

CRM-Software und Prozessoptimierung für nachhaltiges Kunden- management.

**Die skalierbare Lösung für
Ihr Unternehmen.**

Adressverwaltung
Anfragen & Leads
Dokumentenmanagement
Organisationshandbuch

CRM Projektmanagement
CRM & ERP

Gestalten Sie kundenorientierte
Prozesse noch effizienter - mit der
CRM-Software von DeskWare.

einfach - schnell - anpassbar

01

Die CRM-Lösung als Basis Ihres Kundenerfolgs



MODULAR UND INDIVIDUELL – DAS BESTE VEREINT

Die Kombination aus Individualisierung und fertigen Modulen ist das Besondere an DeskWare Produkten. Arbeiten Sie zukunftsicher mit branchenübergreifenden standardisierten Prozessen nach Best Practice. Effizient und kostengünstig. Modular und optimal angepasst an Ihre Erfordernisse.

Unternehmensweite, zentrale Datenbank.
Ablösung individueller Tabellen und Listen.

- Bessere Zusammenarbeit im Team durch zentrale Datenerhaltung
- Nachvollziehbarkeit, Standardisierung, Typisierung
- Individuelle Filter- und Bearbeitungsmöglichkeiten
- Quick Access durch Objektverknüpfungen
- Digitalisierung & Big Data

Dokumentenmanagement, MS-Office Integration, Notizen, Links und Bilder, Dateien und Verzeichnisse

Teamorientierte und zentrale Kommunikation: CTI-Telefonie, MS-Outlook Integration, integriertes E-Mail-Management

Terminmanagement, Wiedervorlagen und Ereignisse für alle Abteilungen

Auswertung und Nutzung von Daten: Reporting, Unternehmensanalysen und Planungen, Controlling und Steuerung

Import und Übernahme von externen Daten, nahtloser Datenaustausch, automatisierte Datensynchronisation

Berechtigungen: Benutzergruppenbezogene Rechtevergabe (z. B. für bestimmte Abteilungen)

Datenschutzkonformes Arbeiten gemäß DSGVO

Leichte Einarbeitung und Handhabung der Software, schneller Einstieg

On-Premises-Lösung oder Betrieb als Hosting-Lösung in einem deutschen Rechenzentrum

Mehrsprachigkeit, Integration von Active Directory, Single Sign-on

02

Zufriedene Kunden sind die beste Referenz. Hier eine Auswahl:

[www](http://www.deskware.de)

Viele Anwender vertrauen auf die Software von DeskWare Products. Hier sehen Sie drei von vielen weiteren zufriedenen Kunden. Besuchen Sie unsere Referenzen-Webseite und sehen Sie unsere Kundenliste aus verschiedenen Branchen, die unsere IT-Lösungen erfolgreich einsetzen.



kunsthalle wien

DeskWare überzeugte uns durch seine flexible Anpassbarkeit und den modularen Aufbau. Ein weiterer Pluspunkt war die Bereitschaft, ihre Software auf unsere Bedürfnisse anzupassen. Sie programmierten eine Erweiterung zur komfortablen Nutzung der Adressdaten neu. Ferner unterstützten sie uns bei der Übernahme der vorhandenen 19.000 Datensätze, was uns eine ideale Struktur ermöglichte.

Museum - Ausstellungen
www.kunsthallewien.at



Unsere Kunden- und Lieferantenadressen sollten von Dubletten befreit und mit Dokumenten, Bildern, der Adress-Klassifikation an zentraler Stelle organisiert und übersichtlich dargestellt werden. Mit dem Adressmodul von DeskWare ist endlich alles an einer Stelle und für eine optimale Nutzung in Adressgruppen je Projekt aufgeteilt. Inklusive DSGVO konformer Berechtigungen und der Synchronisation der Outlook-Datenbank und des Kontaktordner.

