

# KUNDENBEZIEHUNGEN CRM

CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT



Was wir für Sie tun können:

## Beratung



und Go-To Market Methodik: Wir stellen Ihnen unsere Lösungen vor; Sie entscheiden, welche für Sie am besten ist.

## Einführung



Die Einführung unseres CRM-Systems ist schnell und einfach: Für eine effiziente Nutzung von Anfang an.

## Migration



Gerne migrieren wir Ihre Daten aus beliebigen anderen CRM-Systemen und unterstützen Sie bei der Implementierung.

## Integration



Wir integrieren Ihr CRM für Sie in Drittsysteme und sichern Ihnen einen automatisierten Austausch Ihrer Daten.

## Support



Wir unterstützen Sie auch nach dem Launch. Ihre Lösung wird für Sie kontinuierlich weiterentwickelt.

## CloudMonki CRM ist mehr als ein CRM und bietet viele **Kundenvorteile** für KMU und Startups



Niedrige Einführungskosten und kurze Time-to-Market



100% Open Source, daher erweiterbar und angepasst durch eigene Module



planbare, tiefe Kosten



konfigurierbare Entities, Layouts, Workflows und Reports



Methodik & Beratung

- ✓ plattformunabhängig und auch mobil nutzbar
- ✓ dank eigener API integrierbar mit beliebigen Drittsystemen
- ✓ rollenbasierte Berechtigungen auf Organisations- und Feldebene
- ✓ immer und überall erreichbar (Smartphone, Laptop, PC, etc.)
- ✓ moderne, benutzerfreundliche und responsive Plattform
- ✓ funktionsreich direkt out of the box mit vielen Konzern-Features
- ✓ extrem schnell dank Nutzung von modernster Technologien
- ✓ einheitlich für Community und Enterprise-Kunden
- ✓ fähig für B2B und B2C, auch in vielen Branchen einsetzbar
- ✓ Historie und Änderungsverfolgung
- ✓ aktive Weiterentwicklung (fortlaufend neue Releases)
- ✓ unbegrenzte Nutzeranzahl mit Mehrsprachenauswahl

## FAKTEN



...über 50.000 Firmen weltweit benutzen CRM...

...in 163 Ländern...

1 6 3



...wird seit 2016 stetig weiterentwickelt.

## mit CRM profitieren Sie von...

**300%**  
Steigerung der Lead-Conversion-Rate

**41%**  
Umsatzanstieg pro Vertriebsmitarbeiter

**27%**  
Verbesserung der Kundenbindung

**23%**  
verringerte Vertriebs- und Marketingkosten

Sparen Sie Zeit und werden Sie effizienter

# CloudMonki CRM automatisiert Geschäftsprozesse in Verkauf, Marketing und Support und spart die Zeit Ihrer Mitarbeiter

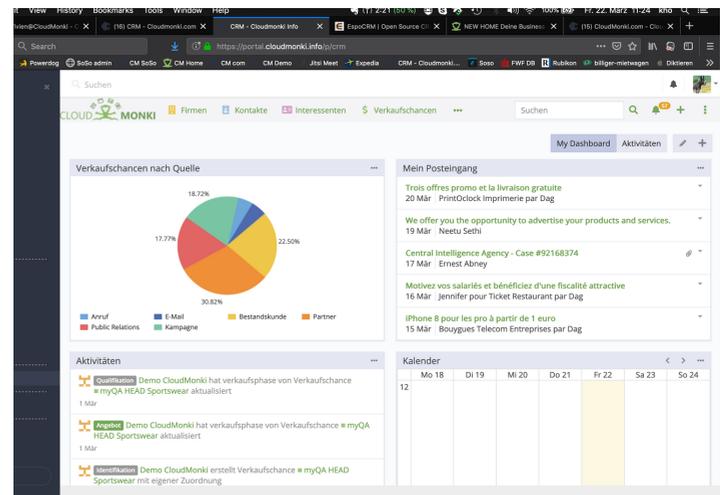
## Verkaufsautomatisierung

- ✓ Leads
- Verkaufschancen
- Firmen
- Kontakte
- ✓ Konvertierung von Leads in Verkaufschancen, Firmen und Kontakte
- ✓ Produkte, Dienstleistungen, Angebote und Rechnungen

