

## ■ Kundenbeziehungsmanagement (MKS-CRM)



### DIE BASIS FÜR NACHHALTIGEN UNTERNEHMENSERFOLG

MKS Goliath.NET bietet eine Vielzahl von Werkzeugen und Funktionen, die sonst nur durch den Einsatz einer Software für das Customer Relationship Management (CRM) abgedeckt wären. Die Kommunikation mit Kunden und Interessenten erfolgt mit MKS Goliath.NET effizient und effektiv.

Von der zentralen Abwicklung der Geschäftsprozesse mit MKS Goliath.NET profitiert man insbesondere im CRM-Umfeld. Die lückenlose Dokumentation macht Erfolge reproduzierbar und Warnsignale werden frühzeitig erkannt.

Die CRM-Funktionen sind Basis für die Neukunden-Akquise, das Vertriebscontrolling und Grundstein für nachhaltige Kundenbeziehungen.

Newsletter, Werbeaktionen oder Einladungen – mit dem Kampagnen-Assistenten führen Sie Ihre Marketingaktionen im Handumdrehen durch. Reaktionen auf versandte Briefe oder E-Mails können in die Kontakthistorie übernommen und für zukünftige Aktionen genutzt werden. Die Schnittstelle zur Telefonie-Software erkennt den Anrufer und dokumentiert alle empfangenen, getätigten und verpassten Anrufe automatisch.

Durch die Einführung einer gemeinsamen Vertriebsmethodik erhöhen sich die Abschlussquoten. Dank einer einheitlichen Methode zur Bewertung der Verkaufschancen steigt die Qualität der Umsatzplanung erheblich.

### IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

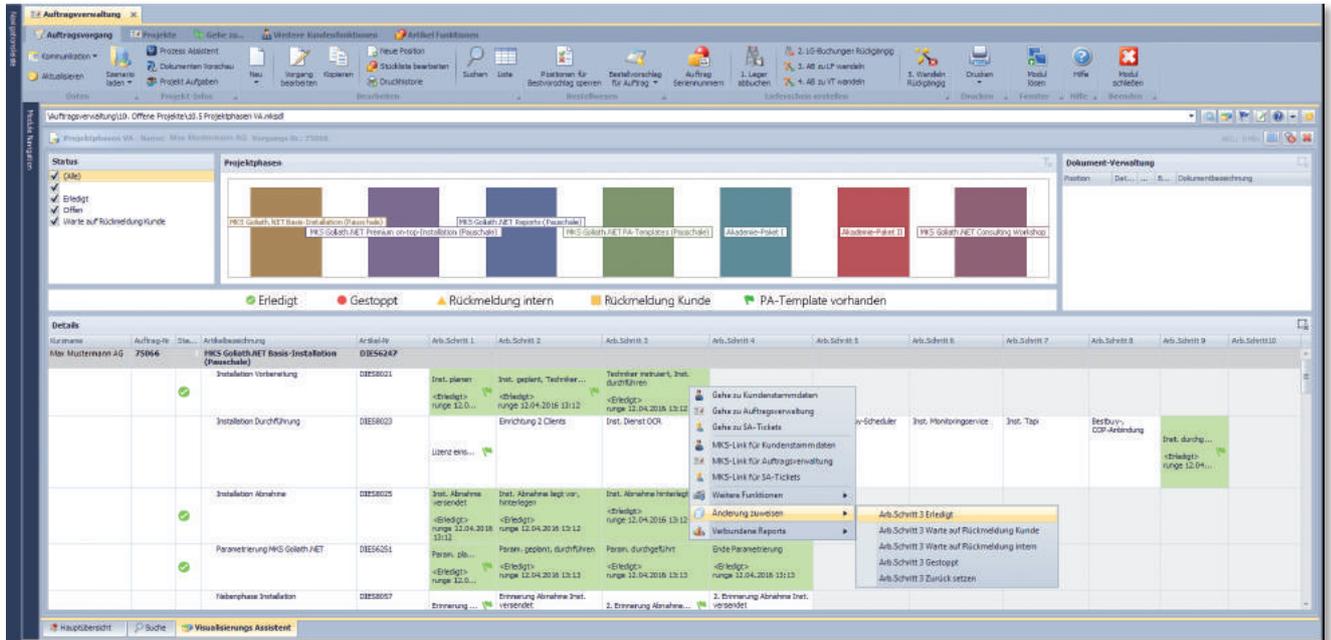
- Schnelle Erkennung und Vermeidung von Fehlerquellen durch hohe Transparenz
- Vereinfachte und verkürzte Vertriebszyklen
- Kostenüberwachung aller wichtigen Unternehmensprozesse
- Marketingkampagnen verbessern und effektiver gestalten
- Klar ersichtlicher Arbeitsablauf
- Aktuelle aussagekräftige Informationen über Ihre Geschäfte



