ITVT CRM
Industry Solution



ITVT CRM Industry Solution

Die ITVT CRM Industry Solution bietet für Unternehmen der produzierenden Industrie umfangreiche Lösungen, die den Arbeitsalltag erleichtern und effizienter gestalten. Basierend auf Microsoft Dynamics CRM begleitet Sie die ITVT CRM Industry Solution von der Akquise bis zur Angebotserstellung, von der Inbetriebnahme bis zur Wartung durch den gesamten Wertschöpfungsprozess. Die Lösung ist vollständig in Outlook integriert und lässt sich nahtlos an weitere Systeme anbinden. Unser Expertenteam sorgt für eine schnelle und unkomplizierte Implementierung in Ihre bestehende Systemlandschaft und begleitet Sie in die Welt von Industry 4.0, Künstlicher Intelligenz, Machine Learning und Internet of Things.



ITVT CRM
Industry Solution

KERNFUNKTIONEN DER ITVT CRM INDUSTRY SOLUTION

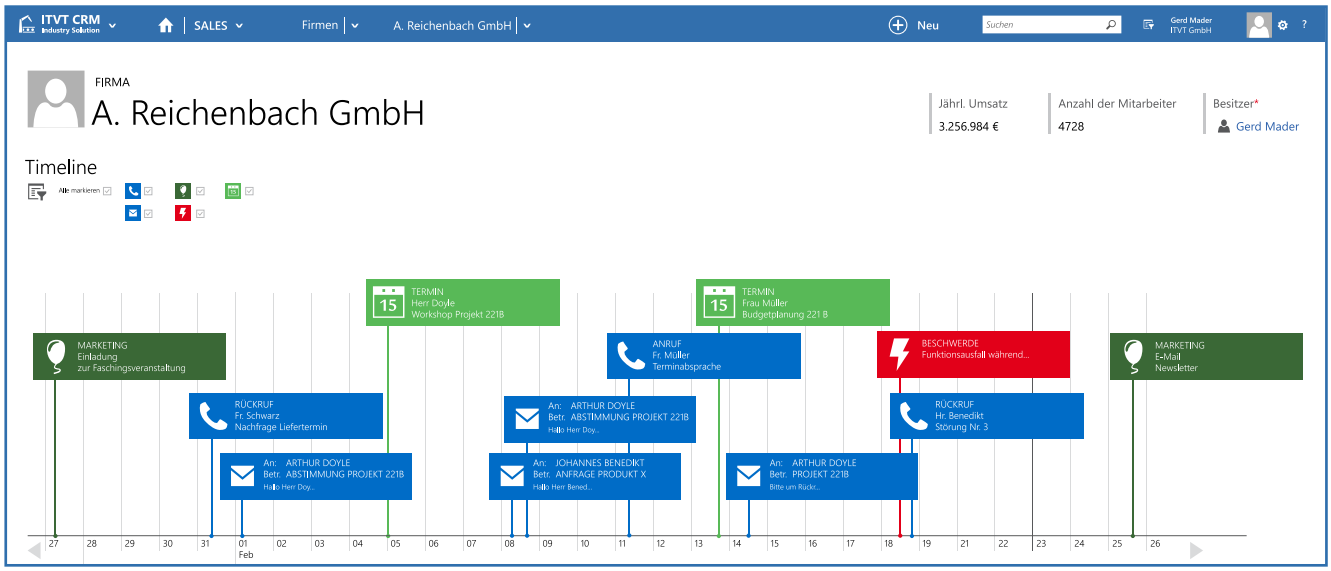
- Projekt- und Dienstleistungsvertrieb mit Unterstützung im Angebotsprozess und bei der Nachverfolgung
- Analyse von Potential und Bedarf
- Maschinen- und Anlagenverwaltung inkl. Abbildung des Maschinenlebenszyklus
- Timeline – alle wichtigen CRM-Informationen Ihres Kunden auf einen Blick
- 360° Kundenblatt – Komprimierter 360°-Blick auf Ihren Kunden
- Die Schnellbearbeitungs- und Prozessmaske vereint die wichtigsten Basisprozesse des Systems in einer Oberfläche
- Verkaufschancenbewertung (Fragenkatalog) über eine standardisierte Matrix
- Produktkonfigurator zur schnellen Zusammenstellung von Angeboten unter Berücksichtigung von Abhängigkeiten
- Erweiterte Dokumentenerstellung mit Verwaltung von Textbausteinen und Anlagen
- ERP-Linker – Kontextbezogene Absprünge in interne Systeme (SAP, NAV, etc.) und Internetapplikationen (Bing, Bing Maps, etc.)
- Schnittstellenmodul – Nahtlose Integration mit SAP, Dynamics AX/NAV, Infor, etc.
- Stammdatenmanagement – Synchronisation von Stammdaten in Ihrem Unternehmen unter Berücksichtigung von kritischen Feldern (inkl. Clearing-Prozess)
- Genehmigungsprozess zur Beantragung und Durchführung von Freigaben
- Vertriebsgebietszuordnung auf Basis von Ländern, Postleitzahlen oder anderen Kriterien
- Erfassung von Besuchsberichten mit strukturierten Inhalten und Auswertungen
- Musterverwaltung inkl. Nachverfolgung
- Service Report mit Signaturfeld zur Unterzeichnung auf Tablets
- Marketingkampagnen und -aktivitäten
- Ersatzteilversand mit DHL-Tracking

