



Mehr Durchblick,
schnelle Abläufe,
glückliche **Kunden.**

Sie bestimmen Ihr Ziel – FlowFact unterstützt Sie

CRM ist eine bereichsübergreifende, IT-unterstützte Geschäftsstrategie, die auf den systematischen Aufbau und die Pflege dauerhafter und profitabler Kundenbeziehungen zielt. Wikipedia

Ihr Ziel – Mehr Erfolg!

Produktivität, Profitabilität und Umsatz erhöhen, Chancen im Markt frühzeitig wahrnehmen, transparente Prozesse, effiziente Abläufe und Ihr Unternehmen sicher auf Erfolgskurs halten.

Ihre Anforderung – Flexibilität!

Eine Lösung, die sich flexibel an die individuellen Bedürfnisse Ihres Unternehmens anpasst und mit Ihren Anforderungen wächst, so dass auch Ihre Entwicklung und das Wachstum von morgen berücksichtigt sind.

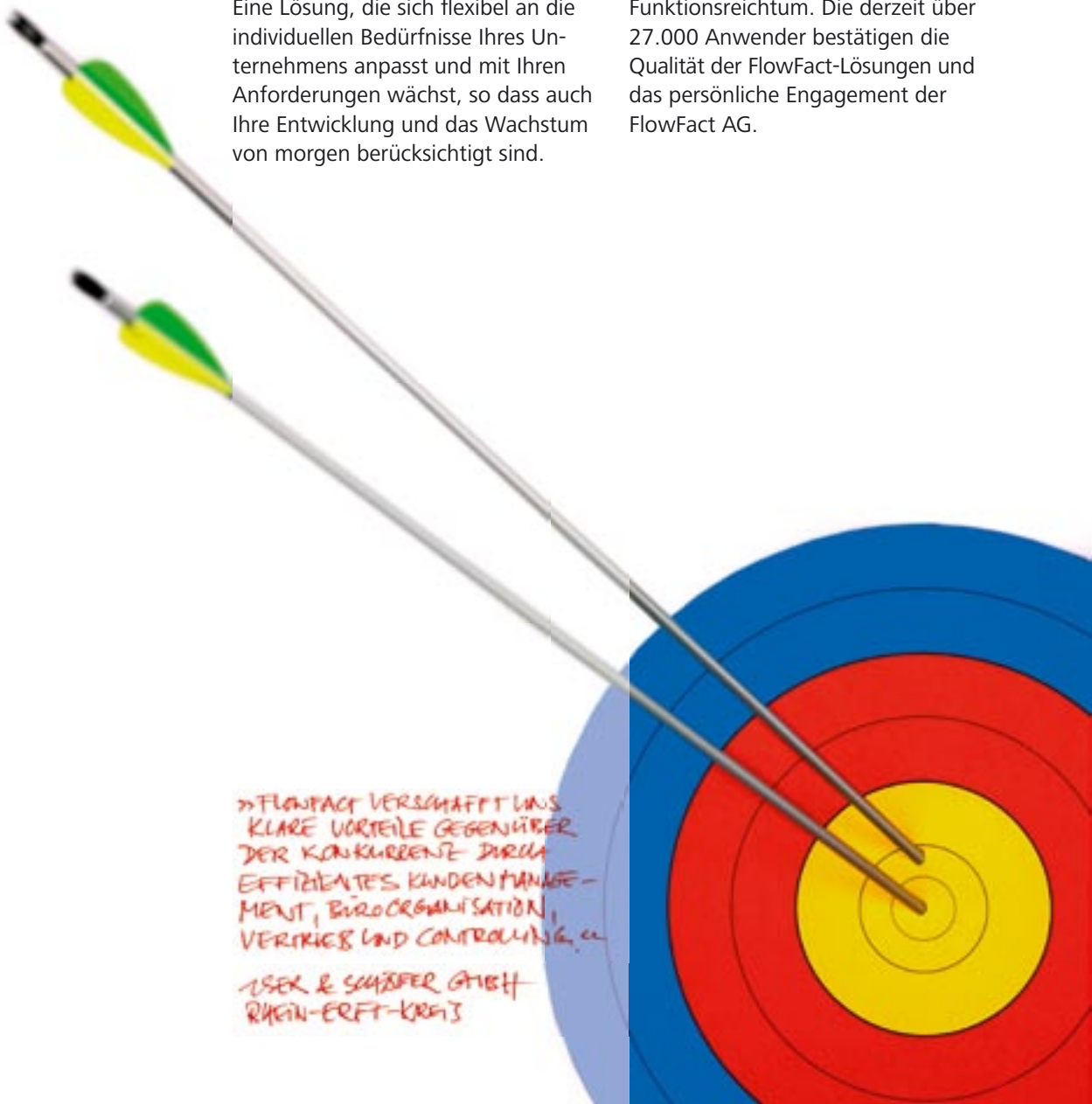
Ihre Lösung –

FlowFact Universal CRM!