## Besonderheiten

DAS HANDWERKSZEUG IM VERTRIEB

Die MKS Software Management AG verfolgt mit MKS Goliath.NET eine langfristige Produktstrategie mit konsequenten Qualitätssicherungsmaßnahmen. Die Module und Funktionalitäten werden permanent weiterentwickelt und an neue Anforderungen angepasst. Durch regelmäßige Release-Zyklen und Patches bleibt die Software stets „State of the Art“. Diese Investitionssicherheit bedeutet für Sie eine langfristige Werterhaltung!



PROJEKTPHASE IN MKS GOLIATH.NET DARGESTELLT MIT ZUWEISBAREN ÄNDERUNGEN

## DOKUMENTE VERWALTEN LEICHT GEMACHT

Letter-Assistent.

Das hocheffiziente Werkzeug, um Serienmails und Serienbriefe zu erzeugen. Gestalten Sie Ihre gesamten Marketingaktivitäten schon heute im Voraus. Definieren Sie Zeitpunkt und Intervall und der Letter-Assistent übernimmt den Rest für Sie. Steuern Sie über einen Sendeterminplan in wenigen Klicks den automatischen Versand.

Adressen-Pool-Übersicht.

Alle Ihre Stammdaten werden in der Adressen-Pool-Übersicht vereint. Dieses neue Modul verschafft Ihnen in vielen Bereichen eine perfekte Übersicht über Ihre zentral gepflegten Stammdaten und ermöglicht es Ihnen Kundendaten auszuwerten. Erzeugen Sie im Handumdrehen Ihre Kampagnen und verlieren Sie nie den Überblick.

Dokumente übersetzen, erzeugen und zuordnen.

Mit dem Text-Assistenten können vorhandene Dokumente übersetzt, bearbeitet und gespeichert werden.

## IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Kommunikationskanäle nahtlos integrieren
- Bidirektionale Synchronisation mit MS Outlook
- Umgang mit großen Datenmengen
- Integration des Dokumentenmanagement-Systems
- Die Aufgabendelegation ist Stammdaten übergreifend
- Das Aufgaben-Center steht Ihnen in allen Modulen zur Verfügung
- Durchführung und Fertigstellung von kompletten Kampagnen mit wenigen Klicks



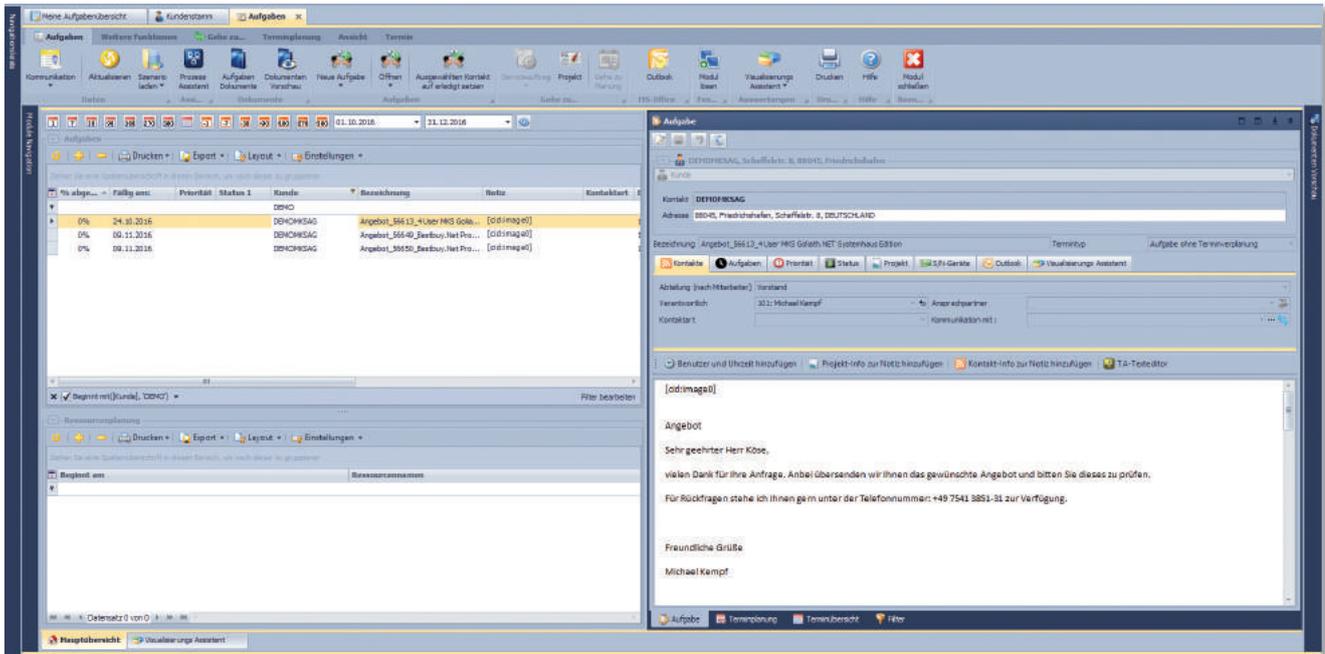
Empfohlene Schulungen:

- Administration LA-Letter-Assistent
- Service-Steuerung und Vertragswesen Teil I und II

## ■ Aufgaben

BEQUEMES NAVIGIEREN DURCH DAS TAGESGESCHÄFT

Organisieren und steuern Sie Ihre Geschäftsprozesse in allen Unternehmensbereichen. Das Aufgaben-Center ist das zentrale Modul für alle personenbezogenen Stammdaten. Verlieren Sie nie mehr den Überblick durch das Prioritäts- und Status-Management. Der große Vorteil liegt in der tiefen Integration des Dokumentenmanagements und der automatischen bidirektionalen Synchronisierung der Aufgaben nach Microsoft Outlook™.



ÜBERSICHT DER AUFGABEN

## ■ Neu und einfach

GESCHÄFTSPROZESSE EFFEKTIVER STEUERN

Unser Ziel: 40% Minderung des internen E-Mailverkehrs. Durch das ausgeklügelte Aufgaben-Center wird nicht mehr mit internen E-Mail-Kopien gearbeitet, stattdessen beteiligen Sie die betroffenen Mitarbeiter an der Aufgabe.

**Delegation von Aufgaben.**

Weisen Sie Aufgaben ganz einfach auf Abteilungs- oder Mitarbeiterebene zu. Durch umfangreiche Filtermöglichkeiten behält der User stets den Überblick über die aktuelle Aufgabensituation.

**Neu und einfach.**

Integrieren Sie Termine automatisch und nutzen Sie die Terminplanungsfunktion im MKS Aufgaben-Center.

**Planungssicherheit.**

Planen Sie sämtliche unternehmensrelevanten Aufgaben sicher und verlieren Sie nicht den Überblick mit Verwendung des Kalender-Tableaus. Die QS-Abteilung der MKS AG arbeitet intern ebenfalls mit dem Aufgaben-Center.

### IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Kommunikationskanäle nahtlos integrieren
- Bidirektionale Synchronisation mit MS Outlook
- Umgang mit großen Datenmengen
- Integration des Dokumentenmanagement-Systems
- Die Aufgabendelegation ist stammdatenübergreifend
- Das Aufgaben-Center steht Ihnen in allen Modulen zur Verfügung