Der Kunde steht im Mittelpunkt

Der Kunde steht im Mittelpunkt – auch und gerade in Ihrem CRM-System. Über eine übersichtliche 360°-Sicht werden Ihnen alle wichtigen Informationen des Kunden dargestellt. Dabei haben Sie Zugriff auf die Vertriebs- und Marketingaktivitäten, genauso wie auf Service- und Maschinendaten oder Informationen aus angebundenen Systemen. Die Schnellbearbeitungs- und Prozessmaske bietet Ihnen eine übergreifende Suche mit der Möglichkeit, die zentralen Prozesse direkt aus der Maske heraus anzusteuern. Über einen Zeitstrahl werden Ihnen alle Interaktionen mit dem Geschäftspartner chronologisch dargestellt.

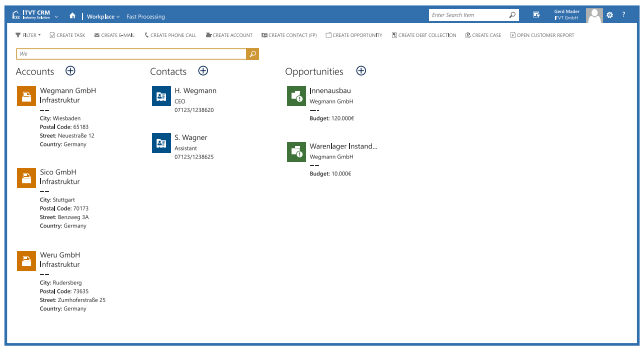
TIMELINE

Stellen Sie Ihren Kunden und alle mit ihm verknüpften Verkaufschancen, Anfragen und Aktivitäten auf einem Zeitstrahl dar. Über einfache Filter wählen Sie die Datentypen aus, die im Zeitstrahl angezeigt werden. Hier wird Ihnen chronologisch dargestellt, welche Kommunikation und welche Aktionen zuletzt mit dem Kunden stattgefunden haben. Gleichzeitig sehen Sie, was in den nächsten Wochen mit dem Kunden geplant ist.
Die ITVT CRM Timeline lässt sich flexibel konfigurieren, sodass abhängig von Ihrem Geschäft Vertriebs- oder Marketinginformationen angezeigt werden können oder der Fokus auf den Bereichen Service und Maschinenverwaltung liegt. Zudem lässt sich der Zeitstrahl auch direkt in der Verkaufschance, der Anfrage oder der Maschine integrieren.



FAST PROCESSING

Bedienen und nutzen Sie Ihr Microsoft Dynamics CRM über eine einzige Oberfläche. Hier suchen, finden und bearbeiten Sie Kunden und Kundendaten. Über eine übersichtliche und kompakte Darstellung werden Ihnen die jeweiligen Kontaktpersonen, Angebote, Maschinen und mehr zu Ihren Kunden dargestellt. Außerdem starten Sie über die Maske Prozesse und legen z.B. Serviceanfragen, Kontakte, Aktivitäten und Verkaufschancen an.

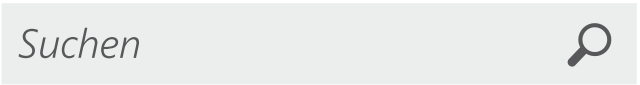


360° KUNDENBLATT

Auf dem Kundenblatt bietet Ihnen das System einen 360°-Blick auf Ihren Kunden. Komprimiert auf wenige Seiten werden Ihnen die Anschrift, Kontaktdaten, Ansprechpartner, Verkaufschancen, Angebote, Maschinen, Serviceanfragen und weitere Daten übersichtlich bereitgestellt.

MULTI-OBJEKT-SUCHE

Ausgehend von der Ebene „Kunde" kann nach allen verknüpften Objekten über mehrere Ebenen hinweg gesucht werden, u.a. nach Kunden, Kontakten, Angeboten, Anfragen, etc.



Erweiterter Vertriebs- und Angebotsprozess

Das System führt Sie durch den Vertriebs- und Angebotsprozess und unterstützt Sie bei der Bearbeitung und Nachverfolgung.

VERKAUFSCHANCENBEWERTUNG ÜBER DAS FORECASTING-TOOL

Über diese strukturierte Methodik bewerten Sie einheitlich und systematisch Ihre vertrieblichen Erfolgschancen. „Wann will der Kunde beauftragen?“, „Steht Budget für die Beauftragung zur Verfügung?“, etc. Der Fragenkatalog lässt sich flexibel konfigurieren und über die Bewertung errechnet sich eine gewichtete Gesamtwahrscheinlichkeit.
Das Pipeline Management im Vertrieb erfordert zuverlässige und objektive Angaben zur Auftragswahrscheinlichkeit der einzelnen Verkaufschancen. Hierbei werden die Vertriebsmitarbeiter Ihres Unternehmens durch das Forecasting-Tool von ITVT in Ihrer täglichen Arbeit unterstützt.