Über 20 Jahre Erfahrung im Kundenbeziehungsmanagement bilden die Basis für die zertifizierte FlowFact-CRM-Lösung. Unternehmen der Dienstleistungs- und Produktionsbranche profitieren von dem langjährigen Know-how und von dem auf ihre Bedürfnisse ausgerichteten Funktionsreichtum. Die derzeit über 27.000 Anwender bestätigen die Qualität der FlowFact-Lösungen und das persönliche Engagement der FlowFact AG.

»FLOWFACT VERSCHAFFT UNS
KLARE VORTEILE GEGENÜBER
DER KONKURRENZ DURCH
EFFIZIENTES KUNDENMANAGE-
MENT, BUROORGANISATION,
VERTRIEB UND CONTROLLING.«

USEK & SCHÄFER GMBH
RHEIN-ERFT-KREIS



*Stellen Sie den Kunden
in den Mittelpunkt Ihres Handelns*

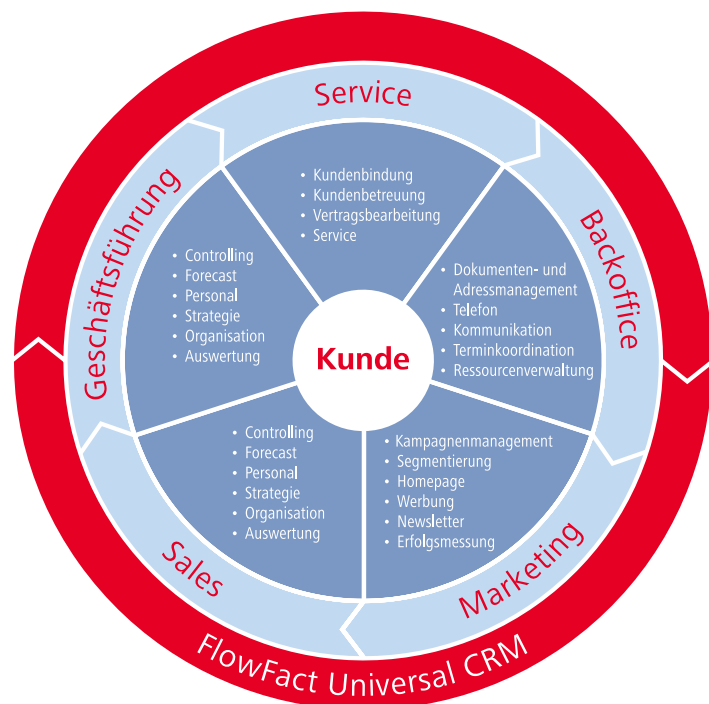
Vernetzte Information für profitable und langfristige Kundenbeziehungen

FlowFact Universal CRM ist Ihre leistungsstarke Lösung, die in einem zentralen System Ihre Unternehmensbereiche, Mitarbeiter und vor allem Informationen rund um Ihre Kunden vernetzt.

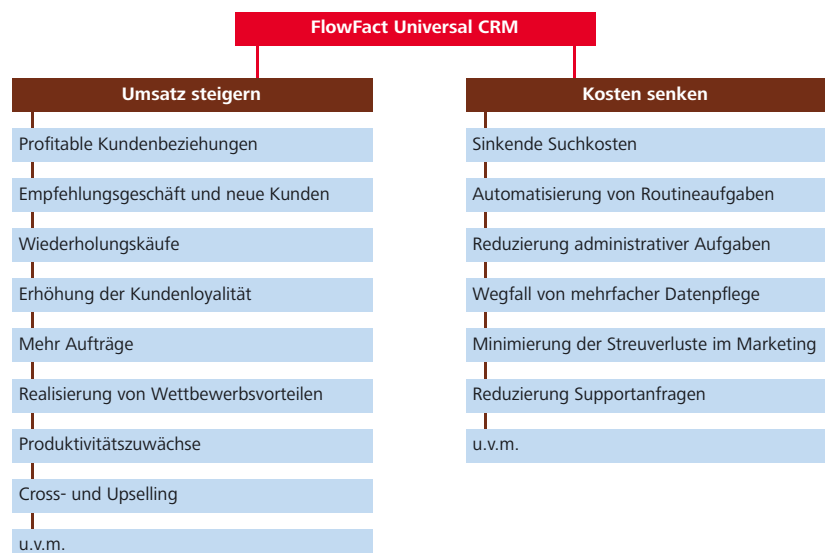
Mit FlowFact CRM befreien Sie sich von Zeit raubenden Tätigkeiten wie aufwendigen Datensammlungen, unübersichtlichen Suchen, mehrfacher Datenpflege und und und.

