

BW2
CRM Suite
/
BW2
Business
Suite

bw2
competence
center

BW2 competence center gmbh
Seepark, Seestrasse 97
8942 Oberrieden

bw2-competence-center.ch
info@bw2-competence-center.ch
+41 44 722 60 40

BW2 Software	2
BW2 CRM Suite	6
Ihre Vorteile	8
Module im Überblick	10
BW2 Business Suite	18
Ihre Vorteile	20
Module im Überblick	22

**Die
Softwaretools
eines
Grossunter-
nehmens
/
die Kosten
eines
Kleinstunter-
nehmens**

BW2 hat sich zum Ziel gesetzt, ihren Kunden maximale Softwarelösungen zu einem minimalem Kostenaufwand zur Verfügung zu stellen.

So können sich auch kleinere Unternehmen leisten, was sich in der Regel nur Grossunternehmen gönnen: hochprofessionelle Tools für ein individualisiertes und gewinnbringendes Customer Relationship Management und Enterprise Resource Planning.

Mit Software-Lösungen von BW2 arbeitet Ihr Unternehmen:

/ **professioneller**

Durch die Integration von Geschäftsprozessen, teamorientierter Zusammenarbeit und Kundenmanagement entsteht eine neue Dimension von Effizienz und Produktivität.

/ **produktiver**

Einer der ganz grossen Vorteile von BW2 ist die Integration aller Businessanwendungen auf einem einzigen Desktop – für mehr Übersicht und schnellere Arbeitsprozesse. Ausserdem sind sämtliche Anwendungen und Daten weltweit auf sichere Weise via Internet verfügbar.

/ **persönlicher**

BW2 erlaubt auf einfachste und kostengünstige Art die individuelle Anpassung der Software auf Ihre Bedürfnisse. Der Software-Individualisierung geht in jedem Fall eine Beratung voraus, in der wir Ihre Arbeitsprozesse aus betriebswirtschaftlicher Sicht analysieren.



BW2

CRM Suite

/

Für ein

gewinnbringendes

Customer

Relationship

Management

BW2 CRM Suite unterstützt Sie in allen Bereichen der Kundenbeziehungen mitsamt der dazugehörigen internen Prozesse. Alle für Ihr Unternehmen wichtigen Daten sind in einer einzigen Applikation abgebildet und basieren auf der Entwicklungsplattform BusinessWideWeb von BW2.

Das Ergebnis ist eine optimale Organisation aller Arbeitsabläufe im Kundenmanagement. Ihre Mitarbeiter haben zu jeder Zeit den Überblick über alle relevanten Kundendaten und -prozesse.

Technisch überzeugt BW2 CRM Suite durch seine ausserordentliche Adaptierbarkeit, Skalierbarkeit und Erweiterungsfähigkeit in sämtlichen Bereichen.

Im täglichen Einsatz leistet die innovative Lösung einen entscheidenden Beitrag, um die organisatorischen Abläufe zu optimieren, ein effektiveres Team-Management zu erzielen und damit von echten Wettbewerbsvorteilen zu profitieren.

BW2 CRM Suite macht Ihr Customer Relationship Management:

/ effizienter

Die moderne Benutzeroberfläche ermöglicht im Vergleich zu anderen CRM-Lösungen ein deutlich schnelleres Arbeiten. Erfahrungen in unterschiedlichen Branchen zeigen eine Steigerungsrate von 20 bis 30 Prozent, während gleichzeitig die Kosten sinken. Durch den Zugriff auf unterschiedlichste Funktionalitäten in einer Applikation entfallen zudem der Einsatz und die Wartung verschiedener Software.

/ flexibler

Mit minimalem Aufwand können die Applikationen an ihre individuellen Bedürfnisse angepasst und erweitert werden. BW2 CRM Suite ist in jedem Geschäftsbereich einsetzbar und erlaubt eine flexible Zusammenstellung je nach Funktion und Aufgabengebiet der einzelnen Mitarbeiter.

/ **strukturiertes**

Interne Arbeitsabläufe sind dank BW2 CRM Suite besser strukturiert und optimal organisiert. Von effizienteren Arbeitsstrukturen und klaren Prozessen profitieren nicht nur Ihre Kunden, sondern auch Ihre Mitarbeiter – sie benötigen weniger Zeit für dieselbe Arbeit und haben dank verbesserter Organisation deutlich weniger Aufwand.

/ **dynamischer**

Die Betreuung Ihrer Kunden mit BW2 CRM Suite ist der Schlüssel zu höherer Kundenzufriedenheit und somit mehr Umsatz. In einem Wettbewerbsumfeld, in dem Produkte und Dienstleistungen immer austauschbarer werden, ist das Bild, das sich Kunden von einem Unternehmen machen, von entscheidender Bedeutung für den dauerhaften Geschäftserfolg.

Die Module von BW2 CRM Suite im Überblick:

// **Kontakte**

Im Modul «Kontakte» liegt die Adressverwaltung. Neben externen Adressen unterscheidet das Portal zwischen den Typen Kontaktperson (Mitarbeiter externer Adressen), privater Kontakt (Kontakte einzelner Mitarbeiter) und Mitarbeiter (Daten einzelner Mitarbeiter), deren HR-Informationen nur von speziell berechtigten Mitarbeitern lesbar sind.