	F	E	D	C	D
Value	0 %	20 %	40 %	60 %	80 %
Need/Pain	no information	general interest	first problem understanding	described clearly	urgent need
Solution	unclear	solution largely meets requirements	solution feasible	solution approved	unique solution
Timeframe	no information	< 6 months	3-6 months	1-3 months	this month
Budget	no information	existing, but amount not disclosed	existing, amount is disclosed and matching	budget in approval process	budget approved
Authority	no information	one is known personally	all are known: decision taker, maker and recommender	all involved people are known personally	personal relationship to all and their motives are known
Competitor	no information	one or several competitors are known	competitor and product is known	we are preferred	no competitor

Close Probability 47 %
Last Change:

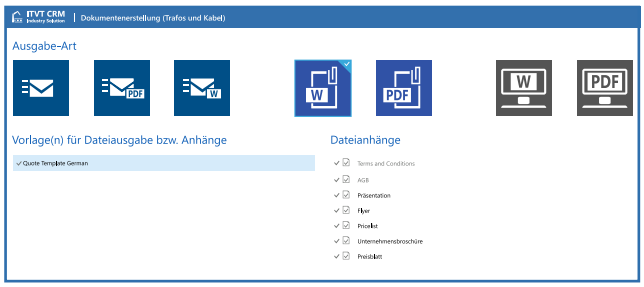
PROJEKTVERTRIEB

Gestalten Sie Ihre Vertriebsprojekte strukturiert und standardisiert. Über eine einfache Erfassung und Pflege werden die Anwender im Vertriebsprozess geleitet. Ihre Vertriebsmitarbeiter werden dabei im Angebotsprozess und bei der Nachverfolgung von Angeboten unterstützt.

ADVANCED MAIL MERGE

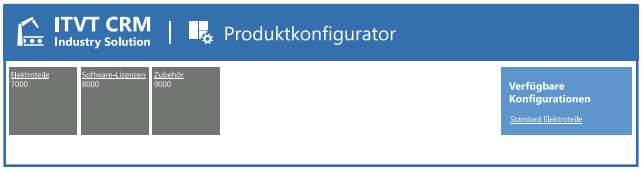
Mit dem ITVT-Tool zur erweiterten Dokumentenerstellung können Sie aus verschiedenen Entitäten aus Microsoft Dynamics CRM flexibel gestaltete, dynamische Dokumente generieren. Die Kernfunktionalitäten sind hierbei:

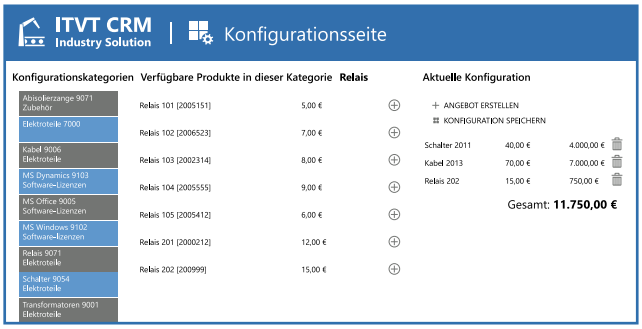
- Flexible Gestaltungsmöglichkeiten von Templates in Word
- Verwaltung der Templates je Entität
- Direktes Erstellen und Versenden von Word- und PDF-Dokumenten
- Freie Wahl von optionalen und Pflicht-Bestandteilen eines Dokuments (z.B. Produktbroschüren, AGB, etc.)
- Verschiedene konfigurierbare Ausgabeformate (E-Mail, E-Mail-Anhang, Fileshare, SharePoint, direkter Druck)



PRODUKTKONFIGURATOR

Der Produktkonfigurator bietet Ihnen eine übersichtliche Maske zur Zusammenstellung eines Angebots. Navigieren Sie dabei durch Ihre Produktgruppen und -untergruppen und fügen Sie dem Angebot Produkte hinzu. Über ein Regelwerk lassen sich Abhängigkeiten zwischen den Produkten hinterlegen.