Ihre wertvolle Zeit steht Ihnen damit für Ihre wichtigen Kernaufgaben zur Verfügung. Vernetztes Wissen, transparente Prozesse und automatisierte Abläufe schaffen Ihnen Freiräume, senken die Kosten und erhöhen den Umsatz nachhaltig.

So stellen Sie sicher, dass Sie sich langfristig und erfolgreich am Markt durchsetzen.



Den Erfolg fest im Griff



Ihr Vertrieb in Höchstform – FlowFact für maximale Leistung

Mehr erreichen

Mit FlowFact gehören fehlende Informationen über den Interessenten und den Kunden der Vergangenheit an. Egal wer wann mit wem gesprochen hat, Sie, Ihre Kollegen im Vertrieb, Marketing, Backoffice und in allen anderen Bereichen verfügen stets über vollständige Daten. Dadurch entfällt zeitintensives Suchen, Vor- und Nachbereitungen von Terminen werden schneller und die Arbeit effizienter.

Sie erkennen Verkaufschancen, Up- und Cross-Selling-Potenziale und realisieren zielgerichtet Wiederverkäufe. Regelmäßige Aufgaben lassen sich mit Hilfe von Workflowregeln

in FlowFact automatisieren, so dass Sie Zeit sparen und durch einheitliche Abläufe einen hohen Qualitätsstandard erzielen. Die gewonnene Zeit steht für Ihre Kernaufgaben zur Verfügung – das Verkaufen.

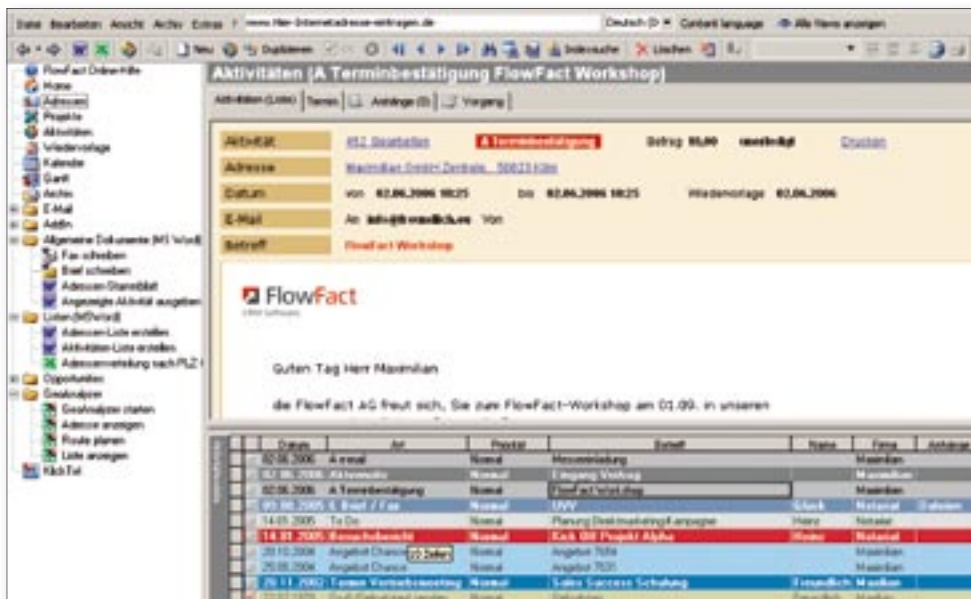
Den Erfolg im Blick

Vom ersten Kontakt über den erfolgreichen Abschluss bis hin zur profitablen Kundenbeziehungspflege: Mit FlowFact haben Sie alles im Griff und stellen sicher, dass Ihre knappe Zeit für die profitablen Kunden eingesetzt wird.

