierter Bestandteil des ERP-Systems
- Transparente, effiziente und schnittstellenfreie Prozesse
- Alle Daten zum Kunden auf einen Blick

Datenqualität als Schlüssel zur erfolgreichen Kommunikation

Erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement basiert auf einer einwandfreien Datenqualität. Denn exzellenter Service setzt voraus, dass sämtliche kundenbezogenen Informationen konsistent und schnell auffindbar sind – ganz gleich, ob sie zur schnellen Bearbeitung einer Kundenanfrage oder für ein individualisiertes Mailing benötigt werden.

Eine Dublettenprüfung unterstützt Sie bei der Neuanlage von Kontakten – optional ergänzt durch eine Compliance-Prüfung. Das proALPHA Workflow Management stellt sicher, dass die Daten vollständig und mit der richtigen Klassifizierung erfasst werden, etwa zu Region, Branche und Vertriebsgebiet. Das ist die Grundvoraussetzung, um die Klassifizierungen zum Suchen und Filtern zu nutzen – und den Kundendatenbestand beispielsweise für zielgruppenspezifische Marketing- und Vertriebsmaßnahmen zu segmentieren.

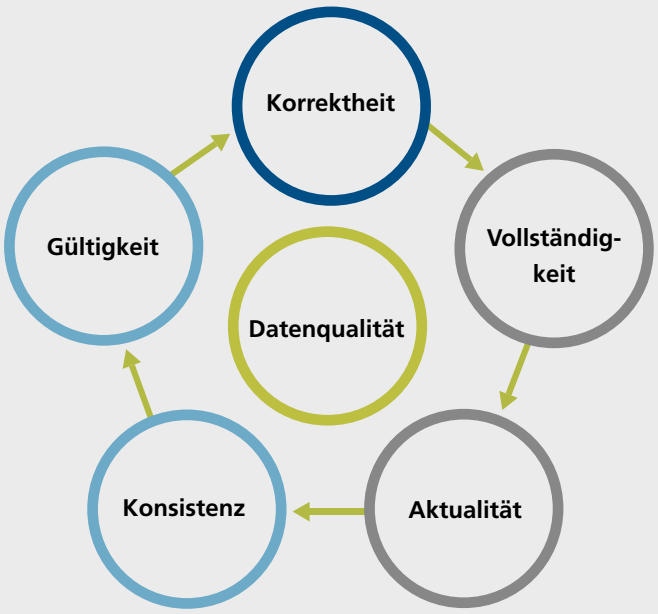
Die sogenannte Robinsonliste stellt sicher, dass Personen, die sich gegen eine Ansprache via Telefon oder E-Mail ausgesprochen haben, nicht unerwünscht kontaktiert werden.

Die Vorteile auf einen Blick

- Hohe Kundendatenqualität durch Dubletten- und Compliance-Prüfung
- Einfache und vollständige Klassifizierung von Kontakten
- Robinsonliste verhindert unerwünschte Kontaktaufnahme

Faktoren der Datenqualität

Data Quality Management: Der direkte Weg zu nachhaltig sauberen Datenbeständen.



Zielgerichtete Marketingaktionen einfach managen

Marketingkampagnen, die sich an einen größeren Kreis von Adressaten richten, wickeln Sie mit proALPHA effizient ab – von der Einladung zur Kundenveranstaltung über Mailings bis hin zu Cross- und Up-Selling-Aktionen.

Frei konfigurierbare Filterfunktionen helfen dabei, die Kontaktdaten für die jeweilige Aktion zusammenzustellen. Externe Quellen wie z.B. Daten aus Offline-Aktionen lassen sich zuverlässig einspielen. Die Ergebnisse Ihrer Selektion können Sie für Telefonaktionen ebenso einfach aufbereiten wie für den Versand von Serienbriefen oder E-Mailings. Einfache Übersichten erleichtern die Planung und Überwachung der Aktivitäten für jede Marketingaktion.