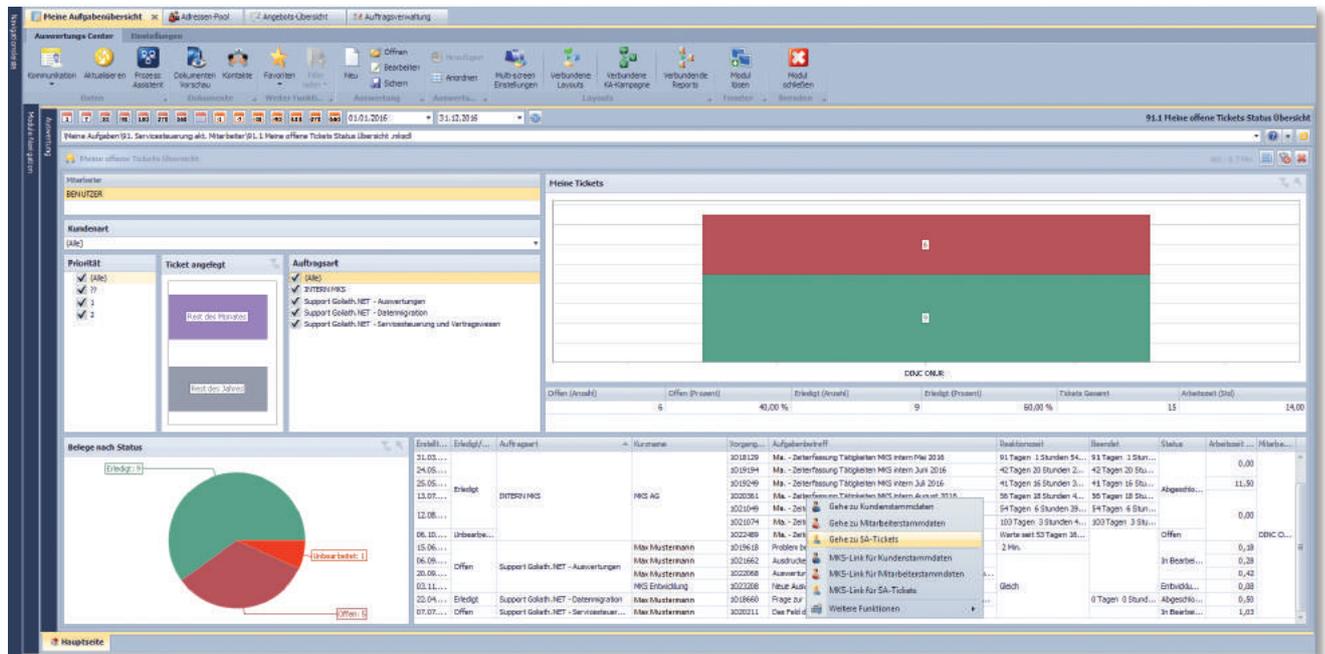
**Empfohlene Schulungen:**

- CRM Aufgaben und Kommunikationslinien

## ■ Meine Aufgabenübersicht

ÜBERBLICK ÜBER DIE WICHTIGSTEN DATEN IN ECHTZEIT!

Mit „Meine Aufgabenübersicht“ erhalten Sie eine neue innovative Funktionalität. Verschaffen Sie sich schnell und komfortabel einen Überblick über Ihre wichtigsten Aufgaben. Durch das Auswählen und Laden von modulübergreifenden Szenarien können Sie so eine direkte Verbindung in die angezeigten Daten und Prozesse herstellen und die Daten visualisieren. Tauchen Sie mit der Drill-Down Funktion in die Vorgangstiefe ein und klicken Sie sich so in die angezeigten Prozesse hinein.



MEINEAUFGABENÜBERSICHTMITDERVISUALISIERUNG„MEINEOFFENENTICKETSSTATUSÜBERSICHT“

## ■ Steuern Sie Ihre Aufgaben

INTELLIGENT UND KOMFORTABEL

Informationseinsicht in Echtzeit.

Starten Sie Goliath.NET und sehen Sie Ihre Daten userspezifisch in Echtzeit und verteilt auf beliebig vielen Monitoren.

Ihre Daten in Echtzeit.

Monitoren Sie in Echtzeit ihre Prozesse. Steuern Sie ihr Unternehmen mit „Meine Aufgabenübersicht.“

Maßgeschneiderte Szenarien.

Wählen Sie eines der vielen vorhandenen Szenarien aus, um Ihre Daten kinderleicht und übersichtlich zu visualisieren. Durch die Visualisierung und die passenden Szenarien können Sie gezielt in die Tiefe der Prozesse eintauchen. Verschaffen Sie sich schnell und komfortabel einen Überblick durch das Auswählen und Laden von modulübergreifenden Szenarien.

### IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Ihre Daten werden in Echtzeit visualisiert.
- Sie können verschiedene Szenarien nach Ihrem Bedarf laden und die Daten dementsprechend anzeigen
- Direkte Verbindung in die angezeigten Prozesse.
- Automatische zeitliche Aktualisierung.
- Drill-Down-Funktion um in die Vorgangstiefe einzutauchen.
- Bidirektionale Synchronisation mit MS Exchange.
- Mit integrierter Dokumentenvorschau
- Multi-Screening