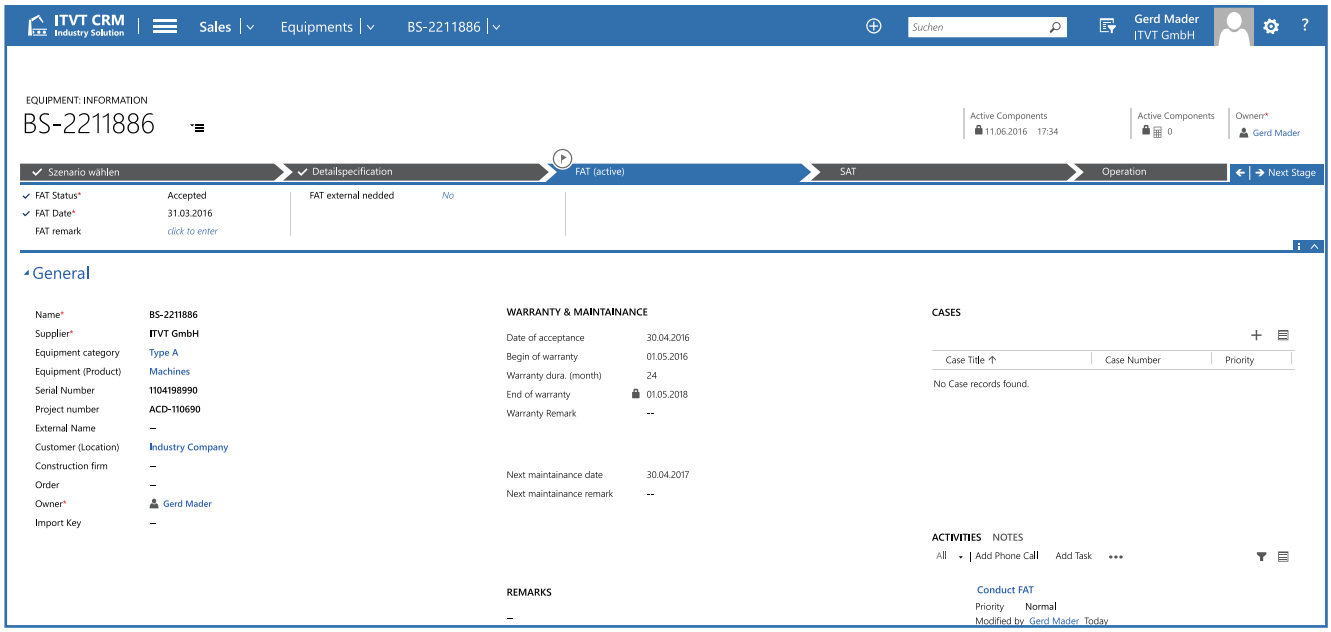
VERTRIEBSGEBIETSZUORDNUNG

Sie strukturieren Ihren Vertrieb nach Vertriebsgebieten? Über ein flexibles Regelwerk erfolgt eine automatische Zuordnung von Interessenten, Kunden und Verkaufschancen an die zuständigen Vertriebsmitarbeiter.

Maschinen und Anlagen

MASCHINENLEBENSZYKLUS

Bilden Sie den kompletten Maschinenlebenszyklus im CRM-System ab – von der Beauftragung und dem internen Kick-Off, dem Zusammenstellen der Komponenten, der Fertigung bis zur Abnahme (FAT und SAT). Nach der Inbetriebnahme steht die Maschine im System zur Verfügung, sodass ihr der Service-Bereich die jeweiligen Anfragen und Wartungsverträge zuordnen kann. Ebenso können auch der Kundenmaschinenpark und Maschinenreferenzlisten angezeigt werden.



MASCHINEN- UND ANLAGENVERWALTUNG

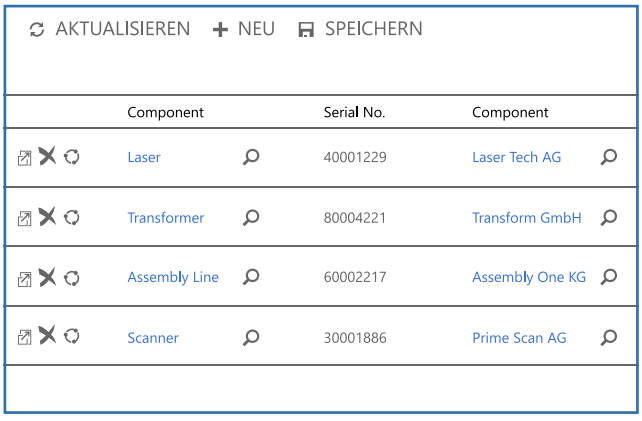
Verwalten Sie alle relevanten Daten zu Maschinen, Equipment und Anlagen in Ihrem CRM-System. Mit der Maschinenverwaltung wird der gesamte Lebenszyklus einer Maschine von der Bestellung, über die Fertigung und die Abnahme (FAT und SAT) bis hin zum Betrieb und der Stilllegung abgebildet. Hinterlegen Sie technische Plätze, Wartungszyklen und Wettbewerbsmaschinen bei Ihren Kunden und profitieren Sie damit von einem umfassenden Rundumblick.

ERSATZTEILVERSAND MIT DHL-TRACKING

Versenden Sie Produkte, Zubehör und Ersatzteile an Ihre Kunden und exportieren Sie Daten aus Ihren Serviceanfragen in die DHL-Standard-Software. Nach erfolgtem Etikettendruck können Sie die Tracking-Nummer in Ihr CRM-System zurück importieren.
Auf diese Weise können Sie die Sendung nachverfolgen und Ihrem Kunden die Tracking-Nummern inkl. Link automatisiert per E-Mail zusenden.