Damit unterstützt proALPHA die zielgruppenspezifische Kundenansprache. Gleichzeitig hilft ein durchgängiges Ergebniscontrolling, Folgeaktionen noch effizienter zu gestalten, Streuverluste zu reduzieren und die Response-Ergebnisse zu verbessern.

Abgeschlossene Aktionen sind beim jeweiligen Kundenkontakt hinterlegt und für alle Mitarbeiter einsehbar. So weiß der Vertrieb beispielsweise, wer im Rahmen einer bestimmten Marketingaktion kontaktiert wurde.

Die Vorteile auf einen Blick

- Zielgruppenspezifische Marketingaktionen komfortabel gestalten
- Adresslisten flexibel generieren
- Durchgängige Response-Überwachung

360-Grad-Sicht auf Kunden und Interessenten

Welches Angebot liegt dem Interessenten vor? Wann läuft der Vertrag des Kunden aus? Hatte er in der Vergangenheit besondere Wünsche und wer hat diese bearbeitet? Eine Rundumsicht auf den Kunden und sämtliche Kundenvorgänge hilft Ihnen, den Service zu verbessern – und neue Umsatzpotenziale zu erschließen.

In proALPHA stehen den Mitarbeitern mit Kundenkontakt jederzeit Informationen aus allen Geschäftsbereichen zentral zur Verfügung. Fragen nach der Lieferverfügbarkeit, dem Produktionsfortschritt oder dem Zahlungsverhalten können sie damit kompetent beantworten.

Alle Vorgänge im Blick

Gespräche oder E-Mails sind dabei als Vertriebsaktionen vollständig im System hinterlegt. Einheitliche Vorlagen unterstützen eine zielgerichtete Korrespondenz aller Mitarbeiter. Über das vollintegrierte Dokumenten Management System (DMS) werden alle Dokumente automatisch archiviert und stehen – ergänzt durch erforderliche externe Unterlagen, z.B. E-Mail-Korrespondenz, Ausschreibungen, technische Zeichnungen – unternehmensweit in einer Kundenakte zur Verfügung. Alle Vertriebsaktionen lassen sich mit den entsprechenden Vertriebsprojekten verknüpfen. Somit sind jede Kontaktanbahnung und jeder Verkaufsfall lückenlos dokumentiert.

Individuelle Dashboards und organisierte Workflows

Kurze Reaktionszeiten und präzise Entscheidungen im Kundenkontakt setzen voraus, dass der Mitarbeiter alle nötigen Infos auf einen Blick vor sich hat. Mithilfe sogenannter Szenarien richtet sich jeder Anwender in proALPHA seine persönliche Arbeitsumgebung ein, die seinen spezifischen Aufgaben entspricht – etwa das Überwachen der A-Leads oder die Planung anstehender Kundenbesuche. Eingehende Anrufe werden per Computer Telephony Integration (CTI) anhand der Telefonnummer automatisch erkannt und das zugehörige Szenario mit allen Informationen direkt geöffnet.

Zudem bildet das proALPHA Workflow Management die Standardvertriebsprozesse durchgängig ab. Der ereignisgesteuerte Workflow informiert das Vertriebsteam dabei aktiv über Statuswechsel von Interessenten und Verkaufschancen.

Die Vorteile auf einen Blick

- Vertriebsvorgänge lückenlos dokumentiert
- Alle Dokumente zentral im DMS archiviert
- Einheitliche Vertriebsprozesse dank Workflow Management
- Anwenderspezifische Vertriebsszenarien flexibel gestalten

Optimale Unterstützung für den Außendienst

Welche Informationen liegen dem Interessenten bereits vor? Gab es zwischenzeitlich Kontakte mit dem Vertriebsinnendienst? Ist das bestellte Ersatzteil schon unterwegs? Der Vertriebsaußendienst benötigt zuverlässige Antworten auf solche Fragen, um seinen Gesprächspartner vor Ort gut zu beraten, ein partnerschaftliches Vertrauensverhältnis aufzubauen und zu pflegen – und den Lead systematisch bis zum erfolgreichen Projektabschluss zu entwickeln.

proALPHA gibt den Außendienstmitarbeitern dabei schnell und umfassend Auskunft. Über das vollintegrierte CRM sind sie direkt an die Unternehmensprozesse angebunden. In übersichtlichen Szenarien haben sie alle Aufgaben, Besuchstermine und -orte im Blick.