Ob Forecasts oder Vertriebssteuerung, Analysen und Berichte geben Ihnen Orientierung und eine fundierte Entscheidungshilfe, damit Chancen wahrgenommen werden und Vertriebsaktivitäten zu größtmöglichem Erfolg führen. Durch die Einbindung der Geo-Informationsoftware FlowFact Geo-Analyser können Sie zudem Vertriebsgebiete mit Kunden-, Chancen-, Umsatzdaten und vielem mehr per Mausklick visualisieren und noch fokussierter Ihren Erfolg steigern.

Alles auf einen Klick

Die Übernahme von Leads in den Verkaufsprozess, ein vollständiger Überblick über die Kundenhistorie, Auswertungen Ihrer ABC-Kunden, Terminplanungen oder der Anruf des Interessenten direkt aus dem System heraus – mit FlowFact benötigen Sie nur einen Klick.



Umfassende Informationen

- Vollständige Kundenakte, farblich sortiert zum leichten Finden und zur umfassenden Information
- Direkt im Blick, ob Lead-, Potenzial- oder A-Kunde
- Abbildung von Unternehmensstrukturen und Ansprechpartnern
- Telefonieren direkt aus dem System
- Durch die mobile Anbindung sind alle Daten auch unterwegs verfügbar

Marketing auf dem Weg zu neuen Ufern: Neue Märkte, Kunden *+ Chancen entdecken!*

Zum richtigen Zeitpunkt

Mit FlowFact nutzen Sie qualifizierte Daten, detaillierte Kundeninformationen und umfangreiche Selektionsmöglichkeiten, um mit minimalen Aufwand Ihre Interessenten, Kunden und Partner individuell anzusprechen und ihnen zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Informationen zu liefern.

Ihre Streuverluste werden minimiert und Ihre Ressourcen bestmöglich genutzt.

Mit wenig Aufwand viel erreichen

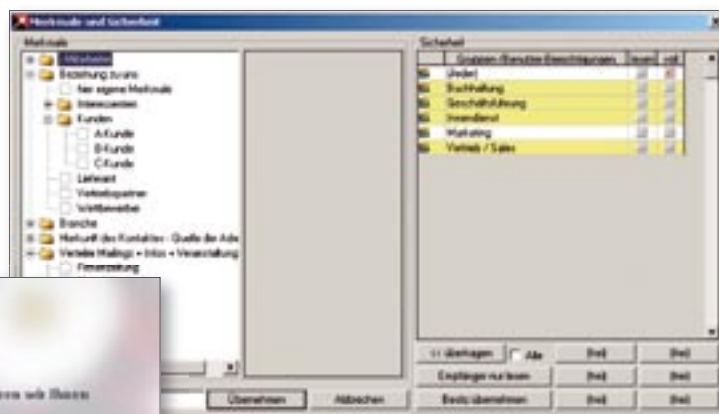
Die wirkungsvollen Instrumente von FlowFact unterstützen Sie dabei, Ihr Budget, Ihre Zeit und Ihr Personal gezielt einzusetzen. Die Qualifizierung Ihrer Kontakte erhöht den Erfolg Ihrer Kampagnen, Mailings, Newsletter und Events nachweislich. Verschiedene Auswertungsmöglichkeiten, wie etwa Aktivitätsauswertungen über Excel oder visualisierte Ergebnisdarstellungen, zeigen Ihren Erfolg, Potenzial und Optimierungsmöglichkeiten. Ihre Kollegen aus dem Vertrieb erhalten effektive Unterstüt-

zung durch eine höhere Resonanz auf Aktionen, konkrete Anfragen, qualifizierte Interessenten und durch die Identifizierung neuer Chancen.

Einfach besser

Mailinglisten sind im Handumdrehen erstellt. Durch die Einbindung von Office werden Serienmails einfach entworfen und durch die individuelle Ansprache erreichen Sie effektiv Ihr Ziel. Über Platzhalter können Sie jedes gewünschte Detail, das in Ihrem FlowFact gespeichert ist, einfließen lassen.

Print-Mailings oder gestaltete E-Mails, etwa in Ihrem Corporate Design und mit personalisierter Ansprache bringen Ihre Information, Aktionen und Neuigkeiten direkt zum Kunden.