Architekturbüro
www.ghk-architekten.de

s.Oliver®

Für unser internationales Filialnetz haben wir mit DW.address ein leistungsfähiges Modul gefunden, das die Vielzahl an Stammdaten, Kontakten, und Filialdaten unserer einzelnen Standorte abteilungsübergreifend digital abbildet. Die vielfältige Nutzung der Adressdaten in Kombination mit allen Projektbeteiligten erleichtert unsere tägliche Arbeit erheblich.

Fashion - Retail
www.soliver.de



Für unsere Vereinigung haben wir mit der CRM-Lösung von DeskWare eine leistungsfähige Adressverwaltung gefunden, welche uns in allen Abteilungen unterstützt. Die zentrale Erfassung von Adressdaten, die Adressverwaltung, sowie die Historie der Korrespondenzen ermöglichen uns jederzeit einen Überblick über sämtliche Belange der Vereinigung und deren Mitglieder.

Forum für Rehabilitation - gemeinnütziger Verein
www.dvfr.de

03

Die CRM-Lösung, die keine Wünsche offenlässt

Das vorgangsorientierte CRM-System von DeskWare erleichtert Ihnen die Kundenakquise und Kundenbindung erheblich. Ihre Kommunikation mit dem Kunden wird unterstützt und liefert in Folgeprozessen zu jeder Zeit eine nachvollziehbare Historie. Die DeskWare CRM-Software erleichtert die Projekt-Akquise und das Adressmanagement mit der einfachen Verbindung von Leads, Notizen und Wiedervorlagen, MS-Outlook und Ihren Vertriebsprozessen. Die vorgangsorientierte CRM-Bearbeitung bietet durch die Übersicht und Historie der Anfragen eine erhebliche Qualitätssteigerung und Transparenz in der Bearbeitung der Leads und Kundenaktionen. Die CRM-Lösung von DeskWare stellt die Basis für alle Folgeprozesse im Unternehmen dar.



www.deskware.de

Das zeichnet die CRM-Lösung von DeskWare aus:

- Vollständige Transparenz über Interessenten, Kunden, Anfragen und Vertriebsprozesse
→ 360° Überblick durch optionale Erweiterung mit ERP- und Projektmanagement-Modulen
- Zentrale Adressdaten
- Volltextsuche, individuelle Filtermethoden zur Selektion von Adressdaten über alle Kriterien
- Verwaltung und Nutzung der gesamten Menge an Stammdaten
→ Live-Daten und Infos können aus der zentralen Datenbank genutzt werden
- Vorgangsorientiertes Arbeiten – CRM-Anfragen als eigenständiger Vorgang mit Dokumenten, Bildern, Anlagen, E-Mails und Positionen
- Leadmanagement – automatisierte Übernahme von externen Quellen, Zuweisung verantwortlicher Personen, E-Mail-Versand
- Historie der Anfragen – alle Anfragen der Interessenten sind lückenlos nachvollziehbar
- Korrespondenz, Telefon-Notizen, Leistungen, Preise
- Einheitliche und automatisierte Vertriebs- und Kommunikationsprozesse
- Adressgruppen und individuelle Verteilergruppen optimal für Marketingmaßnahmen nutzen
- Kampagnenverwaltung
- Zielgruppensegmentierung – Clustering, Klassifikation, individuelle Attributierung
- Auswertung und Controlling
→ Umfangreiche Auswertungen nach unterschiedlichen Kriterien
→ ABC-Analysen, Erfolgskontrolle, Umsatzprognosen
→ Integration von MS-Excel
- Durchführen von Aktionen wie Serienbrief, Mailing oder Telefonaktion innerhalb der Software-Schnittstelle zu Office 365 und Outlook
→ Individualisiertes und übergreifendes E-Mail-Management
→ Serienbrief-Vorlagen mit individuellen Datenbankinformationen befüllen
→ Dokumentenmanagement

Wir kombinieren 3 starke Module zu einer flexiblen CRM-Lösung

DW.address Adressverwaltung

Ein flexibles und leistungsfähiges Adresskonzept, das auch höchsten individuellen Ansprüchen gerecht wird. Adressen leicht erfassen und aktuell und transparent verwalten.