Gut gerüstet unterwegs – per Webanwendung und offline

Über eine individuell konfigurierbare Webanwendung erhält der Mitarbeiter in Echtzeit genau die Informationen, die er für seine anstehenden Kundentermine benötigt – aktuelle Kontaktdaten, der Status im Vertriebsprozess bis hin zur gesamten Kundenhistorie. Damit kann er sich effektiv auf seinen Außendiensteinsatz vorbereiten, flexibel planen und schnell auf Änderungen reagieren.

Optional ermöglicht eine zusätzlich integrierbare Offline-Lösung, dass Vertriebsinnen- und -außendienst auch dann nahtlos zusammenarbeiten können, wenn keine geeignete Internetverbindung verfügbar ist. Alle vertriebsrelevanten Informationen und Funktionen aus proALPHA stehen dem Außendienst dann in einem elektronischen Aktenkoffer zur Verfügung und lassen sich einfach synchronisieren.

Die Vorteile auf einen Blick

- Sämtliche Informationen für den Außendienst aktuell verfügbar
- Mobile Webanwendung – benutzerindividuell konfiguriert
- Direktes Erfassen von Ergebnissen und Besuchsberichten

Verkaufschancen besser nutzen

Je enger die Beziehungen zu Kunden oder Interessenten, desto größer die Erfolgschancen. Denn oft entscheiden kleine Parameter – etwa das richtige Timing eines Anrufs –, ob ein Verkauf erfolgreich zum Abschluss gebracht werden kann. proALPHA unterstützt Sie proaktiv über den gesamten Sales Cycle. So stehen Ihnen für jede Verkaufschance alle relevanten Daten, Belege, Prozesse und Informationen per Klick zur Verfügung – verknüpft in einem Vertriebsprojekt. Neue Verkaufschancen bekommt der zuständige Mitarbeiter auf Basis definierter Vertriebsgebiete automatisch zugeteilt.

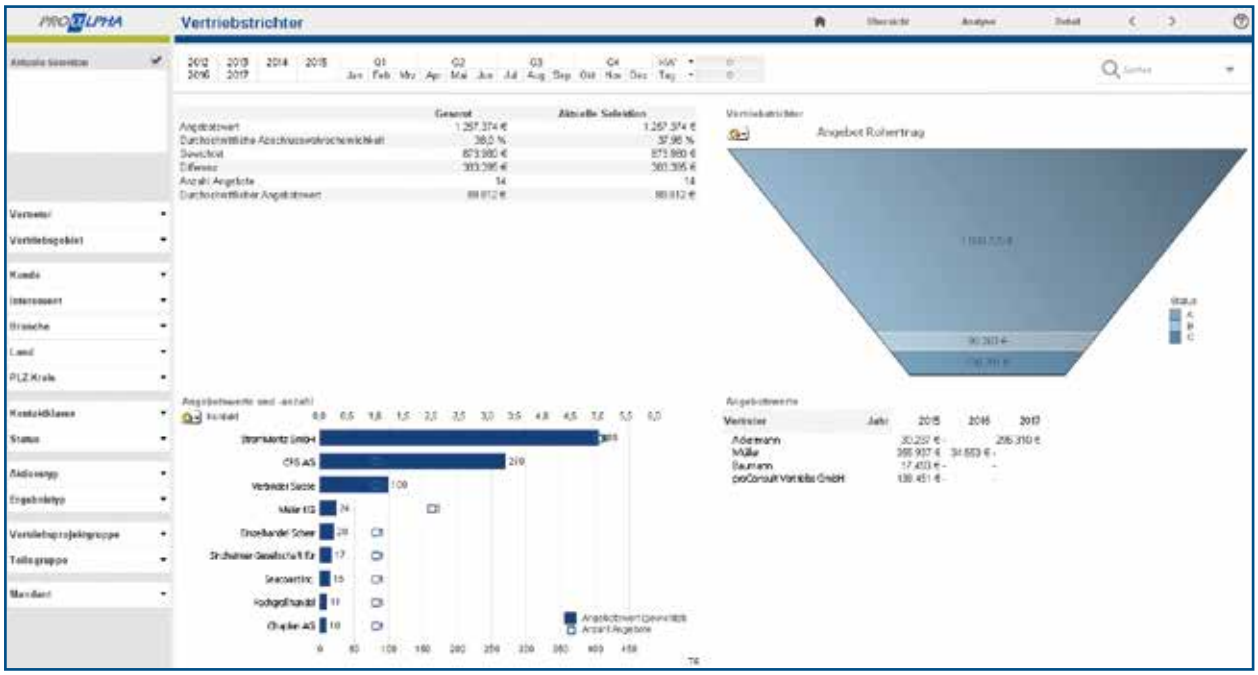
Status, Abschlusswahrscheinlichkeit, Angebote und Angebotswerte sowie die Wettbewerbssituation sind für jedes Vertriebsprojekt transparent zusammengefasst. Der Anwender kann direkt aus dem Vertriebsprojekt heraus zum Beispiel via E-Mail Kontakt mit dem Kunden aufnehmen. Jegliche Korrespondenz ist automatisch mit dem Projekt verknüpft und steht zentral allen Abteilungen zur Verfügung. Sobald eine Statusänderung eintritt, benachrichtigen automatisierte Workflows die zuständigen Mitarbeiter.