Schnell, schneller, am schnellsten

- Leichte Erstellung von Mailinglisten
- Serienmails per Mausclick
- Zuordnung von Mitarbeitern für Nachbearbeitung
- Übersichtliche Responseverfolgung
- Gestaltete und personalisierte Mails und Newsletter
- Beliebig viele frei definierbare Merkmale zur Qualifizierung

Service der begeistert. Mit FlowFact den 360° Blick auf den Kunden

Mit FlowFact reagieren Sie zügig auf Kundenanfragen, denn alle Informationen rund um den Kunden stehen Ihnen transparent und übersichtlich zur Verfügung. Sie haben direkten Zugriff auf die gesamte Kommunikation.

Glückliche Kunden

Ob offene Kundenanfrage oder Bearbeitungsstand, durch den Gesamtüberblick lassen sich die Anfragen oft sofort beantworten. Ihr prompter und kompetenter Service wird Ihre Kunden immer wieder aufs Neue begeistern.

Wissen statt Suchen

Da Informationen in FlowFact gebündelt in einem zentralen System vorliegen, erhalten Sie wertvolles Wissen anstatt unübersichtlicher Informationssammlungen: Mit FlowFact greifen Sie immer auf aktuelle Informationen ohne langes Suchen zurück.

Unterschiedliche Suchoptionen, etwa mit Bedingungen oder nur über ausgewählte Listen, ermöglichen Ihnen zudem, dass Sie Gesuchtes noch schneller finden.

Jeder ans Netzwerk angeschlossene Mitarbeiter greift auf die zentralen Daten zu und mehrheitlich das Gesamtwissen um den Kunden. Egal, welcher Servicekollege den Kunden bei Anruf zur Verfügung steht, er wird dem Kunden kompetente Beratung bieten. Dies steigert nicht nur die Kundenzufriedenheit, sondern auch die Mitarbeiterzufriedenheit, da Ihr Kollege schnell alle relevanten Daten hat und zügig reagieren kann.



Bitte – danke – schon erledigt. Backoffice mit neuem Schwung

Mehr Zeit und Qualität

Mit Werkzeugen von FlowFact wird die Arbeit der Mitarbeiter im Backoffice umgehend effektiver und effizienter. Administrative Aufgaben werden erleichtert, Suchzeiten verkürzt und die Datenpflege entfällt. Somit steht mehr Zeit für Interessenten und Kunden zur Verfügung.

Das Erfassen neuer Kontakte ist besonders einfach. So unterstützt FlowFact Sie etwa durch die Adressenautomatik, die sofort bei Eingabe prüft, ob Anschriften korrekt sind, um diese anschließend um den entsprechenden Ort und die Vorwahl zu ergänzen. Die automatische Dublettenprüfung sorgt zudem für einen vorbildlich gepflegten Datenbestand.

Einmal erfasste Daten stehen per Knopfdruck für viele weitere Aktivitäten zur Verfügung: Egal, ob Sie einen Brief, ein Fax oder eine E-Mail formulieren, die vorhandenen Adressdaten werden von FlowFact in die entsprechende Korrespondenz übernommen, was Ihnen wertvolle Zeit spart. Adressen sind einheitlich und aktuell, so dass Unterlagen schnell und korrekt sowie in wesentlich kürzerer Zeit erstellt werden.

Umfassende Information und schnelle Auskunft

Ihre Kunden und Geschäftspartner erfahren eine neue Dimension der Betreuung, da sie bei jedem Anruf durch die Kollegen im Office an den richtigen Ansprechpartner weitergeleitet oder ihre Anfragen sofort beantwortet werden.

Termine einfach gemacht

Die Kollegen im Office haben alles Relevante im Blick. Termine und Ressourcen lassen sich im übersichtlichen Einzel- oder Gruppenkalender aufrufen, so dass sich Terminabgleichungen mit allen Kollegen oder die fundierte Auskunft, wann der gewünschte Gesprächspartner erreichbar ist, mühelos realisieren lässt. Mehrfache Rückfragen bei der Planung von Meetings entfallen. Sie sehen auf Anhieb, wann Besprechungsräume, Präsentationsunterlagen und Kollegen frei verfügbar sind. So wird Freiraum für die wichtigen Dinge geschaffen.

*Seitdem wir FlowFact CRM nutzen,
hat sich die Kundenzufriedenheit
in unserem Unternehmen stark verbessert.*

*Andreas Huber
Aalen*

Unternehmenssteuerung fest im Griff – FlowFact gibt Ihnen den Durchblick

Eine Lösung, viele Möglichkeiten

FlowFact bietet Ihnen ein zentrales System, das Sie aktiv bei der Steuerung Ihres Unternehmens unterstützt. Die Einbindung aller Unternehmensbereiche ermöglicht den Aufbau transparenter Strukturen – weg von Insellösungen, mehrfacher Datenpflege und unauffindbaren Informationen. Übersichtliche Strukturen bedeuten die Optimierung Ihrer Geschäftsprozesse. Zeitaufwand für administrative Aufgaben und Suchkosten sinken, die Qualität, das Image und der Ressourceneinsatz verbessern sich, die Kundenloyalität und nicht zuletzt der Umsatz steigen.