// **Emails**

Eine Email wird neben der eigentlichen Information, wie alle Objekte im BW2-Portal, stets mit allen Relationen, verbundenen Vorgängen und Objekten sowie Eigenschaften dargestellt. Eine Volltextsuche (über Name, Betreff, Inhalt und Anhang) sowie das obligatorische Filterset bringen jede gesuchte Email gezielt zur Anzeige. Das Portal unterscheidet zwischen Mitarbeiter- und Team-Email.

// **Termine**

Der intuitiv bedienbare Kalender enthält alle Termine einer Organisation, die hier auch erstellt werden. Filter und verschiedene Termintypen sorgen für die nötige Differenzierung in der Übersicht. Schicht- und andere, angepasste Kalender werden dem Mitarbeiter bei Bedarf zugeteilt. Das Kalenderraster ist flexibel justierbar.

// **Aufgaben**

Aufgaben können einem Mitarbeiter zugewiesen und von diesem delegiert werden. Trotz Weitergabe zum nächsten Mitarbeiter wird der Fortschritt der Aufgabe weiter vom Ersteller überwacht. Die automatische Erinnerung sorgt für akustische, bzw. optische Signale beim momentan zuständigen Mitarbeiter.

Die Module von BW2 CRM Suite
im Überblick:

// **Workflows**

Das Workflow-Management bietet Design und Verwaltung von Prozessen an, die in Abläufe des Portals eingreifen können. Sie sorgen für kontrollierte Weitergabe, automatisieren oder überwachen. Im Editor werden Businessobjekte grafisch miteinander verbunden und mit notwendigen Attributen versehen, um einen Workflow zu erstellen.

// **Dokumente**

Das Portal verwaltet alle Dokumente einer Organisation unabhängig davon, welche Software sie produziert hat. Mitarbeiter können dem Portal auch lokal, auf dem Client vorliegende Dokumente zur Verwaltung zuführen. Die Versionierung verwaltet Revisionsstände. Jede Version wird gespeichert. Die Sicherheit reicht von individuell über Gruppen, bis hin zu Privat.

// **Adressen**

In den verschiedenen Adresstypen hat BW2 nicht einfach nur Kommunikationsparameter hinterlegt. Jede Adresse gibt Auskunft über alle mit dem Adressaten verbundenen Vorgänge und Dokumente.

// **Kampagnen**

Projekte, die an Marketingaktionen angepasst sind, bieten Funktionen wie Zielgruppendefinition. Auch Aktionen wie Serienbrief sowie Email- und Telefonaktionen unterstützt dieser Projekttyp genau so, wie zielgruppengerecht generierte Serienaufgaben.

// **Gelegenheiten**

Projekttyp, der einer Verkaufschance entspricht. Verkäufer können darin Budget und Chancen abschätzen und das Projekt auf der Zeitleiste einteilen. Ein realistischer Forecast ist so jederzeit möglich, ohne den Vertrieb mit Auswertungen und Reports zu belasten.

Die Module von BW2 CRM Suite
im Überblick:

// **Projekte**

Im allgemeinen Projekt werden interne wie externe Ressourcen verwaltet. Über definierte Arbeitspakete können aus einem Projekt heraus Leistungen, Spesen und Material fakturiert werden. Ein interaktives Gantt-Diagramm führt den Benutzer direkt zu allen Informationen eines Projekts.

// **Ressourcen-Management**

Die grafische Übersicht über die Auslastung von Mitarbeitern, Teams (Support, Verkauf, Berater etc.) bietet schnellen Einblick in die Effektivität des Mitarbeiterereinsatzes.

// **Leistungen**

Zu jedem Arbeitspaket können «Leistungen» erfasst werden. Der tatsächliche Aufwand an Leistungen wird stets mit der Planung eines Projekts in Relation gesetzt. Damit kann ein Ampelsystem immer Auskunft darüber geben, wo ein Projekt im Verhältnis zum Plan liegt.

// **Helpdesk**

Im Modul Helpdesk werden Reklamationen und Änderungsanträge von Kunden oder Mitarbeitern effektiv verwaltet. Jede Support-Anfrage findet damit auf den vorgeschriebenen Weg und zuverlässig zum Abschluss.

// **Wikis**

Wikis werden für interne Dokumentation genutzt. Entwickler, Monteure und jeder andere Mitarbeiter kann damit schnell Informationen zu seiner Arbeit beziehen. Im Wiki kann viel, ansonsten vielleicht verborgenes bzw. persönliches Wissen gesammelt, verwaltet und abgerufen werden.

// **Blogs**

Blogs können Mitarbeitern wichtige Mitteilungen verkünden oder dem Austausch untereinander dienlich sein. In einem Blog können z.B. Dokumente und Kommentare hinterlegt werden, womit sie erheblich zum internen Austausch in einer Organisation beitragen.