Überblick auf Knopfdruck

Verkaufschancen werden laufend bearbeitet und bewertet – eine Grundvoraussetzung, um Vertriebs- und Marketingaktivitäten anhand von Forecasts und Analysen sicher zu planen. Dabei ist eine Vielzahl von Auswertungen per Knopfdruck möglich, etwa zum Vertriebsprojektstatus, zu Produktgruppen, Regionen oder zuständigen Vertretern. CRM-Cockpits stellen Vertriebskennzahlen grafisch und transparent dar – und das plattformunabhängig auf jedem mobilen Device. Bei Fehlentwicklungen können Sie also frühzeitig eingreifen.

Die Vorteile auf einen Blick

- Vertriebsprojekte konsequent verfolgen
- Priorisiertes Lead-Management nach Gebieten
- Forecasts nach unterschiedlichen Kriterien auf Knopfdruck



CRM-Cockpits stellen Vertriebskennzahlen in aussagekräftigen Dashboards transparent dar.

Wirksames Marketing- und Vertriebscontrolling

Kundenwünsche werden immer individueller, die Anforderungen an den Vertrieb steigen – und der Wettbewerb schläft nicht. Eine zielgerichtete Analyse der Vertriebsprozesse hilft, die richtigen Maßnahmen für die Zukunft abzuleiten und am Puls der Zeit zu bleiben. proALPHA unterstützt Sie dabei mit einem effektiven Marketing- und Vertriebscontrolling. So können Sie das Potenzial Ihrer Kunden und Interessenten analysieren, die Wettbewerbssituation und Märkte beurteilen und die Stärken und Schwächen im Vertrieb identifizieren. Anhand von Vertriebsquoten und den erreichten Verkaufszahlen überprüfen Sie die Zielvereinbarungen von einzelnen Mitarbeitern oder ganzen Verkaufsteams mit nur wenigen Klicks.

Wettbewerbsanalyse inklusive

Angebote, Marktanteile und Aktionen lassen sich mit dem proALPHA Analyzer sowie mit SWOT-Analysen detailliert auswerten.

Zudem haben Sie die Möglichkeit, die Potenziale und Risiken Ihrer strategischen Ausrichtung in Sekundenschnelle zu prüfen und Alternativen abzuwägen. KPIs können Sie in flexiblen Dashboards neben Trendanalysen mit Prognosefunktionen transparent aufbereiten. Damit haben Sie Ihr Geschäft schnell und umfassend im Blick.

