



KM-U
KÜNZLI MANAGEMENT
UNTERNEHMUNG

Customer Relationship Management (CRM) für kleine und mittlere Unternehmen

Sage CRM

HAUPTSITZ
KM-U AG | Lettenstrasse 11 | CH-6343 Rotkreuz
Telefon +41 (0)41 792 04 33 | Fax +41 (0)41 792 04 30

NIEDERLASSUNG OSTSCHWEIZ
KM-U AG | Walzmühlestrasse 48 | CH-8500 Frauenfeld
Telefon +41 (0)52 728 43 65



Nachhaltig klare Sicht.

Brillengläser sind heute ein Hightech-Produkt. Weniger fortschrittlich ist jedoch die Produktion der Gläser, welche seit über 50 Jahren bei der Produktion des Rohmaterials über 80 Prozent des Materials buchstäblich pulverisiert. Dass es auch anders geht, beweist der Schweizer Glasproduzent WEAR-LITE mit einer nachhaltigen Alternative «Made in Switzerland». Um die anspruchsvollen Geschäftspartner optimal bedienen zu können, setzt WEAR-LITE auf die SageCRM-Softwarelösung von KM-U AG.

Mehr als 40% der Schweizer Wohnbevölkerung über 40 Jahre trägt eine Gleitsichtbrille. Doch die wenigsten werden sich einmal überlegt haben, wo und wie die Gläser ihrer Brille produziert wurden. In den meisten Fällen entstehen sie aus Rohlingen, die aus Asien importiert werden und erst vor Ort ihre endgültige Form und optische Funktion erhalten. Dabei bleibt vom ursprünglich bis zu 130 Gramm schweren Rohling vor allem eins übrig: Nicht rezyklierbarer Kunststoffabfall und ein Rohling von 20 Gramm.

Visionär

Verschiedene Unternehmen haben daher versucht, nicht wie bisher Rohgläser mechanisch zu bearbeiten, sondern von Anfang an Gläser in der richtigen Grösse aus Kunststoff zu giessen. Doch alle sind bislang gescheitert – bis sich Karl Nicklaus, der visionäre «Vater» von WEAR-LITE, 2003 die Idee zur ChamAufgabe machte. Mit der eigens dazu gegründeten Inter-glass Technology AG entwickelte er neuartige Brillenglastechnologien und die dazu notwendigen Maschinen. Nach mehreren Jahren intensiver Forschung, gelang 2007 der Durchbruch. Die ersten gegossenen Brillengläser waren marktreif und somit bereit für den Vertrieb durch WEAR-LITE.

Das gesamte Know-how aus einer Hand

Während sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Inter-glass Technology AG um die Weiterentwicklung der Glastechnologie und der hochspezialisierten Maschinen kümmern, produzieren und vertreiben ihre Kollegen die Endprodukte für den Wiederverkauf. «Noch sind WEAR-LITE-Gläser ein erfolgreiches Nischenprodukt,» erläutert Daniel Sager, Verkaufsleiter bei WEARLITE.

Doch dank einem zunehmenden Umweltbewusstsein schätzt er die Wachstumsaussichten als sehr gut ein: «Im Vergleich zu traditionellen Produkten verbrauchen wir deutlich weniger Material, deutlich weniger Wasser,

vermeiden jeglichen Kunststoffabfall und importieren keinerlei Halbfabrikate aus Asien – wichtige Argumente, um sich heute im Markt erfolgreich zu differenzieren.»