Identifikation	Qualifikation	Angebot	Verhandlung	Gewonnen
Collaboration & Communication Package 18 User 24 Mai Fr. 6,246.00	myQA HEAD Sportswear 31 Mai Fr. 8,500.00	ERP Projekt myFactory Malerel AG 09 Aug Fr. 13,500.00	Salvsberg GmbH salvsbergconsulting GmbH 05 Apr Fr. 1,990.00	Collaboration Communication Package 8 User 01 Mär Fr. 2,784.00
ERP 4 User Gemeinde zürich 20 Sep Fr. 2,352.00	CRM Projekt Autohaus Meggental Malerel AG 09 Aug Fr. 13,500.00	ERP Projekt Malerel AG 30 Nov. 2018 Fr. 13,500.00	CloudMonki Small Business 29 Jan Fr. 2,880.00	CRM Software 12 User Doppelchecker GmbH und Co KG Inc AG 16 Nov. 2018 Fr. 2,448.00
ERP 3 User Better Work Consult 12 Apr Fr. 2,450.00	CRM Project Maler Pinsel 6 User 21 Feb Fr. 4,560.00			Doppelchecker GmbH - 25 User CloudMonki Paket Doppelchecker GmbH und Co KG Inc AG 31 Mai, 2018 Fr. 8,000.00

## Marketingautomatisierung

- ✓ Kampagnen inkl. Logauswertung
- ✓ E-Mail Marketing mit Ein- und Ausschluss von Zielgruppen
- ✓ Integration mit E-Mail



## Kundensupport

- ✓ Fallmanagement - damit kein Problem vergessen wird
- ✓ E-Mail-to-Case Fälle können automatisch aus einer anderen E-Mail eröffnet werden
- ✓ Wissensdatenbank: alle wichtigen Informationen an einem Ort
- ✓ Kundenportale

**Meine Aufgaben**

- Abverfolgen ob Fr. Franz einladung in BP Stream angenommen hat, bzw. Feedback a...  
In Bearbeitung 06 Feb 09:30
- Follow up Meeting März  
In Bearbeitung 01 Mär 10:00

**Kalender**

Mo 25	Di 26	Mi 27	Do 28	Fr 29	Sa 30	So 31
		Terminvorsch 12:00 CM Prä	09:00 myQA1			

**Meine Anrufe**

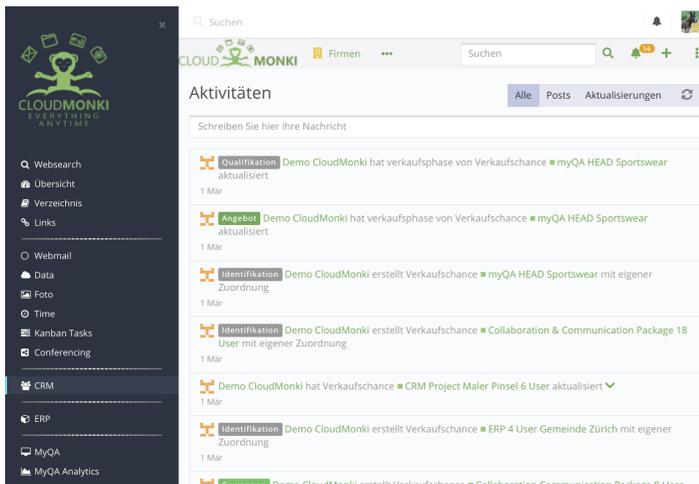
- Update ob sich etwas entschieden hat gemäss Telefonat 14. Jan '19  
04 Jun 10:00

**Mein Posteingang**

- Re: Fwd: CRM CloudMonki Präsentation Mi 27.03 12:00  
11:14 Walter Demichiel
- Successful Mail Delivery Report  
10:52 MAILER-DAEMON@cloudbox.dw-net.org

