

## RunCRM-Services

### Wir halten Ihre Systeme am Laufen

**Qualysoft RunCRM-Services** richten sich an Unternehmen, die den alltäglichen Betrieb ihrer CRM-Lösung vereinfachen, optimieren oder an einen externen Spezialisten auslagern wollen. Unser Support Team übernimmt sowohl selektive Leistungen als auch den Betrieb Ihres kompletten Systems und die fachliche Betreuung Ihrer Anwender. Unsere Support-Services passen sich dabei genau an Ihre Bedürfnisse an:

Vom Serverhosting über mehrsprachige Administratoren- Anwenderhotlines, der Beantwortung von Fragen aus Marketing/Vertrieb/Service, dem Management von Eskalationen direkt an den Hersteller bis zum Einspielen von Service-Packs und Major-Upgrades.

Die Implementierung eines CRM-Systems ist ein wichtiger Schritt um Ihre Kundenbeziehungen nachhaltig zu verbessern. Jetzt gilt es, den Weg konsequent weiter zu gehen – denn gerade nach der Einführungsphase ist CRM kein Selbstläufer. Ob Ihre Initiative erfolgreich bleibt, entscheidet sich erst nach dem Go Live.

Zu diesem Zeitpunkt sinkt die Aufmerksamkeit, die Zielerreichung scheint sicher. Laufende Anforderungen aus Marketing, Vertrieb und Serviceabteilungen werden nach Projektende oft nicht mehr abgebildet und die Nutzer nicht mehr proaktiv betreut.

Die Akzeptanz der Anwender ist einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren für CRM-Projekte. Denn nur die umfassende Nutzung des Systems garantiert den Return on Investment für das gesamte Unternehmen. Vor allem im laufenden Betrieb braucht die CRM-Lösung deshalb viel Aufmerksamkeit: Prozesse müssen permanent optimiert und neue Anforderungen schnell umgesetzt werden.

# Umfassende Leistungen für Ihren Erfolg

Wir behandeln Ihre Anfragen priorisiert und geben Antworten auf Fragen aus den Fachabteilungen wie Marketing, Vertrieb oder Service. Das Feedback lassen wir in die Weiterentwicklung des Systems einfließen. Ihre Ansprechpartner bauen Know-how über Ihre CRM-Lösung auf und geben Ihnen in regelmäßigen Reports und Erfolgskontrollen laufend valides Feedback.

Darüber hinaus betreuen wir auch aktuelle Themen wie Mobile oder Social CRM und helfen Ihnen, die passenden Lösungen für Ihr Unternehmen zu finden und umzusetzen.

Unsere RunCRM-Services richten sich an Unternehmen, die:

- zu wenige Ressourcen haben, um ihr CRM-System selbst umfassend zu betreuen.
- sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren wollen.
- einen kompetenten Ansprechpartner vor Ort für den telefonischen Support suchen, der sie auch bei Projekterweiterungen unterstützt.
- einen Betreuer für ihre CRM-Initiative suchen, der sowohl fundierte technische Erfahrung, als auch Prozesserfahrung in Ihrer Branche hat.

# Ihr Gewinn

Die Qualysoft RunCRM-Services bündeln das Know-how von CRM-Beratern, Softwareherstellern, Outsourcing-Partnern und Help-Desk-Organisationen – für Ihren nachhaltigen CRM-Erfolg.

Die Experten von Qualysoft unterstützen Sie mit der Erfahrung aus über 100 erfolgreichen CRM-Initiativen in unterschiedlichsten Branchen dabei, die Potentiale Ihres CRM-Systems effizienter zu nutzen. Vom Hosting bis hin zum kompletten Betrieb übernehmen wir die gesamte Betreuung Ihres Systems.

Ihre Vorteile im Überblick:

- **Priorisierte Behandlung Ihrer Anfragen**
- **Steigerung der Anwender-Akzeptanz**
- **Einsparung von Ressourcen**
- **Kompetente Unterstützung durch CRM-Spezialisten**
- **Reporting und Erfolgskontrolle**

## Wählen Sie aus unseren RunCRM-Services:

Qualysoft CRM Hosting	Qualysoft CRM Advanced 2 <sup>nd</sup> Level Support	Qualysoft CRM Complete 1 <sup>st</sup> and 2 <sup>nd</sup> Level Support
<p>Serverhosting (inkl. Daten- und Ausfallsicherheitskonzepte)</p> <p>Zugriff der Anwender über Web oder dedizierte VPN-Verbindung</p> <p>Systemadministration und Backup-Konzept</p>	<p>Unterstützung bei fachlichen Fragen aus Marketing/Vertrieb/Service</p> <p>2<sup>nd</sup> Level Support mit mehrsprachiger Hotline für Administratoren</p> <p>3<sup>rd</sup> Level Support mit Eskalationsmanagement an den Hersteller</p> <p>Administration der CRM-Applikation nach Vereinbarung</p> <p>Regelmäßiger Jour fixe zur Steigerung der CRM-Akzeptanz</p>	<p>1<sup>st</sup> Level Support mit mehrsprachiger Hotline für Anwender</p> <p>2<sup>nd</sup> Level Support mit mehrsprachiger Hotline für Administratoren</p> <p>Einspielen von Service-Packs bis hin zu Major-Upgrades</p> <p>Monitoring von Schnittstellen</p> <p>Inhaltlicher und technischer Betrieb der CRM-Applikation</p>