GRID-BEARBEITUNG

Verwalten Sie durch bearbeitbare Grids in CRM-Formularen einfach und schnell Kontakte zur Firma oder Komponenten zu Maschinen. Auf diese Weise können Sie Daten direkt in tabellarischen Listen anlegen, anpassen und aktualisieren ohne die einzelnen Formulare zu öffnen.



Weitere Komponenten der ITVT CRM Industry Solution



MOBILITY

Steigern Sie unterwegs Ihre Produktivität und Effizienz mit der kostenlosen App für Microsoft Dynamics CRM, verfügbar für Smartphone und Tablet (iOS, Android, Windows).

Bleiben Sie produktiv, auch wenn Ihr Smartphone kein Netz hat oder Ihr Tablet nicht mit dem Internet verbunden ist. Die mobilen Apps speichern Datensätze, die Sie kürzlich verwendet haben, sodass Sie auch darauf zugreifen können, wenn Sie offline sind. Sie können auch neue Informationen erfassen, indem Sie Entwürfe neuer Datensätze wie Firmen, Kontakte und Aktivitäten erstellen. Wenn Sie wieder verbunden sind, speichern Sie die Datensätze, die während des Offlinebetriebs erstellt wurden.

BESCHWERDEMANAGEMENT

Bündeln Sie die Kommunikationswege für Kundenbeschwerden in Ihrem CRM-System und komplettieren Sie so die ganzheitliche Sicht auf den Kunden. Sämtliche Kommunikation zu Beschwerden, die Beantwortung und Lösung von Beschwerden kann jederzeit nachvollzogen und ausgewertet werden.

MUSTERVERWALTUNG

Erfassen Sie angefragte und versendete Muster in Ihrem CRM-System und lassen Sie sich stets aktuell darstellen, welche Kunden und Interessenten welche Muster vorliegen haben. Aktivieren Sie die Nachverfolgung und prüfen Sie auf einfache Art Fristen für die Musterbereitstellung.

GENEHMIGUNGSPROZESS

Erweitern Sie Ihr System mit einem flexiblen und automatisierten Genehmigungsprozess. Genehmigungsanfragen werden auf Basis eines anpassbaren Regelkataloges erstellt und per E-Mail an die Entscheider weitergeleitet.

MEHRMANDANTENFÄHIGKEIT

Bilden Sie mehrere Applikationen als eigenständige Mandanten in einem CRM-System ab, inklusive unterschiedlichen Konfigurationen und Datenbeständen, je nach Anwendungsbereich.

SCHNITTSTELLENMODUL

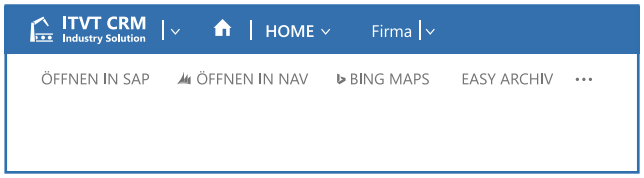
Mit dem ITVT Schnittstellenmodul steht Ihnen eine Komponente zur Verfügung, auf deren Basis Schnittstellen zwischen Ihrem CRM-System und Dritt-Systemen implementiert und betrieben werden können. Der unidirektionale Datenaustausch von/nach CRM wird ebenso unterstützt, wie bidirektionale Anbindungen. Das ITVT Schnittstellenmodul ermöglicht eine nahtlose Integration mit SAP, SharePoint, Dynamics AX/NAV, DMS, Infor, etc.

STAMMDATENMANAGEMENT (INKL. CLEARING-PROZESS)

Veredeln Sie Ihre Kundendaten und implementieren Sie über Ihr CRM-System einen strukturierten Stammdatenmanagement-Prozess. Über Regelwerke werden kritische Felder und verantwortliche Clearing-Stellen definiert. Der Prozess kann mit und ohne ERP-Anbindung verwendet werden und greift z.B. bei der Änderung von Postleitzahlen oder der Erstsynchronisation in ein angebundenes ERP-System.

ERP-LINKER (ABSPRÜNGE IN DRITT-SYSTEME)

Über eine nahtlose Integration können Sie von Ihrem CRM-System aus direkt in angebundene Systeme abspringen und Kontextinformationen anzeigen oder den Anwendungsprozess abschließen. Dabei können sowohl interne Systeme (SAP, NAV, etc.) als auch Internetapplikationen (Bing, Bing Maps, etc.) angesteuert werden.

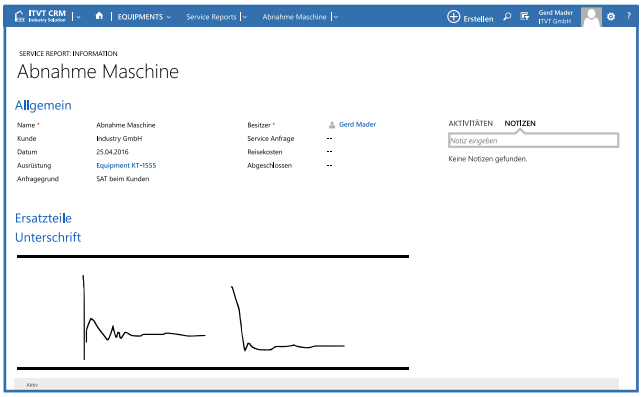


SERVICEANFRAGEN & WARTUNGSVERTRÄGE

Im Service-Modul werden Anfragen (Tickets) erfasst, priorisiert und bearbeitet. Dabei unterstützt Sie das System über die hinterlegte Wissensdatenbank sowie über die Warteschlangen- und Dispatching-Funktionen. Die Serviceeinsätze werden über einen Kalender geplant und über hinterlegte Wartungsverträge abgerechnet.