# CloudMonkiCRM **erhöht die Produktivität** und die Arbeitsqualität, systematisiert und strukturiert den Informationsaustausch

## AKTIVITÄTEN UND KOMMENTARE

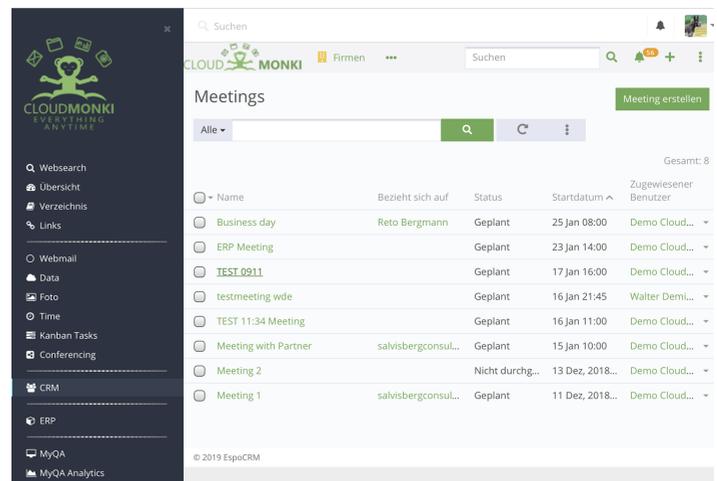


✓ Bei jeder Änderung wird im Aktivitätenstream dokumentiert, welcher Nutzer wann welche Änderung vorgenommen hat. Dabei wird auch der alte Wert angegeben. Somit kann man alles genau nachverfolgen.

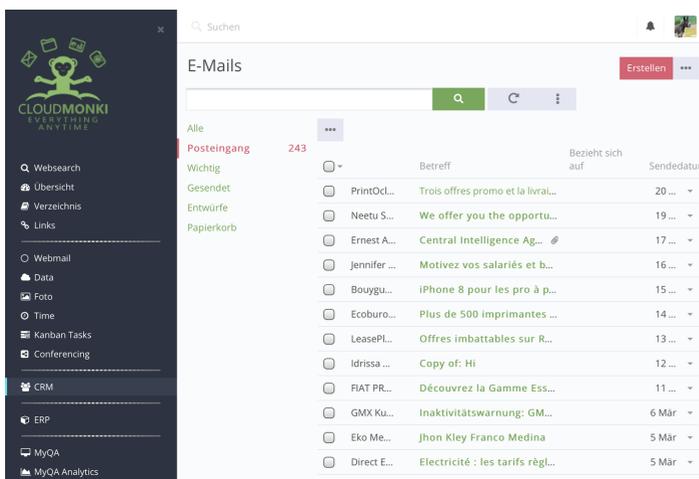
✓ Es lassen sich im Verlauf auch Kommentare mit Anhängen und Datumangabe hinterlegen

## PRODUKTIVITÄT UND TEAMWORK

- ✓ Meetings und Anrufe mit Teilnehmerliste
- ✓ Aufgaben mit Status, Priorität und Fälligkeitsdatum
- ✓ Einladungen und Kalenderfreigabe
- ✓ System-Benachrichtigungen
- ✓ Dokumente und Dokumentenordner
- ✓ mit Google Kalender & Kontakte verknüpfen