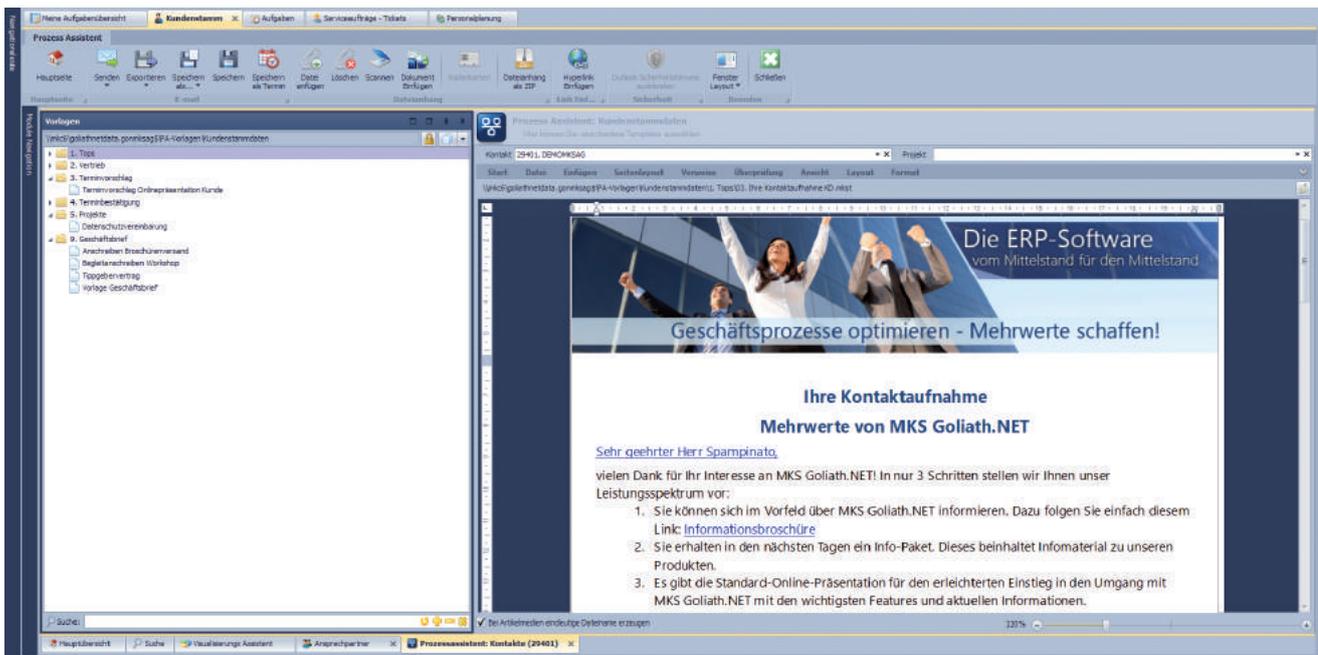
Empfohlene Schulungen:

- CRM Aufgaben und Kommunikationslinien

## ■ Prozess-Assistent

DAS HANDWERKSZEUG IM VERTRIEB

Der Prozess-Assistent unterstützt die Mitarbeiter bei ihren täglichen Routinearbeiten, wie Terminbestätigungen, Rückrufbiten, Einladungen, Schriftverkehr usw. Um Standardbriefe zu schreiben, brauchen Sie kein zusätzliches Office-Produkt mehr. Im Standard-Produktumfang liefert die MKS AG für die wichtigsten Standard-Prozesse vordefinierte Templates, die wenn gewünscht, einen automatischen Workflow auslösen. Erstellen Sie die Vorlagen ohne Programmierkenntnisse im Template Designer. Mit diesem Werkzeug wird sichergestellt, dass jeder Mitarbeiter stets die richtige Vorlage zur Hand hat. Eine intuitive Bedienbarkeit erleichtert die Handhabung und steigert somit die Effizienz.



VORDEFINIERTER TEMPLATES ERMÖGLICHEN EINE EFFIZIENTE KOMMUNIKATION

## ■ Die richtige Bearbeitung

SPART IHNEN GELD UND STEIGERT IHRE EFFIZIENZ

Professioneller Auftritt.

Die Kommunikation mit Interessenten, Kunden und Lieferanten ist prägend für das Image eines Unternehmens. Mit einem durchgängigen Layout lässt sich die Außenwirkung aktiv steuern.

Hoher Standardisierungsgrad.

Der Prozess-Assistent beinhaltet Vorlagen für standardisierte Prozesse. Die zeitraubende Suche nach der richtigen Vorlage entfällt.

Integration von Office-Funktionalitäten.

Bearbeiten Sie Ihre Texte, wie Sie es bei Office-Programmen gewohnt sind, mit integrierter Datenbankverbindung komplett unabhängig von installierten Office-Produkten.

Optimierte Prozesse.

Bedienen Sie sich aus einer reichhaltigen Standard Template-Liste ohne in die jeweiligen anderen Funktionsbereiche zu wechseln.

### IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Vollautomatisierte Archivierung
- Workflow Anbindung
- Erzeugung von Dokumenten ohne Office-Produkte
- Automatische Anbindung an MS Outlook
- Hoher Standardisierungsgrad in der Kommunikation
- Erzeugung der Korrespondenz mit Standard Templates
- **NEU: Halbautomatischer Versand bei Statusänderung**



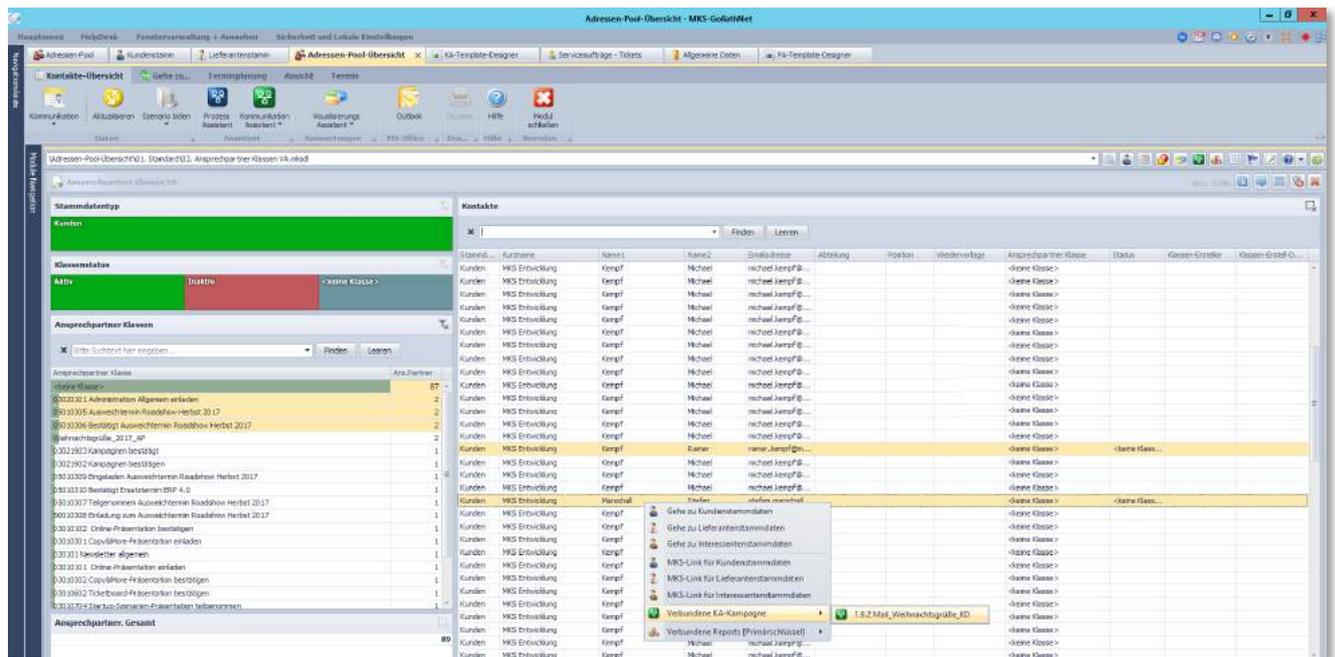
**Empfohlene Schulungen:**

- CRM PA-Prozessassistent und KA-Kampagnenassistent

# Kampagnen-Assistent

ANLEGEN VON ZIELGRUPPEN LEICHT GEMACHT

Der Kampagnen-Assistent ist ein mächtiges Werkzeug, verfügbar in allen Modulen, so dass Kampagnen nicht nur aus vertrieblicher Sicht generiert werden können. Kampagnen haben einen zentralen Stellenwert in der internen und externen Kommunikation. Die Innovation am Kampagnen-Assistent ist das Denkmodell, das die MKS AG umgesetzt hat, Kampagnen nicht nur vertrieblich, sondern auch in vielen anderen Unternehmensprozessen verfügbar zu machen. So können wir zum Beispiel unsere Kunden vollautomatisch über den aktuellen Ticket-Status mit dem Kampagnen-Assistenten informieren. Mit nur wenigen Schritten sind Sie in der Lage, von MKS Goliath.NET aus, gezielt Aktionen durchzuführen.



GEZIELT KONTAKTE MARKIEREN UND EINLADUNGEN ODER ANSCHREIBEN VERSCHICKEN

# Schnell zum Ziel

KOMPLETTE KAMPAGNEN IN KURZER ZEIT

Telesales. Binden Sie Ihr internes sowie externes Telesales-Team nahtlos in dieses Modul ein und steuern Sie Ihre Vertriebsaktivitäten noch professioneller.