Mehr als CRM

Das Produkt und die dahinter stehende Philosophie überzeugen immer mehr anspruchsvolle Optiker. «Wir haben uns deshalb Ende 2010 entschieden, ein CRM-System zu implementieren, um für unsere Premium-Produkte auch einen ebensolchen Kundendienst sicherzustellen», erzählt Daniel Sager. Unterstützt wurde der anschliessende Auswahlprozess vom Sage Competence Center KM-U AG. Für Daniel Sager ein Glücksfall: «Man hat unsere Bedürfnisse schnell erkannt und uns mit Sage CRM eine Lösung offeriert, welche einhundertprozentig auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten ist. Dank der grossen Erfahrung im Umgang mit CRM-Lösungen und dem Know-how von Max Künzli ist der Nutzen für WEAR-LITE weit über eine CRM-Umsetzung hinausgegangen.»

Wettbewerbsvorteil

Die Mitarbeitenden erleben das strukturiert aufgebaute System als sehr übersichtlich und intuitiv bedienbar. Genutzt wird dabei im Innen- und Aussendienst die ganze Bandbreite der CRM-Lösung: Ausgehend vom Kundenprofil mit Kaufverhalten, Umsatz, Zahlungsmoral und Ansprechverhalten werden verschiedenste Werbe- und Marketingszenarien mit vielseitigen Personalisierungsmöglichkeiten entwickelt. Ziel ist immer eine möglichst langfristige Kundenbindung

– für Daniel Sager ein klarer ökonomischer Vorteil: «Gute Beziehungen wirken sich direkt auf den Unternehmenserfolg aus.»



«Wir haben uns Ende 2010 entschieden, Sage CRM zu implementieren, um für unsere Premium-Produkte auch einen ebensolchen Kundendienst sicherzustellen. Diese Lösung ist einhundertprozentig auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten.»

Daniel Sager,
Verkaufsleiter bei WEAR LITE AG

Praxisbeispiel

WEARLITE®
Open your eyes



■ Steuern Sie Vertrieb, Marketing und Kundenservice

Sage CRM ist eine besonders unkomplizierte und umfassende Lösung. Sie stattet Vertriebs-, Marketing- und Kundenservice-Teams mit den Werkzeugen aus, die sie brauchen, um neue Kunden zu finden, Verkäufe schneller abzuschliessen und in allen Bereichen dauerhafte, profitablere Beziehungen aufzubauen. Unabhängig davon, wie, wann oder wo Kunden, Geschäftspartner oder potenzielle Kunden mit Ihrem Unternehmen in Kontakt treten wollen, bietet Sage CRM einen entscheidenden Vorteil. Es liefert ein umfassendes, leicht zu verwendendes System, mit dem diese Beziehungen erfolgreich verwaltet werden können.

Sage CRM kann als gehostete oder lokale Lösung bereitgestellt werden. Über den Webbrowser steht eine umfassende Benutzeroberfläche zur Verfügung.

Zusammenführen statt teilen

Durch die integrierte Paketlösung fließen Ihre Daten nahtlos zusammen. Es gibt keine Anpassungsprobleme und keine grossen IT-Projekte, falls Erweiterungen nötig sind. Wenn Ihr Unternehmen wächst oder sich anders aufstellt, haben Sie schon alles zur Hand.

Kurzum: Sie haben die Flexibilität und Gestaltungsspielräume, die Sie benötigen, um jederzeit schnell und zielgerichtet agieren zu können.

Auszeichnungen

Sage CRM wird weltweit in tausenden von Unternehmen als leistungs- und funktionsstarke CRM-Lösung geschätzt. Doch nicht nur Anwender sind von Sage CRM überzeugt. Vielmehr wird die Software für Vertrieb, Marketing und Kundenservice regelmässig von unabhängigen Stellen, wie z.B. Gartner, geprüft und erhält ausgezeichnete Bewertungen und Empfehlungen.