## E-MAILS



✓ ein oder mehr persönliche E-Mail-Konten pro Benutzer

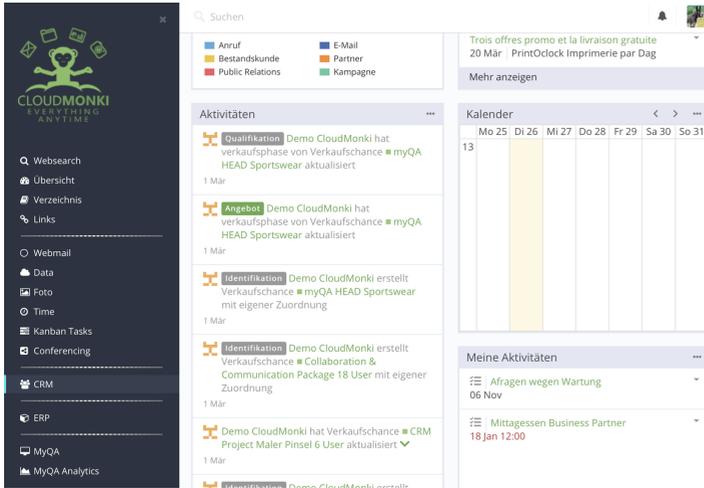
✓ gemeinsame E-Mail-Konten

✓ eingehende und ausgehende E-Mails werden automatisch mit dazugehörigen Einträgen verknüpft

✓ vollwertiges E-Mail-Management: E-Mail-Vorlagen, Ordner, Signaturen, Filter, Rundmails

# Geschäftsprozesse, Entities und Layouts können einfach, intuitiv und ohne Programmierkenntnisse **konfiguriert** werden

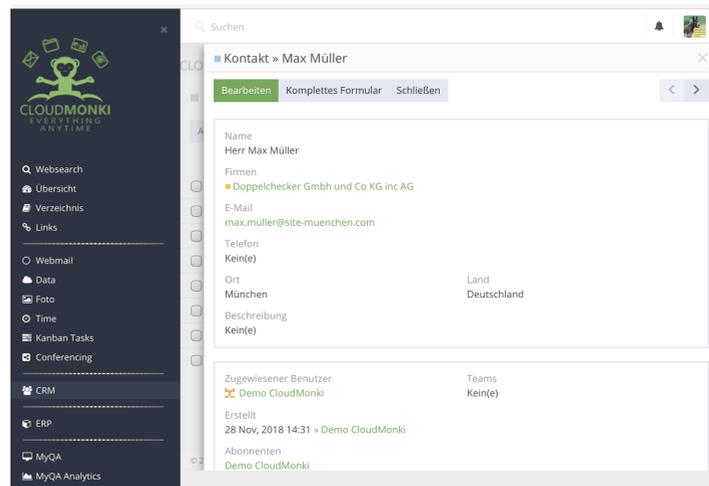
## WORKFLOW KONFIGURATION



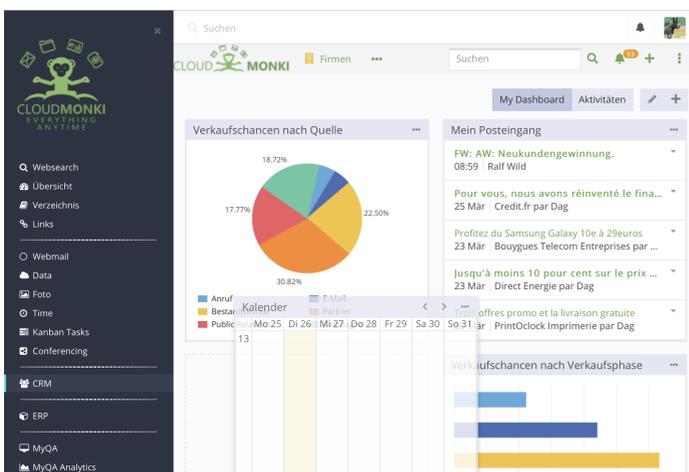
- ✓ Konfigurierung von Regeln für ereignis-gesteuerte Aktionen
- ✓ Berücksichtigung von Konditionen ("und", "oder") und Verkettung von Regeln
- ✓ mögliche Ereignisse: Anlegen, Verändern eines Eintrags aufgrund des Zeitplans o.Ä.
- ✓ Mögl. Aktionen: E-Mail senden, Dateneintrag anlegen/ändern, Benachrichtigung erstellen, Relationen erstellen/entfernen, Dateneintrag zuweisen, usw...