Statische und dynamische Kampagnen. Statische Kampagnen beziehen sich auf die angezeigten Daten. Eine dynamische Kampagne ist eine vordefinierte Kampagne, in welcher Abfragefaktoren fest eingestellt sind.

Auswertbarkeit der Erfolgsfaktoren. Freidefinierbare Eigenschaften und Gründe sichern Ihnen den Überblick über die Auswertbarkeit einzelner Kampagnen.

Schnell zum Ziel. Mit dem Kampagnen-Assistenten führen Sie in kurzer Zeit komplette Marketingaktionen durch. Gleich, ob es sich um die Einführung eines neuen Produkts, eine Sonderpreisaktion oder eine Einladung zur Messe handelt.

## IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Selektionsmöglichkeiten auf verschiedenen Ebenen
- Durchführung und Fertigstellung von kompletten Kampagnen mit wenigen Klicks
- Verfügbar in allen Modulen
- Serienmail oder Ausdruck möglich
- Merge-Mail-Technologie
- Preview der gesamten Kampagne
- **NEU: Halbautomatischer Versand bei Statusänderung**

**Empfohlene Schulungen:**

- CRM PA-Prozessassistent und KA-Kampagnenassistent

## ■ Kommunikation mit Goliath.NET



## ■ EWS-Outlook-Connector

### ANLEGEN VON ZIELGRUPPEN LEICHT GEMACHT

Der Outlook-Connector ermöglicht die Synchronisation der Goliath.NET-Kontakte mit MS Outlook. Somit können auf einfache Weise die Kontakte auf einem mobilen Endgerät (z.B. Tablet oder Smartphone) bereitgestellt werden. Dieses synchronisiert sich wiederum mit Outlook. MKS Goliath.NET und EWS sind miteinander gekoppelt. Die Synchronisationsprozesse finden komplett im Hintergrund statt.

#### IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Synchronisieren Sie eine bidirektionale Kommunikation.
- Kein aufwendiges Konfigurieren von Berechtigungen mehr!
- Mit modernsten Sicherheitsmechanismen.
- Es ist nicht notwendig zusätzliche Programme, Prozesse oder Klicks durchzuführen.
- Der MKS Goliath.NET Outlook-Connector arbeitet vollautomatisiert im Hintergrund.

## ■ Outlook-Scanner

### DIE DIGITALE UNTERSTÜTZUNG

Die aufwändige Dokumentenablage ausgehender E-Mails nimmt ein hohes Maß an Zeit in Anspruch. Durch diese digitale Unterstützung kann dies deutlich verringert werden. Zeit und Kosten werden dadurch gespart, dass alle vorhandenen Nachrichten direkt beim Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten, Vertreter oder Interessenten hinterlegt werden und im späteren Geschäftsbetrieb schnell wieder auffindbar sind. Der Outlookscanner ist ein integrierter Dienst und Werkzeug für das E-Mail-Management in Goliath.NET. Ausgehende Mails werden ohne weiteres Zutun des Anwenders automatisch in der Dokumentenverwaltung eines bestimmten Kontaktes archiviert. Eine manuelle Zuordnung von ausgehenden E-Mails ist nicht mehr notwendig.