Sage CRM integriert in 3 Modulen alle wesentlichen Faktoren für Ihren Kundenerfolg:

- Vertrieb
- Marketing
- Kundenservice

Nachfolgend eine kleine Auswahl der zahlreichen Auszeichnungen:



Sage
die preisgekrönte
CRM-Lösung



Die komplette CRM-Lösung für anspruchsvolle KMU

Sage CRM bietet nicht nur ein intelligentes Kunden- und Kontaktmanagement, sondern stellt darüber hinaus für die Bereiche Marketing, Vertrieb und Kundenservice unverzichtbare Tools und Funktionen zur Verfügung:

Marketing

Jeder Kunde hat seine Eigenheiten, seine Vorlieben, seine Interessen, seine Stärken, seine ganz persönliche «Geschichte». Mit Sage CRM weiss man dank der vielfältigen Datenerfassungsmöglichkeiten jederzeit über das Wer, Was, Wie und Wann

Bescheid. Ausgeklügelte Filterfunktionen helfen dabei, die gewünschte Zielgruppe zur richtigen Zeit mit der richtigen Aktion anzusprechen. Zudem können mit Sage CRM zielgruppenorientiert sämtliche Marketingaktivitäten in Auftrag geben, verfolgen und bis ins letzte Detail auswerten.

Vertrieb

Dank der hohen Flexibilität und Leistungsstärke von Sage CRM haben Vertriebsmitarbeiter jederzeit direkten Zugriff auf Kalender- und Kundendaten, Berichte, Pipelines, Kontakte und Anruflisten. Auf der Basis der immer aktuellen Daten können Angebote erstellt und Bestellungen aufgenommen werden, die ihrerseits in die «Datenzentrale» in Sage CRM wandern. Damit das Management immer weiss, an welchen Projekten die Vertriebsmitarbeiter arbeiten, können mit Sage CRM stündliche, tägliche oder über einen individuellen Zeitraum laufende Berichte zur Vertriebsarbeit erstellt werden.



Highlight

- Verwaltung/Analyse des Marketing-Mix und der einzelnen Massnahmen
- Analyse nach Absatz, Budget, Kosten, Neukunden, vorausgegangene Kommunikation
- Steuerung der Werbemassnahmen
- Export von Marketinglisten für externe Verwendungen
- Festhalten und Speichern von Dauer und Ergebnissen der Anrufeingänge
- Kontrolle von Call Center Kampagnen
- u.v.m.

Highlights

- Direkter Zugriff auf Kunden- und Kontaktdaten
- Detaillierter Überblick zum Vertriebszyklus
- Synchronisation mit Microsoft Outlook
- Umsatzprognosen
- Opportunities-Verwaltung
- Offerten und Bestelleingang
- Kampagnen-Management
- u.v.m.



Kundenorientiertes Agieren - zu jedem Zeitpunkt

Der Dienst am Kunden ist ein wichtiger Faktor für den Unternehmenserfolg. Daher unterstützt Sage CRM den Kundenservice mit einer Fülle von Funktionen.

Services und Know-how

Die besten Softwarelösungen bringen keinen Mehrwert für ein Unternehmen, wenn Mitarbeitern das produktspezifische und fachliche Know-how fehlt. Grund genug den Begriff «Gesamtlösung» nicht nur auf die Produkte zu beschränken, sondern auf umfassende und auf Wunsch individuelle Serviceleistungen, die Bereitstellung von Wissensdatenbanken und die Vermittlung von Know-how auszudehnen:

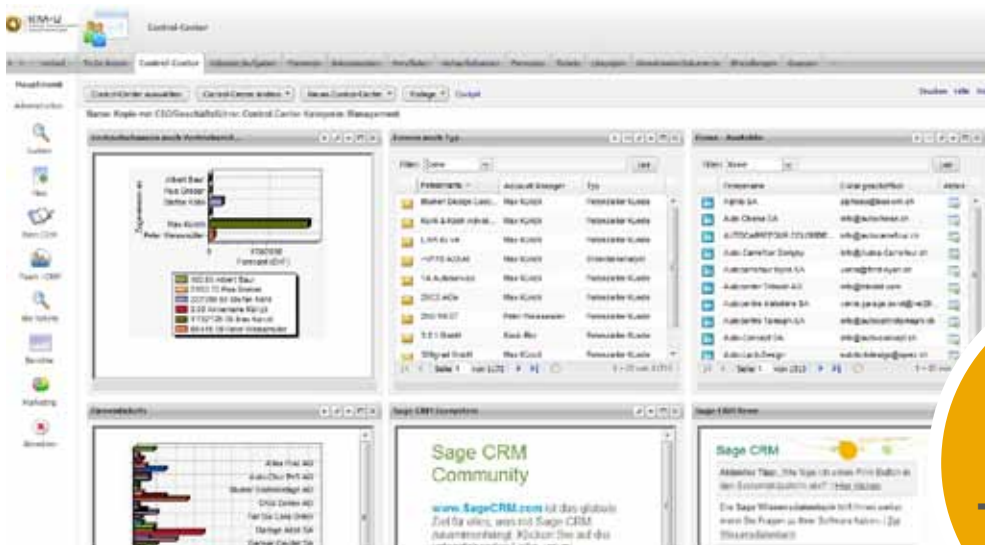
- Umfangreiches Service- und Supportangebot
- Produkt- und fachspezifische Schulungen, Workshops und Seminare
- HR-Outsourcing
- Projekt-Management
- Knowledge-Datenbank
- Fachbücher

Je nach Unternehmensprofil und -anforderung kann zwischen zwei unterschiedlichen Paketlösungen gewählt werden:

- **Sage CRM Professional** mit der Funktionalität für Vertrieb, Marketing, Kundenservice, Workflow, Administration
- **Sage CRM Enterprise** bietet erweiterte Anpassungsmöglichkeiten (Customizing), Integration zu Telephoniesystemen (CTI), ein zusätzliches Kunden-Serviceportal und Zugriff über Wireless Mobile Geräte.

Highlights

- Alle Informationen zu den Kunden sind rasch und problemlos abrufbar
- Eine zusammenfassende Darstellung der Kunden-History kann per Knopfdruck erstellt werden
- Die individuelle Einrichtung von Kundenportalen kann angeboten werden
- Auf der Basis der vorhandenen Kundeninformationen können X-Selling- und Up-Selling-Aktivitäten definiert und durchgeführt werden
- Automatische Erinnerungsfunktion
- Individuelle Definition von Sicherheitsstufen
- Vertriebsgebiete können erstellt und zugewiesen werden
- Ticketverwaltung
- Aufbau Wissensmanagement
- u.v.m.





Passt und hat Luft



Für welche Branche ist Sage CRM geeignet?

«Für jede. Die Unternehmensgrösse spielt so wenig eine Rolle wie das jeweilige Geschäftsfeld.»



«Die CRM-Lösungen von Sage sind weltweit bei mehreren Millionen Unternehmen im Einsatz. Auch in der Schweiz arbeiten Tausende KMU aus allen Branchen mit den Sage CRM-Lösungen.»

Ausschlaggebend dafür sind folgende Kriterien:

- **Leichte Konfigurierbarkeit:** Die Anwendungen lassen sich leicht auf ganz individuelle Bedürfnisse einrichten
- **Hohe Benutzerfreundlichkeit:** Alle Mitarbeiter finden sich schnell und fast intuitiv zurecht
- **Technische Einfachheit:** Sage ist spezialisiert auf KMU – daher sind die Sage Lösungen leicht einzuführen, leicht zu warten und passen perfekt in die für kleine und mittelgrosse Unternehmen typischen IT-Umgebungen
- **Schnelle Erfolge:** Wer konsequent mit der Lösung arbeitet, kommt auch unternehmerisch voran. Er versteht seine Kunden besser, sieht mehr Chancen, setzt seine Ressourcen zielgerichteter ein und wird überdies mit einer deutlich höheren Kundenzufriedenheit belohnt. wichtiger Faktor für den Unternehmenserfolg.