Chancen frühzeitig erkennen

Mit dem proALPHA Analyzer können Sie große Datenmengen ad hoc analysieren und Zusammenhänge zwischen diesen erkennen. So gewinnen Sie neue Erkenntnisse zu Kunden, Kontakten, Vertretern, Marketingaktionen oder Vertriebsgebieten – und identifizieren zielsicher Cross- oder Up-Selling-Chancen. Fundierte Vertriebsberichte mit detaillierten Analysen erstellen Sie auch ohne Programmierkenntnisse.

Die Vorteile auf einen Blick

- Einhaltung von Zielvorgaben prüfen
- Wettbewerbssituation beurteilen
- Ad-hoc-Analysen und individuelle Vertriebsberichte per Mausklick
- Flexible Dashboards für ein strategisches Controlling

Über proALPHA

Die proALPHA Gruppe ist in Deutschland, Österreich, Schweiz der drittgrößte Anbieter für ERP für mittelständische Unternehmen in Fertigung und Handel. Seit über 25 Jahren bietet proALPHA eine leistungsstarke ERP-Lösung, Consulting, Service sowie Schulungs- und Wartungsleistungen aus einer Hand. Die flexible und skalierbare ERP-Komplettlösung proALPHA steuert mit ihrem breiten Funktionsspektrum sämtliche Prozesse entlang der Wertschöpfungskette. Davon profitieren über 2.000 mittelständische Kunden verschiedenster Branchen und in 50 Ländern – etwa aus dem Maschinen- und Anlagenbau, der Elektronik- und Hightech-Industrie, der Metallbe- und -verarbeitung, der Kunststoffindustrie, dem Großhandel sowie Automobilzulieferer.

Mit weltweit 26 Niederlassungen und zertifizierten Partnern sowie über 1.000 Mitarbeitern sorgt das wachstumsstarke Unternehmen für Kundennähe. Circa 250 Entwickler arbeiten an der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Lösung. Dafür wurde proALPHA bereits achtmal als eines der innovativsten mittelständischen Unternehmen ausgezeichnet. Zur Innovation tragen auch Kooperationen mit namhaften Forschungseinrichtungen wie Fraunhofer, RWTH Aachen, Smart Electronic Factory und SmartFactoryKL bei. Zahlreiche Sprach- und Landesversionen machen den deutschen ERP-Anbieter zum interessanten Partner für international agierende Unternehmen.

Derzeit haben über 2.000 Kunden verschiedenster Branchen in 50 Ländern proALPHA ERP im Einsatz.

proALPHA ERP

proALPHA ist ein Komplettsystem für alle relevanten Geschäftsprozesse. Die Philosophie dahinter: ein ganzheitliches Konzept kombiniert mit neuester Technologie. So können Unternehmen ihre gesamte Wertschöpfungskette abbilden, steuern und optimieren. Anwender in allen Abteilungen erhalten genau die Funktionen, die sie für ihre tägliche Arbeit benötigen. Kunden, Lieferanten und Außendienst-Mitarbeiter bindet proALPHA eng in den Geschäftsbetrieb ein. Vor Ort und auf der ganzen Welt. Die ERP-Lösung ist sowohl On Premise als auch in der Cloud in zahlreichen Landes- und Sprachversionen verfügbar.

Kernmodule

- Vertrieb
- Einkauf
- Materialwirtschaft
- Produktion
- Service
- Finanzwesen
- Kostenrechnung
- Anlagenwirtschaft

Spezialmodule

- Betriebsdatenerfassung
- Business Intelligence
- Customer Relationship Management
- Dokumenten Management System
- Automat. Eingangs-rechnungsverarbeitung
- Personalwesen
- Personalzeiterfassung
- Produktkonfigurator
- Projektmanagement
- Report Designer
- Web-Portal
- Workflow Management

Konnektivität

- CAD-Integration
- Integration Workbench

proALPHA Business Solutions GmbH
Auf dem Immel 8 ▪ 67685 Weilerbach
info@proalpha.com ▪ www.proalpha.com

Stand 09/2019

ERP für den Mittelstand