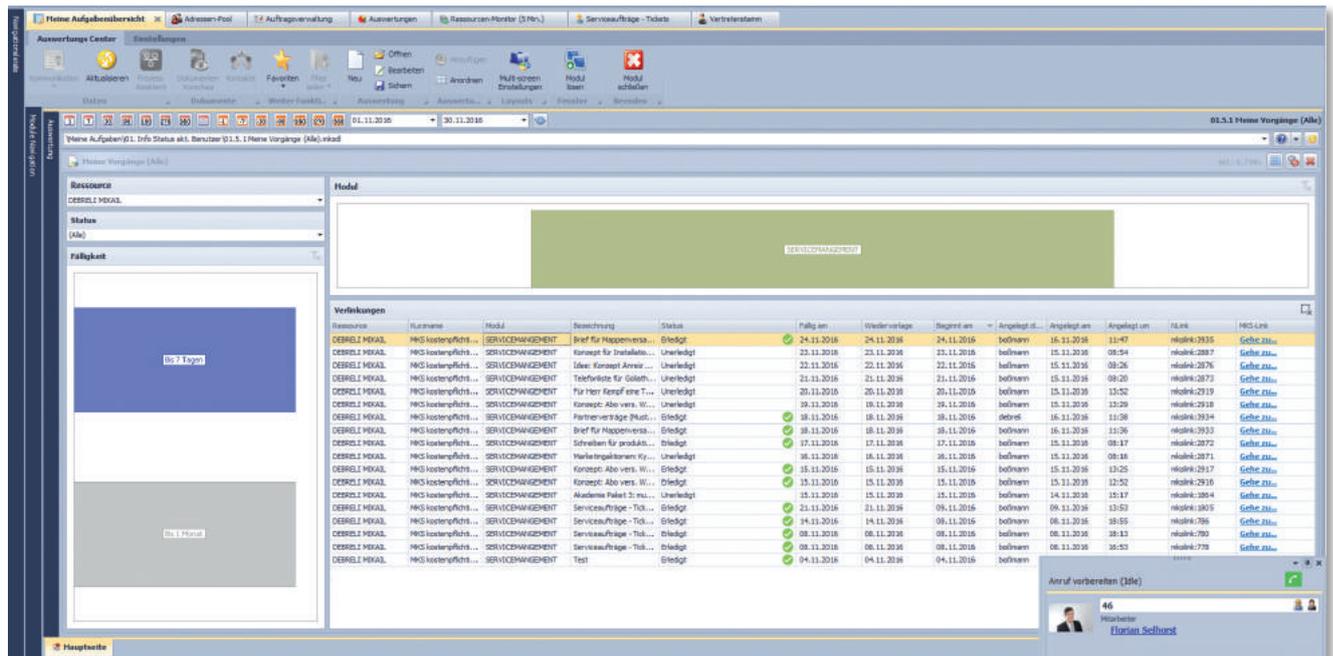
#### IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Automatisierte E-Mail-Archivierung mit integriertem Workflow gibt ihnen die Sicherheit, dass aktuelle E-Mails am richtigen Platz abgelegt werden.
- Definieren Sie ohne Programmierkenntnisse eigene Ablaufprozesse.
- Durch die Verwendung des Outlook-Scanners stellen Sie sicher, dass für ausgehende E-Mails automatisch für alle berechtigten Mitarbeiter eine perfekte Transparenz entsteht.

## ■ MKS TAPI

### PROZESSGESTEUERTES TELEFONIEREN

Die TAPI-Anbindung öffnet die Interaktion zwischen MKS Goliath.NET und dem Telefon. Der Anrufer wird sofort erkannt, ein Fenster für Notizen wird geöffnet und der Zugriff auf sämtliche relevante Informationen und Dokumente ist im Handumdrehen möglich, ohne in Goliath.NET die jeweiligen Module starten zu müssen. Bei Nutzung des TAPI-Monitors stehen Zugriffsmöglichkeiten wie zum Beispiel auf die Dokumentenverwaltung, die Kontaktverwaltung, den Ansprechpartnern des Anrufers oder auch die OP-Übersicht (offene Posten) des Anrufers zur Verfügung.



ANRUFSEINGANG: IM VORDERGRUND IST DAS TAPI FENSTER MIT SHORT-CUTS ZU SEHEN

## ■ Multitasking

### ANFRAGEN GLEICHZEITIG ERFASSEN

Kontaktmanagement.

Jeder eingehende Anruf wird entsprechend protokolliert und kann während des Telefonats direkt als Kontakt angelegt werden.

Hintergrundinformationen.

MKS Goliath.NET scannt und vergleicht die Rufnummer mit den vorhandenen Stammdaten. Die Dokumentenverwaltung ermöglicht es noch während des Gesprächs relevante Dokumente zu öffnen.

Vollständigkeit.

MKS Goliath.NET protokolliert alle eingehenden Anrufe, auch die nicht angenommenen bzw. abgewiesenen.

TAPI-Monitoring.

Mit Hilfe dieses Moduls hat man die Möglichkeit, für alle Mitarbeiter eine Übersicht der getätigten und verpassten Anrufe aufzeigen zu lassen.

### IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Vollständige Dokumentation aller ein- und ausgehenden Anrufe
- Erkennung und Abgleich der Telefonnummer mit dem vorhandenen Datenbestand
- Professionelle Gesprächsführung
- Auflistung der verpassten Anrufe mit detaillierten Informationen
- Zugriff auf Kontakthistorie und Dokumentenverwaltung in den Stammdaten des Anrufers
- Notizen-Funktion
- TAPI - Monitoring mit Kontrollfunktion



Empfohlene Schulungen:

- Administration
- EWS-Outlook-Connector