SERVICE REPORT MIT SIGNATURFELD

Dokumentieren Sie Ihren Service-Einsatz und lassen Sie sich die erbrachten Leistungen vom Kunden gegenzeichnen. Über ein Signaturfeld direkt im CRM-Formular kann die Unterzeichnung über ein Tablet erfolgen und im System gespeichert werden.



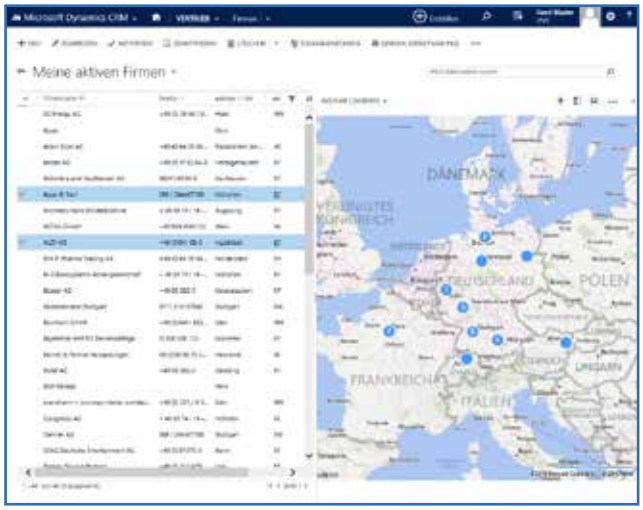
BESUCHSBERICHT

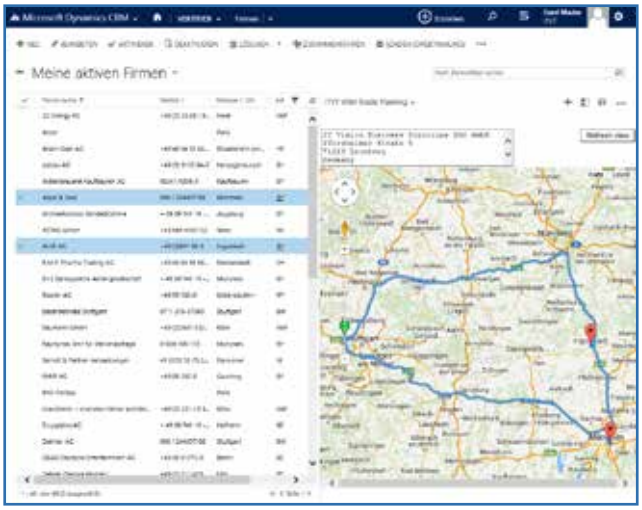
Dokumentieren Sie Ihre Besuche und erworbenen Kenntnisse über einen Besuchsbericht direkt in Ihrem CRM-System. Formatierbare Freitextinformationen können dabei genauso hinterlegt werden, wie strukturierte, auswertbare Informationen. Stoßen Sie auf Knopfdruck Folgeaktivitäten an, wie den Versand von Vertriebsdokumenten und versenden Sie den Besuchsbericht in PDF-Form an einen ausgewählten Verteilerkreis.



MULTI-BING-MAPS-INTEGRATION & ROUTENPLANUNG

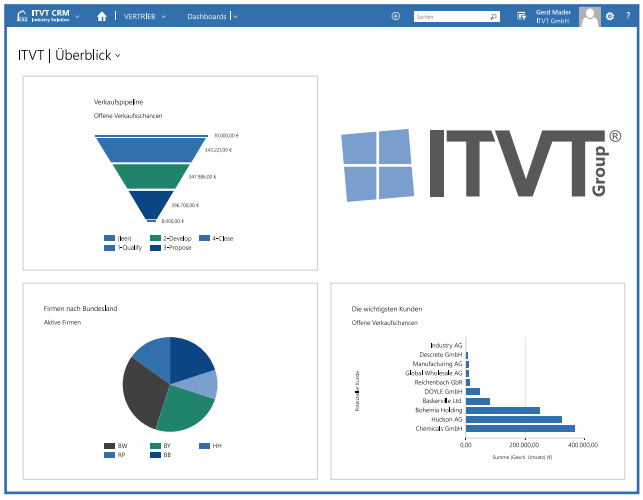
Lassen Sie sich in einer integrierten Bing-Maps-Karte alle Firmen oder Maschinen einer Ansicht oder Auswahl darstellen. Über eine Routenplanung können Sie sich darüber hinaus die Fahrt zu einem oder mehreren Zielen berechnen lassen.