FlowFact unterstützt Sie in Ihren verschiedenen Anforderungen, so dass Ihr Unternehmen Effizienzsteigerungen in Vertrieb, Marketing, Service und Backoffice realisiert.

Starten Sie durch

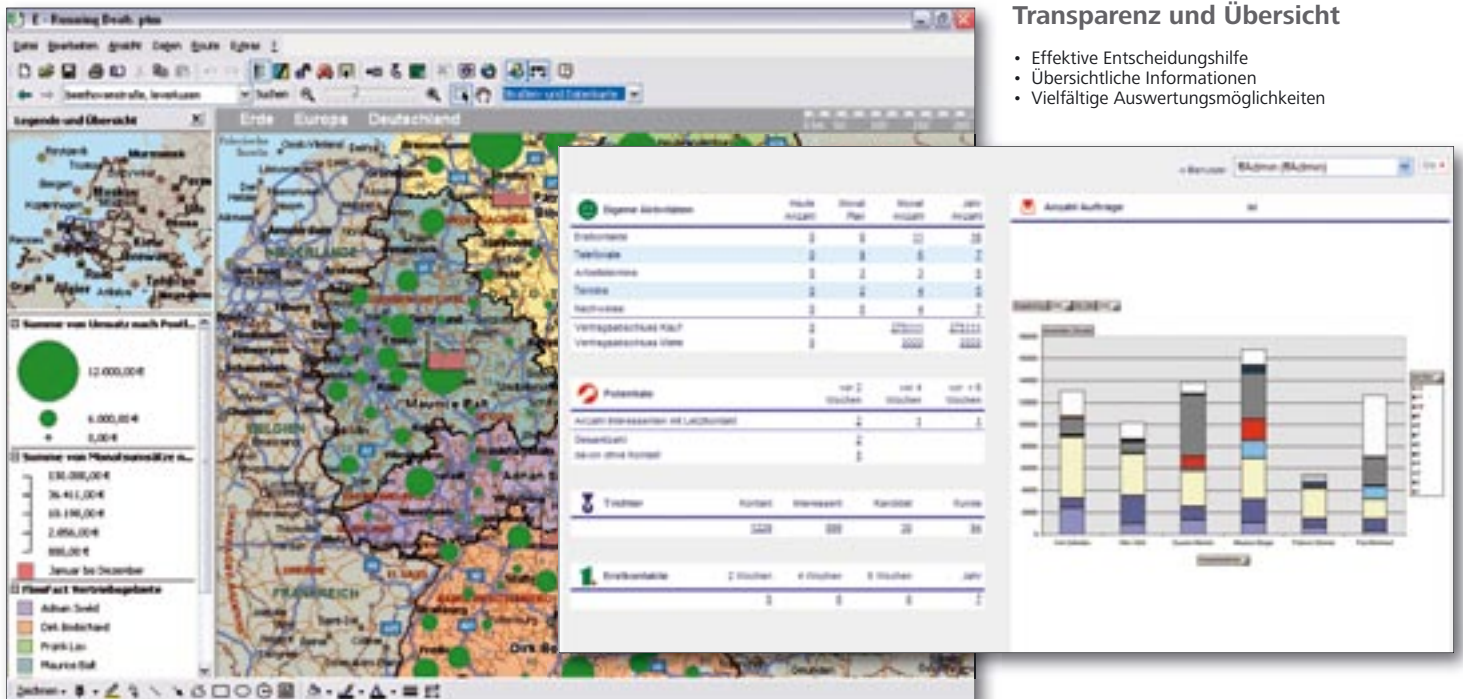
Führungskräfte erhalten über FlowFact stets aktuelle Informationen, um zeitnah fundierte Entscheidungen zu treffen und dabei Strategie, Weiterentwicklung und laufende Optimierung im Fokus zu behalten. Durch die leistungsfähigen Analysen haben Sie und die Geschäftsleitung entsprechend ihrer Berechtigung Zugriff auf alle erforderlichen Daten, um Chancen und Risiken im Markt frühzeitig zu erkennen, flexibel zu agieren und zur Steigerung des Erfolgs zu nutzen. So sichern Sie sich Ihre Marktposition nachhaltig!