WWW

DW.order Anfragen & Leads

Eine schnelle und übersichtliche Erfassung aller Anfragen führt sofort zu mehr Transparenz im Vertrieb und Marketing und bietet eine umfassende Informationsquelle für das Unternehmen, alle Beteiligten und das Controlling.



WWW

Organisationshandbuch

Ein integriertes Organisationshandbuch, das alle relevanten Informationen zu Abläufen und Prozessen im Unternehmen schnell und bedienerfreundlich erfasst.



WWW

Weitere Informationen unter: www.deskware.de/loesungen/crm/

04

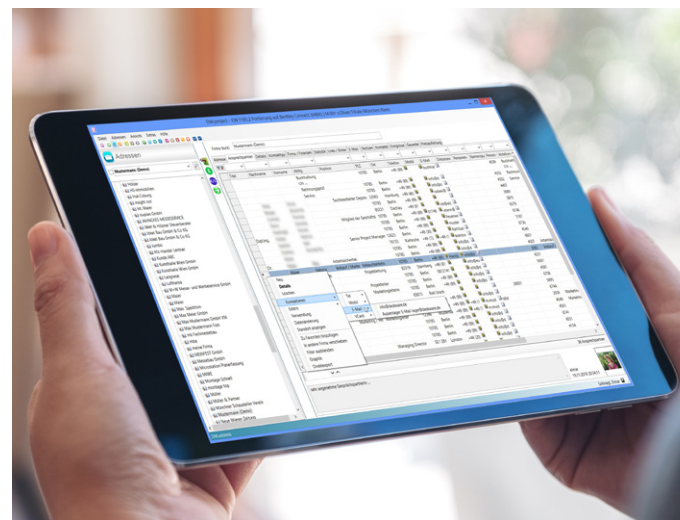
DW.address – Adressen & Kommunikation



Das Adress- und Kontaktmanagement von DeskWare bietet im Standard ein flexibles und leistungsfähiges Adresskonzept, das auch höchsten individuellen Ansprüchen gerecht wird. Firmendaten sowie Informationen zu Privatpersonen werden übersichtlich präsentiert und hierarchisch für alle Ansprechpartner der Firma angezeigt. Alle Daten lassen sich selektiv abfragen und stehen in sämtlichen Auswertungen, Listen und erstellten Dokumenten zur Verfügung.

Mit einem Klick können Sie neue Kontakte aus dem Adressenpool zuweisen und vorhandene Kontakte für Kommunikation, Dokumente und Auswertungen nutzen.

Die projekt- und vorgangsorientierte CRM-Lösung von DeskWare verbindet CRM-Projekte mit einem voll ausgestatteten Adressmanagement. Die Funktionen der einzelnen Module werden in einem professionellen CRM vereint und bilden die optimale Lösung zur Bewältigung riesiger Mengen an Kundendaten.