10 gute Gründe für Sage CRM

- 1 Umfangreiche CRM-Lösung**
Hohe Funktionalität im Vertriebs-, Marketing- und Kundenservice-Bereich.
- 2 Leicht zu verwenden**
Trainings und Coachingfunktionen sorgen für hohe Benutzerakzeptanz und Produktivität.
- 3 Anpassbar**
Integrierte Workflow-Engine zur Anpassung an die internen Geschäftsprozesse.
- 4 Leicht einzusetzen und zu warten**
Ob gehostet oder lokal – die vollständig webbasierte Architektur lässt sich schnell und kostengünstig einsetzen.
- 5 Skalierbar**
Lässt sich problemlos und kostengünstig skalieren.
- 6 Mobil**
Bietet offline oder mit mobilen Geräten arbeitenden Benutzern Zugriff auf die Informationen und Funktionen.
- 7 Kostengünstig**
Verursacht geringe Kosten – unabhängig von Komplexität, Skalierung, Einsatzanforderung.
- 8 Einfache Technologieplattform**
Als vollständig webbasierte Lösung wird die Software einmalig installiert und benötigt zur Darstellung nur einen Webbrowser.
- 9 Outlook-Integration**
Ermöglicht eine umfangreiche Integration mit Microsoft Outlook und damit eine nahtlose Synchronisierung der Kontakte, Kalender und Aufgaben.
- 10 Geschäftsergebnis im Mittelpunkt**
Bietet eine umfassende Reihe von Cockpits, Berichten und Alarmmeldungen, welche die Sichtbarkeit der wichtigsten Ergebnisindikatoren sicherstellen.



■ Unsere Spezialisten



.....
Kontakt:

KM-U AG
Lettenstrasse 11
CH-6343 Rotkreuz

Telefon: +41 (0)41 792 04 33
Fax: +41 (0)41 792 04 30
info@km-u.ch | www.km-u.ch

.....

■ Markenvertretungen der KM-U AG



Sage Business-Software – für KMU-Firmen die passende Lösung

Sage entwickelt betriebswirtschaftliche ERP Lösungen (Finanz, Lohn, Auftrag) angefangen von Sage 30, 50 (Sesam), 100 bis 200 (Simultan), sowie die CRM-Lösungen SageCRM und SageACT! Diese basieren auf Standardfunktionen, sind schnell eingeführt und vereinfachen und automatisieren die Geschäftsprozesse.



Topal Solutions - für Ihre Finanz- und Lohnbuchhaltung

Topal Solutions sind moderne Schweizer Lösungen für das Führen der Finanzbuchhaltung und Lohnbuchhaltung. Die Lösungen sind branchenneutral und lassen sich sowohl eigenständig einsetzen wie auch an verschiedenste ERP-/Branchen-Lösungen anbinden.



blue office® für Ihren Geschäftserfolg

Die Business-Software blue office® ist für Dienstleistungs-, Gewerbe-, Handels- und Produktionsbetriebe jeder Grösse einsetzbar. Die hohe Benutzerfreundlichkeit, Flexibilität und Funktionalität sowie die Integration sämtlicher administrativer Prozesse zeichnen blue office® als professionelle ERP-Softwarelösung aus.



VERTEC - CRM und ERP für Dienstleister

Vertec Leistungs-Software ist speziell auf die Bedürfnisse von Dienstleistungsunternehmen zugeschnitten. Als betriebswirtschaftliche Gesamtlösung deckt sie sämtliche Anforderungen von projekt- und mandatsbezogen arbeitenden Unternehmen in einem modularen System ab: von der auf Ihre spezifischen Bedürfnisse zugeschnittenen Pflege der Kundenbeziehungen (CRM) über die Leistungserfassung und das Projekt- respektive Mandatsmanagement bis hin zur Fakturierung und dem professionellen Benchmarking, Reporting und Controlling im Sinne eines Management-Informationssystems (MIS).