Die Module von BW2 CRM Suite
im Überblick:

// Foren

Foren decken eine wichtige Kommunikationsform innerhalb von Teams und Gruppen ab. Es ist die Form, die dem «Meeting» nahekommt. Ein Forum kann beitragen, Ressourceneinsatz zu mindern und dabei die Effektivität eines Gedankenaustausches sogar noch fördern.

// Ideen

Ideen für neue Produkte, Verbesserungsvorschläge und sonstige Innovationsgedanken finden Raum in der Ansicht «Ideen». Ein Bewertungssystem (Rating) zeigt auch gleich, wie gut eine Idee bei den Kollegen angekommen ist.



**BW2
Business
Suite
/
Für ein
zeitgemässes
Enterprise
Resource
Management**

BW2 Business Suite ist die umfassende Softwarelösung, die Sie in den wesentlichen strategischen Wettbewerbsfaktoren unterstützt. Von der Verwaltung der Kundendaten bis hin zu Verkauf und Finanzen bietet BW2 Business Suite ausgereifte Funktionalitäten an, die den Einsatz der Ressourcen optimieren – unternehmensweit. Entsprechend eng verzahnt sind dabei auch die einzelnen Module.

Im Alltag unterstützt Sie BW2 Business Suite in der Prozessabwicklung durch seine einfache und effiziente Handhabung und seine flexible Anpassbarkeit an individuelle Bedürfnisse. Verhältnismässig geringen Kosten steht eine hohe Funktionalität gegenüber.

Mit BW2 Business Suite steht Ihnen als Unternehmensleiter ein ausgereiftes und umfassendes Instrument zur Steuerung und Kontrolle Ihrer Firma zur Verfügung.

BW2 Business Suite macht Ihr Unternehmen:

/ überschaubarer

BW2 Business Suite fasst die Daten komplexer Prozesse in einer übersichtlichen Information zusammen. Sie können umfassende Geschäftsprozesse jederzeit einsehen und analysieren und entscheiden immer selbst, welche Prozesse in welchem Detaillierungsgrad abgebildet und durchgesetzt werden.

/ leistungsfähiger

Durch den gesicherten Zugang via Web und seine Mehrsprachenfähigkeit kann BW2 Business Suite standortunabhängig verwendet werden. Darüber hinaus bietet Ihnen BW2 Business Suite mit dem integrierten Projekt-Management sowie der integrierten Dokumenten-Verwaltung kollaborative Elemente und unterstützt damit auch Ihr Vertriebs- und Serviceteam.

/ schlanker

BW2 Business Suite ist schnell und einfach zu implementieren. Schon nach der Installation und einer kurzen Einführung sind Sie bereit, BW2 Business Suite produktiv einzusetzen und mit der Optimierung Ihrer Prozessabwicklung zu beginnen. Individuelle Anpassungen können unmittelbar realisiert werden.

/ wettbewerbsfähiger

BW2 Business Suite vereint die Vorzüge einer durchgängigen, skalierbaren und effektiven Software mit der flexiblen und offenen Technologieplattform BusinessWideWeb von BW2. Die Anwendung bietet Ihnen höchste Produktivität und lässt sich ganz einfach an die spezifischen Bedürfnisse Ihres Unternehmens anpassen.

Das Leistungsprofil von BW2 Business Suite im Überblick:

// Artikel

Die Ansicht «Artikel» ist zentrales Verwaltungsmodul für Waren und Dienstleistungen, die eine Organisation einkauft, produziert, bearbeitet oder verkauft.

// Verkauf

Vom Angebot bis hin zur Rechnung unterstützt das Verkaufsmodul den Vertrieb bei allen notwendigen Prozessen der Belegbearbeitung und Ablage.

// Einkauf

Eine Bedarfsmeldung ist das Grundelement im Einkauf. Ausgehend von diesem Objekt wird die Beschaffung in der Bedarfsermittlung und Belegbearbeitung konsequent vom BW2-Portal gestützt.

// **Lager**

Die Lagerverwaltung gibt Auskunft über verschiedene Lagerkategorien. Sie unterscheidet Lager, Lagerort, Lagerplatz sowie Lagerart. Das Modul verwaltet den vollständigen Teilevorrat wie Ware, Werkzeug und Vorrichtungen.

// **Debitoren**

Die Verwaltung von Forderungen im nationalen und internationalen Handel sowie Überwachung und Mahnung der Debitoren ist Gegenstand in der Debitorenverwaltung des BW2-Portals.

Das Leistungsprofil von BW2 Business Suite im Überblick:

// **Kreditoren**

Verbindlichkeiten im nationalen und internationalen Handel sowie alle Details von Einkäufen werden in der Kreditorenverwaltung abgebildet. Die Geschäftsvorgänge können in verschiedenen Währungen und Sprachen abgewickelt werden.

// **Buchhaltung**

Zahlen abgeschlossener Debitoren- oder Kreditorenbelege werden an die Buchhaltung übergeben. Der Zugriff auf jeden einzelnen Buchungssatz bleibt erhalten. Über frei definierte Intervalle können beliebig oft Auswertungen ausgegeben werden.





bw2
competence
center