Kompetente Auskunft zu jeder Zeit

Ihr Kunde findet immer einen kompetenten Ansprechpartner, ohne wiederholt vertröstet zu werden oder sein Anliegen mehrfach vorzutragen. Auch bei Abwesenheit einzelner Mitarbeiter wird der Kunde umfassend betreut. Denn individuelle Informationssammlungen in unterschiedlichen Ordnern, Tabellen oder dezentralen Dateisystemen sind mit FlowFact passé.

Transparenz und Übersicht

- Effektive Entscheidungshilfe
- Übersichtliche Informationen
- Vielfältige Auswertungsmöglichkeiten



Sichere Technik auch für morgen

Ein System für Alle

Der unternehmensweite Vorteil von FlowFact liegt in der zentralen Datenstruktur. Jeder ans Netzwerk angeschlossene Mitarbeiter hat sofort Zugriff auf aktuelle Daten. Neue Kollegen können so leichter eingearbeitet werden, da sie nicht erst Informationen sammeln und Strukturen aufbauen müssen.

Mit FlowFact können Sie jedes Dokument erfassen und archivieren, unabhängig von seiner Art und Herkunft. Mit einem zentralen Netzwerkscanner werden auch Papierdokumente im Unternehmen schnell und auf bequemste Weise über FlowFact an die zuständigen Mitarbeiter verteilt und archiviert. Über eine systemweite Volltextmaschine durchsuchen Sie Ihren Datenbestand nach beliebigen Wörtern und Wortkombinationen in wenigen Sekunden.

Für jeden die richtigen Infos

Definieren Sie rollenbasierte Benutzerrechte, so dass Mitarbeiter Zugriff auf die für Sie entscheidenden Informationen und Daten haben. Legen Sie fest, wer was lesen, bearbeiten oder beides kann.

Kommunikation leicht gemacht

Telefonieren und Faxen aus dem System ist mit FlowFact sehr komfortabel. Mit jeder Tapi-fähigen Telefonanlage kann über die CTI-Anbindung per Klick direkt aus FlowFact telefoniert werden. Ankommende Telefonate werden automatisch mit der im System hinterlegten Adresse und dem Kontaktfoto angezeigt. Fritzfax oder Tobit-David ermöglichen das Faxen aus FlowFact.

Offen und skalierbar

Aufgrund der Offenheit und Skalierbarkeit von FlowFact lassen sich auch höchst komplexe Anforderungen abbilden. So kann die CRM-Lösung von FlowFact in jede beliebige IT-Struktur integriert werden. Das vollständig offene Objektmodell ermöglicht, dass Sie z.B. externe Zusatzmodule einfach implementieren und in FlowFact verfügbare Felder selbst an Ihre Bedürfnisse anpassen können.

Garant für eine hohe Stabilität und Sicherheit ist die Microsoft SQL-Datenbank, auf der die FlowFact-Lösungen basieren. Als Gold Certified Partner von Microsoft arbeiten die FlowFact-Entwickler laufend an der zuverlässigen Weiterentwicklung der Lösungen, so dass Sie von Innovationen am Markt profitieren und Ihr System dabei dennoch bewährt zuverlässig performt.

FlowFact wächst flexibel mit Ihrem Unternehmen mit. Dies gibt Ihnen die Sicherheit, dass sich Ihre Investition nachhaltig lohnt.

Was 20 Jahre FlowFact stehen für eine langfristige Partnerschaft, die Ihnen dauerhafte Vorteile bietet.

Sie haben Fragen, wir sind für Sie da.

Vorteile im Überblick – Leistungsstark und flexibel

Für alle, insbesondere Backoffice

- Adress- und Kontaktverwaltung mit Detailinformationen und Passbild
- Vollständige Kunden- und Projektakte mit übersichtlicher Historie
- Groupwarefähigkeit zur effizienten Arbeit im Team
- Integrierte E-Mail- und Briefkorrespondenz
- Wiedervorlage mit allen offenen ToDos (E-Mails, Termine, Briefe, ...)
- Anlage beliebig vieler Ansprechpartner
- Ressourcenverwaltung (z.B. Räume, Fuhrpark, Präsentationsmittel wie Beamer)
- Individuelle Alarmfunktion
- Telefonieren direkt aus dem System durch CTI-Funktion
- Dokumentenverwaltung und -archivierung
- Terminkalender zur Planung gemeinsamer Termine und/oder
Einsicht und Organisation von Terminen für Kollegen
- Integrierte Word- und Excel-Schnittstelle
- Automatisierte Dublettensuche für hervorragende Datenqualität
- Postleitzahlenautomatik mit automatischer Straßenkorrektur
- Listen- und Etikettendruck