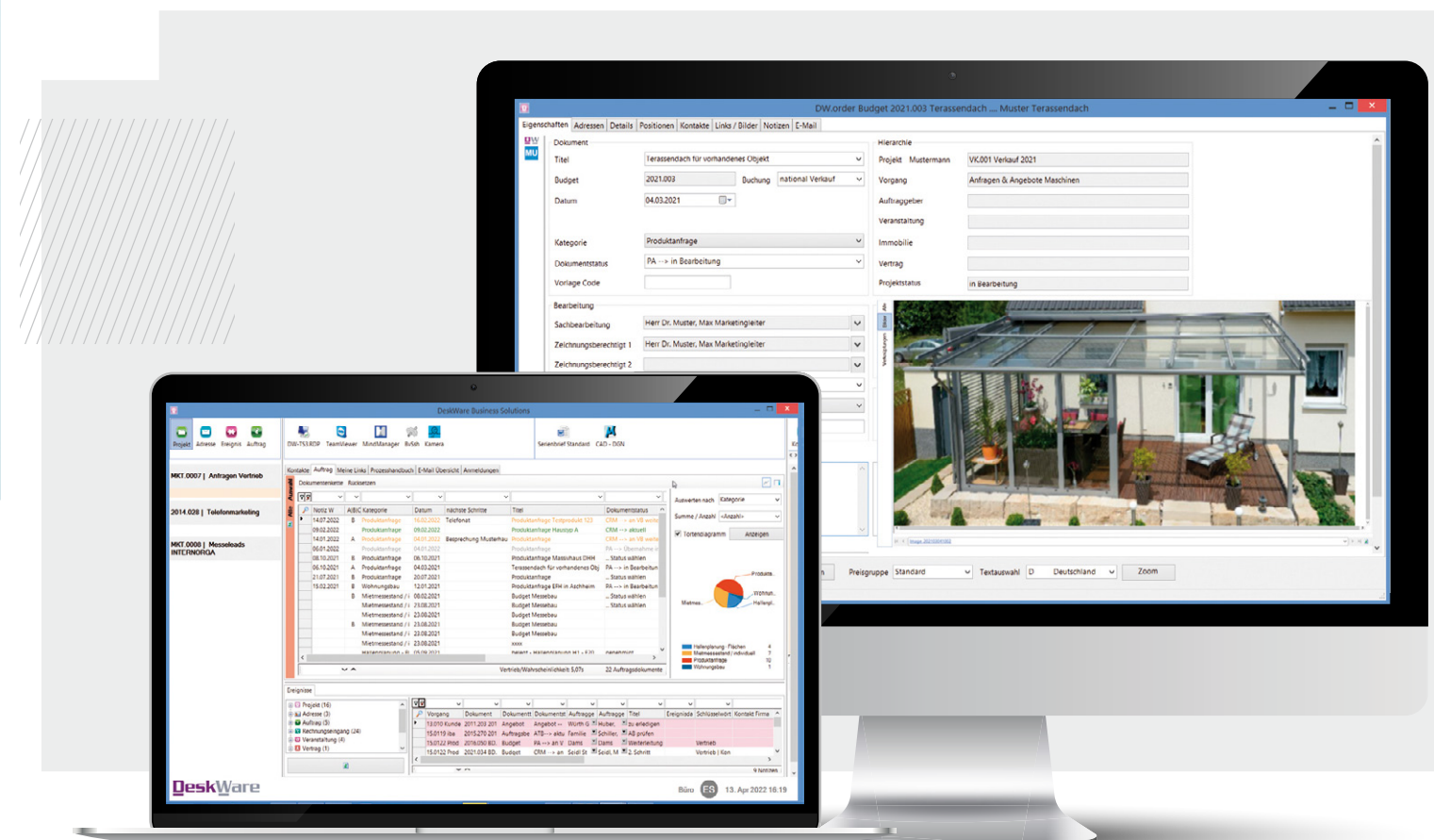
05

DW.order – so werden Anfragen zu Aufträgen

Mit dem CRM-Modul DW.order ist es möglich, alle Anfragen als eigenständige CRM-Vorgänge zu erfassen, Dokumente und Bilder zuzuordnen sowie individuell auswertbare Kriterien je Anfrage zu definieren. Alle Vorgänge sind verantwortlichen Personen zugeordnet. Sie beinhalten eine Klassifikation und Budgetzahlen, Positionen für Kalkulation und Kostenermittlung sowie ein leistungsfähiges E-Mail-Management und ein Wiedervorlagensystem.

Erfassen Sie Adressen und Kontakte von externen Quellen. Weisen Sie eingehenden E-Mails automatisch einem Vorgang zu. Verfolgen Sie die Historie des Kunden mit dem Vertriebsteam – vom ersten Kontakt bis zum Kaufabschluss.