## KONFIGURATION VON EINTRÄGEN

- ✓ Bestehende Einträge sind anpassungsfähig
- ✓ Eigene Einträge können angelegt werden
- ✓ Bei jedem Eintrag lassen sich neue Felder hinzufügen, bestehende editieren oder Relationen definieren
- ✓ verschiedenste Datentypen für Felder, welche automatisch je nach Datentyp entsprechend validiert werden



## LAYOUT KONFIGURATION



- ✓ Layouts per Drag+Drop anpassbar
- ✓ Konfiguration von Feldgruppen
- ✓ Alle konfigurierten Layouts sind responsiv und auf Smartphones nutzbar
- ✓ dynamische Felderlogik
- ✓ Konfiguration von Filteroptionen
- ✓ Massenaktualisierungen ("bulk updates")

# CRM hilft, die **Zielerreichung** durch Auswertung der Informationen aus konfigurierten Berichten und Dashboards zu **kontrollieren**

Name	Status	Priorität	Fällig am	Zugewiesener Benutzer	Erstellt am
Dokumentation fertig machen	Zurückges...	Normal	24 Jan	Demo Clo...	19 Jan 10:45
Mittagessen Business Partner	Nicht beg...	Normal	18 Jan 12:00	Demo Clo...	14 Jan 09:11
Afragen wegen Wartung	In Bearbel...	Normal	06 Nov	Demo Clo...	20 Dez, 20...

Nicht begonnen	In Bearbeitung	Abgeschlossen
Mittagessen Business Partner Normal 18 Jan 12:00	Afragen wegen Wartung Normal Max Müller 06 Nov	

## MULTIPLE DASHBOARDS

- ✓ Dashboards sind für jeden Benutzer frei konfigurierbar
- ✓ Es lassen sich mehrere Dashboards einrichten
- ✓ Widgets sind per Drag&Drop positionierbar (Verkaufstrichter, Aktivitätenstream, Meine Aufgaben, Meine Meetings, etc.)
- ✓ zusätz. Konfigurationspartner für jedes Widget

## ENTERPRISE FEATURES

- ✓ Verwaltung von mehreren Organisationen in einer Installation
- ✓ LDAP-Authentifizierung möglich
- ✓ Portale
  - Multi-Währungen und Wechselkurse
  - Änderungsverfolgung
  - Daten-Import und Export
  - VOIP Integration
  - Diagramme für Berichte
- ✓ Call-Center Integration

## REPORTING

- ✓ Grids und Listenansicht der Berichte
- ✓ Berichte ermöglichen es Daten zu aggregieren, zu filtern und zu sortieren, sowie die Ergebnisse in Form von unterschiedlichen Grafiktypen darzustellen
- ✓ Konfiguration der Berichtsinhalte
- ✓ Laufzeit-Parameter

## REST API

- ✓ vollautomatisierter Datenaustausch mit jedem Drittsystem oder App möglich

Somit kann CRM an

- Shopsysteme
- ERP-Systeme und WaWis
- Buchhaltungssoftware
- Workflow-Management-Systeme
- sonstige Webanwendungen

angebunden werden.

## BERECHTIGUNGSKONZEPT

- ✓ Benutzer, Teams und Rollen
- ✓ Ein Benutzer kann mehreren Teams zugewiesen sein
- ✓ Berechtigung auf Entity- und Feldebene
- ✓ Zugriffseinträge: Zugriff auf eigene Einträge, auf Team-Mitgliedseinträge oder auf alle.



CloudMonki CRM ist **mehr als ein CRM** und kann sogar Prozesse aus anderen Bereichen abdecken

## Warum CloudMonki?

- + Arbeiten Sie mit allen Endgeräten wo und wann immer Sie wollen
- + Die Lösung mit minimalstem Implementierungsaufwand
- + Haben Sie mehr Zeit für das Wesentliche
- + Über 6 Jahre Umsetzungserfahrung
- + Hohe Kundenzufriedenheit
- + Wir verwenden unser CRM selbst



## Kontakt

Rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns!



### Customer Service

Hotline: +41 76 610 8303



### CloudMonki G.m.b.H.

Alte Steinhauser Strasse 19  
6330 Cham (CH)  
Tel: +41 44 586 37 88

Besuchen Sie unsere Homepage:

<https://www.cloudmonki.com>