Für Vertrieb

- Vertriebssteuerung
- Opportunity Management
- Cross-Selling
- Besuchsberichte
- Mobiles Arbeiten über MDA / PDA oder Notebook
- Geographische Vertriebsplanung und Auswertung über den Geo-Analyser
- Leadqualifizierung
- Forecast
- Auswertung aktueller Absatz- und Umsatzvolumina
- Terminmanagement

Für Marketing

- Zielgruppenbezogene und individualisierte Serienbrief- und Mailingfunktion
- Personalisierte Serien-E-Mail-Funktion
- Gestaltete Newsletter und E-Mails
- Adress- und Kontaktqualifizierung über beliebig definierbare Merkmale (Stichwörter)
- Segmentierung
- Kampagnenmanagement
- Projektverwaltung mit kompletter Vorgangshistorie
- Klick-Tel-Importer z.B. für direkten Import von Adressen für Direkt-Mail-Aktionen
- Marketingzyklopädie für aktuelle Marketingunterlagen
- Komplexe Suchoptionen etwa zur einfachen Erstellung von Mailinglisten
- Eventmanagement

Für Service


- Vollständige Servicehistorie
- Beschwerdemanagement
- Workflowautomatisierung
- Wissensdatenbank
- Koordinierung des Service-Außendienstes

Für Unternehmenssteuerung

- Eigene Portalseite für die wichtigsten Unternehmensinformationen
- Verschiedene Controllingfunktionen
- Umfangreiche Auswertungs- und Berichtsmöglichkeiten
- Individuelle Benutzerverwaltung
- Leichte Übergabe und schnelle Information der Mitarbeiter
- Transparente und übersichtliche Strukturen

Weitere Vorteile

- Rechtevergabe bis auf Aktivitätenebene
- Vielfältige Suchfunktionen
- Automatisierte Workflows
- Verschiedene Sprachoptionen (standardmäßig erhalten Sie Deutsch, Englisch und Französisch)
- Integrierte Free-PDF-Lösung zur direkten Erstellung von PDFs
- Mobile Daten mit MDA / PDA / Smartphone / Notebook
- Geo-Analyser mit Kartenmaterial für One-Klick Routenplanung, graphische Erfolgsanalysen oder Gebietsdarstellungen
- Schnittstellen für Sage, ELO, SAP, ...
- KlickTel-Importer
- Word- und Exceleinbindung
- E-Mail-Management über den FlowFact E-Mail-Client (POP3, SMTP, IMAP)
- Zukunftssicherheit durch eigene Entwicklung und langjährige Erfahrung
- Automatisches Telefonieren aus dem System
- Anzeige von Anrufern mit hinterlegtem Bild



Sie entscheiden, wie Sie FlowFact nutzen,
ob als Kauf-, Miet- oder OutDemand-Lösung.
Gerne unterstützen wir Sie bei der Identifikation
der für Sie richtigen Lösung. Rufen Sie uns an.

Gemeinsam mehr erreichen

Die FlowFact AG ist zertifizierter Anbieter von CRM-Lösungen und entwickelt seit 1985 Customer Relationship Management-Lösungen (CRM) für erfolgreiche Kundenbeziehungen – hier ist die FlowFact AG durch langjährige Branchenerfahrung und Marktkenntnisse Experte.

FlowFact CRM Software zielt auf ein Kundenbeziehungsmanagement mit deutlicher Effizienzsteigerung in Vertrieb, Marketing, Office und Service ab. Sie bedienen sich einer einheitlichen Datenbasis mit abgestimmten Geschäftsprozessen, die zur verbesserten Datenqualität, kürzeren Reaktionszeiten, mehr Mitarbeiter-effizienz und damit zu mehr Zeit für Kernaufgaben, Kundenzufriedenheit und Umsatzsteigerung führt.

*Lernen Sie die Vorteile für
Ihre Unternehmen kennen und
kontaktieren Sie uns.*

FlowFact AG

Industriestraße 161
D - 50999 Köln

Telefon +49 (0)2236 - 880 - 0
Telefax +49 (0)2236 - 880 - 111

info@flowfact.de
www.flowfact.de