Das Lead-Management umfasst alle Maßnahmen, um potenzielle Interessenten in Käufer zu konvertieren. So werden Adressprofile ausgebaut und langfristige Kundenbeziehungen entstehen.



- Schnelle, umfangreiche und vorgangsorientierte Erfassung von Anfragen
- Zentrale Bild- und Dokumentenablage in der Anfrage
- Zuordnung aller Kontakte, Personen und Firmen, DSGVO-konform
- E-Mail-Management eingehend wie ausgehend
- Filterbare Übersichten, Volltextsuche, individuelles Portalsystem-Dashboard
- Umfangreiche Auswertung/Reporting in Excel
- Notizsystem für Dokumentation, Wiedervorlage und Berichtserstellung
- Rechtesystem, Single Sign-on, zentrales Dokumentenmanagement
- Leistungsfähiges Adressmanagement, Import- und Exportschnittstellen
- Outlooksynchronisation für Adressen und Kontakte

06

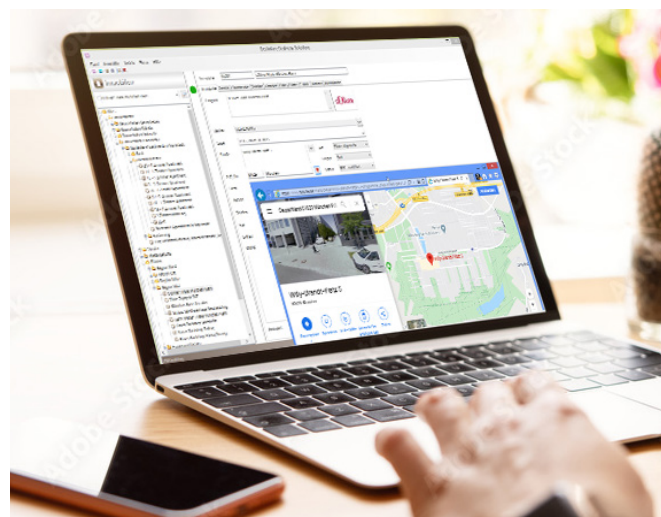
DW.outlook — lückenlose E-Mail-Integration im CRM



Die innovative E-Mail-Verarbeitung und Darstellung von DeskWare ermöglicht ein schnelles und optimales Arbeiten über alle Bereiche der DW.business Software. Alle über die Datenbank erstellten E-Mails werden automatisch nach dem Versand gespeichert, archiviert und den entsprechenden Objekten, wie z. B. einer Anfrage, zugewiesen.

Die CRM-Software ergänzt Outlook um effizienzsteigernde Funktionen wie eine Kontakt-historie für mehr Transparenz, einen Datenpool für das gesamte Team, die Vernetzung zwischen Kontakten und Firmen, Filtermöglichkeiten, Integration und Kontaktpflege. Der Nutzer kann mit wenigen Klicks oder per Drag-and-drop-Funktion seine Outlook-Kontakte ins CRM importieren oder seine Termine in CRM-Übersichten darstellen.

- Schnell, einfach personalisierte E-Mails aus DeskWare versenden
- Flexible E-Mail-Vorlagen automatisiert mit Datenbankinformationen befüllen
- Automatische Nutzung von Anlagen
- Automatische Ablage und Archivierung über die Datenbank
- Adresssynchronisation
- Einbindung von Bildern, Videos, Signaturen und Dokumenten
- Mit Drag-and-drop einfache Übernahme von Outlook-Kontakten und vCards
- E-Mail-Management für Erstellung und Speicherung
- Personalisierte Html-E-Mails und Newsletter