DASHBOARDS & AUSWERTUNGEN

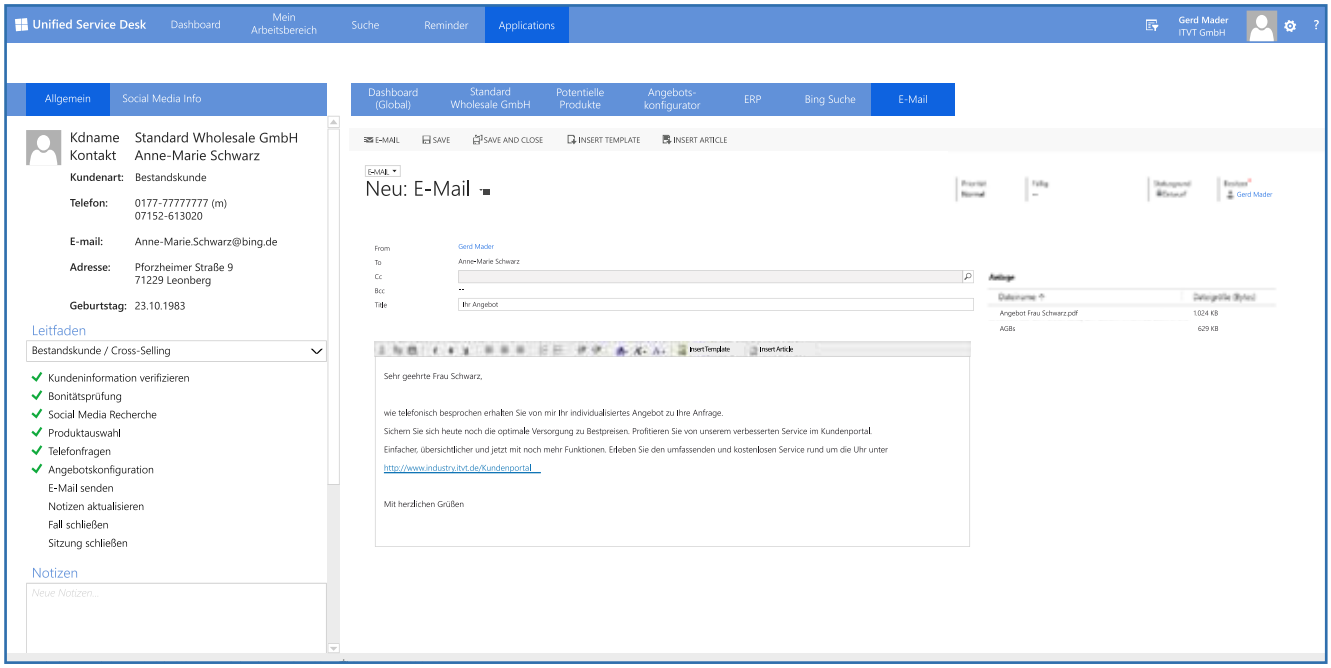
Mit dynamischen Dashboards und Diagrammen können Sie die Daten in Ihrem CRM-System auswerten und grafisch aufbereitet darstellen. Nutzen Sie zusätzlich vordefinierte Reports und die Excel-Integration, mit der Daten dynamisch nach Excel übertragen und dort weiter ausgewertet werden können.



WEITERE KOMPONENTEN ZUR ANWENDERUNTERSTÜTZUNG:

- Generierung von Briefanreden (sprachspezifisch)
- Länderspezifischer Aufbau von Postadressen
- IBAN Validierung mit Prüfziffer, BLZ und Bank
- Automatisches Zuweisen an Warteschlangen oder Teams auf Basis von konfigurierbaren Regeln
- ID-Generator zur eindeutigen Nummernvergabe mit definierten Nummernkreisen und Präfixen
- Auto-Name zur automatischen Namensgenerierung von Datensätzen
- Konfigurierbares Kopier-Werkzeug für Datensätze

Die Lösung für Ihr Kundencenter – Unified Service Desk



Wenn es darum geht, Kundeninteraktionen über verschiedene Kanäle zu betreuen und in einer einzigen Anwendung zu zentralisieren, stehen selbst technikbegeisterte Unternehmen oft vor einer Herausforderung.
Das Erweiterungsmodul Unified Service Desk stellt den Mitarbeitern in Call Centern - wie beispielsweise Service-Hotlines oder Telesales – eine einzige Oberfläche zur Verfügung.
Nicht selten müssen die Mitarbeiter mit sieben bis zehn verschiedenen Anwendungen jonglieren, um nur einen Vorgang zu bearbeiten.
Die Reibungsverluste sind enorm und genau dort setzt der Unified Service Desk an: Hier laufen Informationen und Daten aus den unterschiedlichsten Systemen zusammen und werden für Ihre Mitarbeiter gebündelt aufbereitet. So können Sie neue Cases leichter und vor allem schneller lösen.

