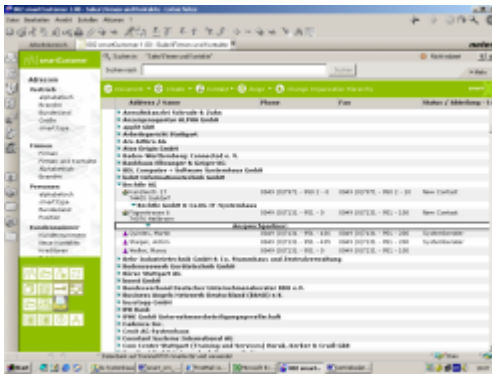


## HPCN\_crm – Die Kundenkommunikationszentrale Version 2.1

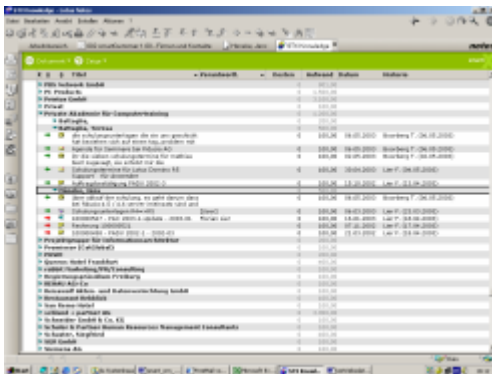
Erfolgreiche Geschäftsbeziehungen sind das Kapital eines gut organisierten Unternehmens. Mit **HPCN\_crm** organisieren und verwalten Sie Ihre Kunden-

kontakte und Adresdaten bis ins kleinste Detail. Je mehr Sie über Ihre Kunden wissen, desto besser managen Sie Ihre Geschäfte. Damit gehen Sie noch konkreter auf die Wünsche Ihrer Kunden ein und ermöglichen langfristige Partnerschaften.



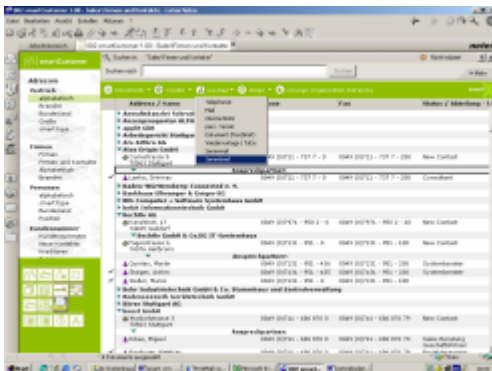
**HPCN\_crm** stellt alle wichtigen Informationen für Sie bereit, die sich aus dem regelmäßigen Dialogen und Ereignissen mit Ihren Kunden ergeben. Dieses Wissen

bringt Ihren Wettbewerbsvorteil. Betreiben Sie aktive Kundenbindung und maximieren Sie Ihren Erfolg mit einer individuellen one-to-one Kommunikation, die sich an den Bedürfnissen Ihrer Kunden orientiert.



**HPCN\_crm** integriert Korrespondenz- und Kontaktverwaltung und organisiert Wiedervorlagen und to dos. **HPCN\_crm** ermöglicht es, Kontakte und Korrespondenz zu Firmen und Ansprechpartnern zu verwalten. Diesen Ansprechpartnern können freie und standardisierte Briefe, Mails und Faxe, sowie Serienbriefe und Serienmail geschrieben werden. Die zu erstellenden

Dokumente sind als Microsoft Word Vorlagen beliebig gestaltbar und entsprechen somit Ihren individuellen Corporate Design-Richtlinien.

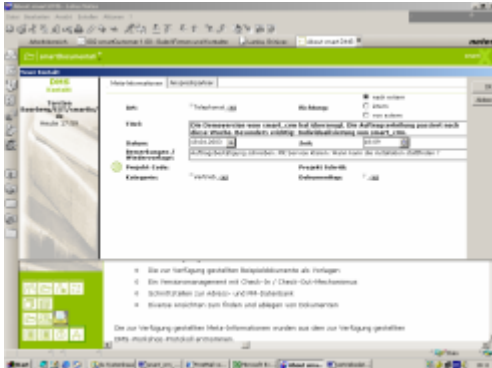


Kundenereignisse wie Telefonate, Besuche und interne Notizen protokollieren werden in **HPCN\_crm** protokolliert und terminbezogen gespeichert. So haben Sie einen zentralen Blick auf die aktuelle Kundenbeziehung.

Das integrierte Dokumentenmanagement **HPCN\_dms** sorgt dafür, dass alle ein- und ausgehenden Dokumente zum jeweiligen Ansprechpartner elektronisch abgelegt

werden. Aktuellste Informationen für alle Beteiligten **HPCN\_crm** ist Ihre einheitliche Kommunikationszentrale. Damit wird eine hohe Datenqualität gewährleistet.

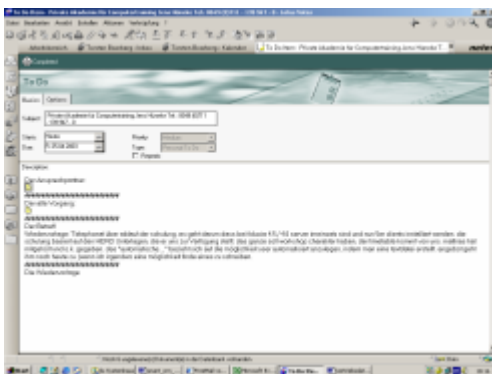
Zur Vertriebsunterstützung ist in **HPCN\_crm** eine Wiedervorlagenverwaltung integriert, mit der automatisch vordefinierte Vertriebszyklen eingehalten werden.



Wichtig dabei ist die Unterscheidung in zwei Gruppen, die zeitpunktbezogenen Termine (Kundenbesuche oder fixierte Telefontermine) und die zeitunabhängigen Erinnerungen. Wiedervorlagen werden bereits beim Erfassen eines Kontaktereignisses erstellt und stellen somit die Erinnerung an den nächsten Kontakt dar. Keine wichtigen Kontakte und Ereignisse gehen mehr verloren.

Der **crm-report** informiert bequem per eMail die Leitungsebene in einer Übersicht über die anstehenden Ereignisse des heutigen Tages und der kommenden Woche, sowie einen Rückblick auf den gestrigen Tag und die vergangene Woche.

So haben Sie alle wichtigen Ereignisse im Blick. Die einzelnen Einträge führen



mit einem Mausklick zum ausführlichen Kontakteintrag. Besonders interessant ist **HPCN\_crm** für alle Betriebe, deren Kundenkommunikation über verschiedene Kommunikationsmittel funktioniert. Mit **HPCN\_crm** sind alle Informationen da wo sie sein sollen – beim Kunden. Handordner, unterschiedliche eMail Eingangspostfächer und Notizzettel gehören endgültig der Vergangenheit an.

### HPCN\_crm Leistungsmerkmale im Überblick

- Adresdatenbank und integrierte Dokumentenverwaltung
- Recherchefunktionen und Kontaktlisten zu Firma und Ansprechpartner
- Elektronische Ablage aus- und eingehender Korrespondenz
- Serien und Einzeldokumentfunktion (Brief, eMail)
- Automatisierte Einbindung von Wiedervorlagen und Übertragung in den persönlichen Kalender
- Datenübernahme aus dem M-HIS Adressbestand ist möglich

### Vorteile / Nutzen

- Hohe Datenqualität, keine redundante Datenerfassung
- Schnelle, vollständige Informationen für alle Beteiligten
- Transparenz über vertriebliche, kundenorientierte Aktivitäten
- Abbildung von Vertriebszyklen