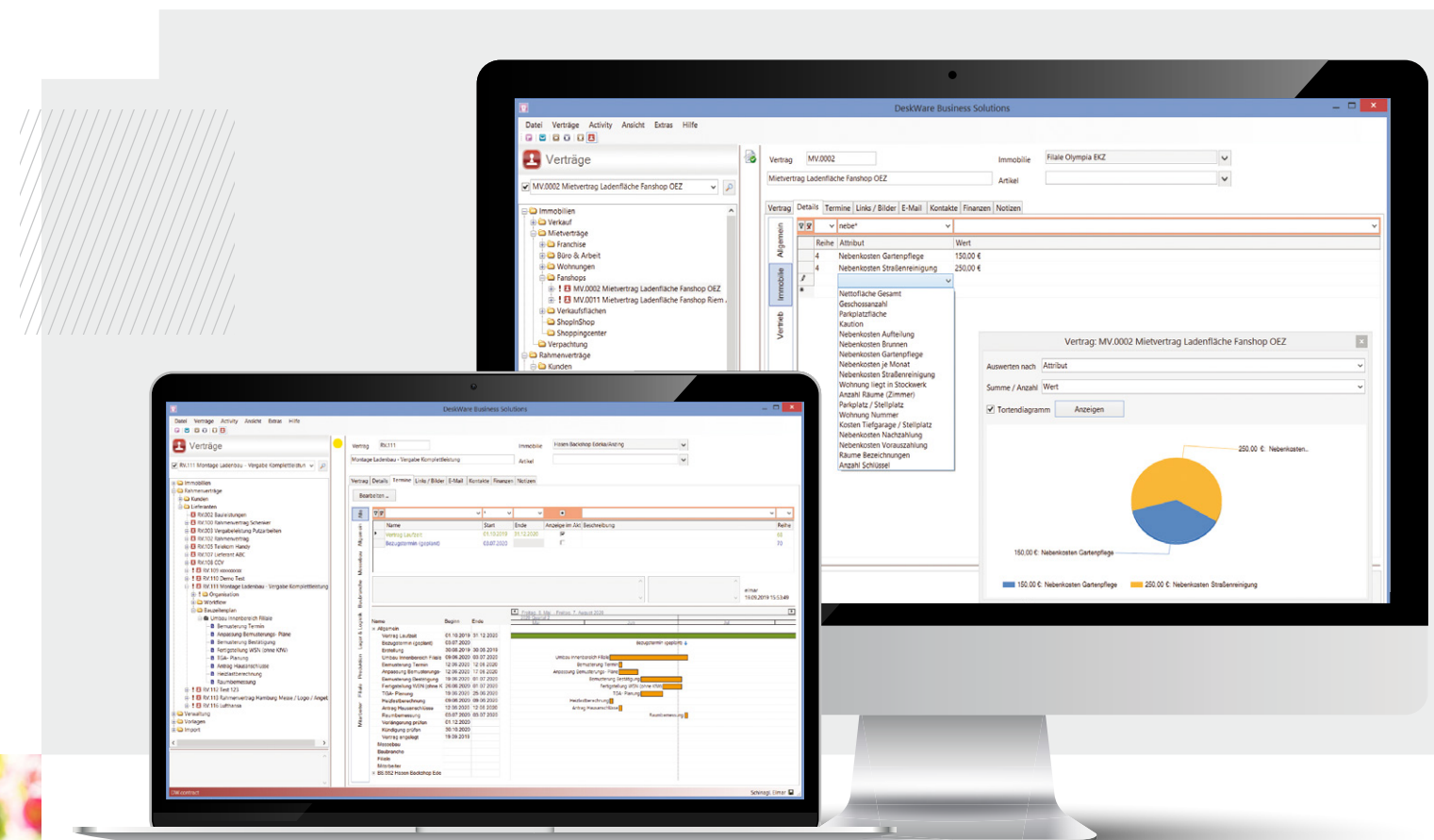
07

Das Organisationshandbuch – einheitliche Daten und Abläufe im Unternehmen

Das integrierte Organisationshandbuch gibt Ihnen auf Mausklick die nötige Transparenz. Alle relevanten Informationen zu Abläufen und Prozessen im Unternehmen lassen sich schnell und bedienerfreundlich erfassen.