Durch die einfache Bedienung und einheitliche Oberfläche reduzieren Sie die Schulungskosten um bis zu 25% und erreichen eine Effizienzsteigerung von bis zu 15%.*

Unified Service Desk erlaubt in einer Applikation die simultane Bearbeitung mehrerer Interaktionen, automatisiert Routineaufgaben und zeigt dem Mitarbeiter personalisierte Informationen, die eine schnelle Bearbeitung unterstützen.
Die vordefinierten, frei skalierbaren Skripte (z.B. Telefonleitfaden) und Templates unterstützen Ihre Mitarbeiter. Dadurch erreichen Sie ein Höchstmaß an Qualität.

In einer 360°-Ansicht laufen alle notwendigen Informationen auf wie beispielsweise:

- Vertragsdaten
- SLAs
- Social Media Informationen
- Kundenhistorie
- Beschwerden
- Rechnungen
- etc.

✓ **BIS ZU 15 % EFFIZIENTER ARBEITEN**

✓ **BIS ZU 25 % WENIGER SCHULUNGSKOSTEN**

✓ **BIS ZU 25 % MEHR UMSATZ**

*Quelle: ITAP / ESG (Enterprise Services) within MCS



ITVT Group

Die ITVT Group ist ein international tätiger Anbieter von branchenspezifischen CRM- und ERP-Enterprise-Lösungen auf der Basis von Microsoft Dynamics. Als Business-Consulting-Dienstleister unterstützt ITVT mittelständische Unternehmen bei der IT-gestützten Optimierung ihrer Geschäftsprozesse – von der Strategie- und Prozessberatung bis hin zu Fragen der Systemauswahl, -implementierung und -integration. Für Hosting- und Cloud-Dienstleistungen betreibt ITVT mehrere BSI-zertifizierte Hochsicherheitsrechenzentren in Deutschland.

Das Unternehmen wurde 2001 gegründet und beschäftigt derzeit ca. 150 Mitarbeiter. Hauptsitz der Firmengruppe ist Leonberg bei Stuttgart.
Zudem ist ITVT an den Standorten Karlsruhe, München, Nürnberg, Hamburg, Kiel, Köln, St Petersburg (Florida, USA), Amsterdam (Niederlande), und Beijing (China) vertreten.

ITVT-Kunden profitieren von langjährigen und umfangreichen Branchenerfahrungen, technologischer Expertise und globaler Präsenz an Standorten auf drei Kontinenten.
Wir erweitern gezielt unser technologisches und betriebswirtschaftliches Know-how und kennen uns auch in Innovationsthemen wie Internet of Things (IoT), Künstliche intelligenz, Machine Learning, Big Data und Cloud bestens aus.

Erfolgreiche Projekte aller Größenordnungen

Unsere erfahrenen, hochqualifizierten und sozial kompetenten Experten sorgen für eine schnelle und nahtlose Integration unserer Lösungen in Ihre Systemlandschaft.

Schulungen und zuverlässiger 24/7-Support

Mit unserem professionellen Support gemäß ITIL sind Sie jederzeit auf der sicheren Seite. Wir unterstützen Sie beim reibungslosen und effizienten Einsatz Ihrer CRM-Lösung und Microsoft Business Solutions, der Betreuung Ihrer IT-Infrastruktur und bei der Schulung Ihrer Anwender. Über unsere mehrsprachige Support-Hotline erreichen Sie rund um die Uhr sofort einen freundlichen und kompetenten ITVT-Spezialisten.

2018/2019
INNER CIRCLE
for Microsoft Dynamics

Microsoft Partner
Microsoft

Gold Cloud Customer Relationship Management
Gold Enterprise Resource Planning
Gold Application Development
Gold Application Integration
Gold Datacenter

Microsoft Partner
Microsoft

Silver Data Analytics
Silver Collaboration and Content

ITVT GMBH

Pforzheimer Straße 9
D-71229 Leonberg

site www.itvt.de
mail sales@itvt.de

fon +49 (0) 7152 61302 - 0
fax +49 (0) 7152 61302 - 99

Schulungen

Anwendungssupport

PROFESSIONAL SERVICES

- Dynamics Marketing
- Power BI
- Social Engagement
- Web-Portale
- Umfragen
- Unified Service Desk
- SharePoint
- CTI
- Adressvalidierung

- Stammdatenmanagement
- Zentrales Kundencenter
- Projektvertrieb
- Verkaufschancenbewertung
- Messeprozess
- Multi-Objekt-Suche
- Potentialverwaltung
- Besuchsberichte
- Maps & Routenplanung
- Vertriebsgebietszuordnung
- 360° Kundenblatt
- Maschinenverwaltung
- Fast Processing
- Genehmigungsprozess
- Beschwerdemanagement
- Change Request Datenbank
- Musterverwaltungsprozess
- Service Report
- ERP-Linker
- Advanced Mail Merge
- Maschinenlebenszyklus
- Timeline-Darstellung

24 x 7 ITIL basierender Support

ITVT Hochsicherheitsrechenzentren in Deutschland

ITVT CRM
Industry Solution

Green Hosting Cloud

Microsoft Dynamics 365

ITVT Group®