Ein Organisationshandbuch enthält die für ein Unternehmen verbindlichen Regelungen, Vorschriften, Vorlagen, Zugangsdaten, Weblinks und Dokumente. Egal ob Sie Standards, Vorlagen oder Bewegungsdaten für das Unternehmen bereitstellen wollen, das Prozesshandbuch fasst alle Regeln an einem Ort kompakt zusammen.

Alle wichtigen Prozessinformationen können mit Kunden- und Lieferantenadressen verknüpft werden, genauso wie Freigaben und Verantwortlichkeiten.



- Bereitstellung aller Dokumentenarten, Weblinks und Dokumentenverzeichnisse
- Hierarchische Auflistung der Ablagestrukturen für schnelle Zugriffe auf Dokumente
- Hierarchische Rechtevergabe auf alle Einträge und Datensätze
- Bessere DSGVO-Konformität, da alle Daten lokal vorliegen. Kein Transfer in die Cloud!
- Speicherung und Veröffentlichung von individuellen Zugangsdaten
- E-Mail-Integration: Ablage, Erstellung, Suche und Veröffentlichung

DeskWare CRM für Projektmanagement & ERP



CRM & Projektmanagement

Das CRM Projektmanagement von DeskWare verbindet Projektmanagement mit Adressmanagement, der einfachen Verarbeitung von Leads, Notizen und Wiedervorlagen, MS-Outlook und Vertriebsprozessen.

Alle Funktionen der einzelnen Module werden in einem professionellen CRM vereint. Damit wird die Verarbeitung riesiger Mengen an Kundendaten zum Kinderspiel.

- Kundenbeziehungsmanagement und prozessorientiertes Projektmanagement in einer Anwendung
- Projektbearbeitung und Dokumentenmanagement
- Übergreifender Zugriff auf Auftragsvorgänge, Projekte und Workflows
- Übergreifendes Projekt-, Termin- und E-Mail-Management
- Terminoptimierung und Aufgabenpriorisierung, Outlook-Synchronisation
- Zentrales Ereignismanagement, Reminder, Workflows
- Aktuelle Daten und Infos können jederzeit aus in der zentralen Projektdatenbank erfassten Projektanfragen oder anderen CRM-Vorgängen genutzt werden



CRM & ERP

Mit der flexiblen ERP-Software von DeskWare schaffen Sie eine einheitliche Datenbasis für alle Abteilungen. Die CRM-Lösung von DeskWare lässt sich in das ERP-System integrieren, sodass ein nahtloser und abteilungsübergreifender Datenaustausch stattfinden kann. Redundanzen, Inkonsistenzen und doppelter Erfassungsaufwand gehören der Vergangenheit an.

- Nutzung von Stammdaten aus dem ERP-System
- Effektive Budgetierung, Übernahme aus Angebot und Auftragsbestätigung
- CRM in Verbindung mit Materialwirtschaft, Einkauf, Verkauf, Buchhaltung, Rechnungswesen und Controlling
- Unternehmenszahlen und Informationen jederzeit im Zugriff



**Unternehmenszahlen und
Informationen jederzeit im Zugriff.
Die Unternehmenssoftware von
DeskWare bietet Projektmanagement,
ERP, CRM, Dokumentenmanagement
und vieles mehr.**

DeskWare

Software für CRM, ERP, Projekt- & Materialmanagement

 DeskWare Products GmbH

Gewerbestraße 9

85652 Pliening-Landsham

 Telefon +49 89 9010840

 Fax +49 89 90108430

 Email: info@deskware.de

 www.deskware.de

vertragsmanagement.deskware.de

adressmanagement.deskware.de

projektmanagement.deskware.de