

PRESSEMITTEILUNG

Consol auf der CRM-expo 2012

CRM Zentrum, Halle 1

CRM-expo: Consol zeigt Lösungen für das Partner Relationship Management

Mit Consol*CM den gesamten Customer Lifecycle gemeinsam mit dem Channel managen - vom Lead über den Vertrieb bis zu Services

München/Essen, 16. August 2012 ---- Die Consol Software GmbH (www.consol.de) zeigt auf der diesjährigen CRM-expo am 10. und 11. Oktober 2012 in Essen Lösungen für das erfolgreiche Partner Relationship Management (CRM Zentrum, Halle 1): Ein professionelles Partner Relationship Management ist vor allem für Unternehmen wichtig, die ausschließlich oder zu einem Großteil auf den indirekten Vertrieb ihrer Produkte über Partner setzen und denen eine enge und professionelle Kooperation mit dem Channel wichtig ist. Die Kundenmanagement-Lösung Consol*CM liefert dazu die technische Basis: Mit ihr können Hersteller sämtliche Prozesse von der Leadgenerierung und -übergabe an den Partner über den Vertrieb bis hin zu nachgelagerten Services in einer Lösung abbilden, steuern und überwachen. Auch umgekehrt können Partner generierte Leads per Consol*CM direkt an den Hersteller übergeben, je nachdem, wie das Vertriebsmodell es vorsieht. Firmen wie Kyocera, ALSO Actebis, CBR Fashion sowie mehrere große deutsche Automobilhersteller haben Consol*CM bereits erfolgreich im Partner Relationship Management im Einsatz.

„Hersteller und Partner haben ein gemeinsames Interesse: Sie wollen möglichst viele Leads in Kunden umwandeln, die Kunden zufrieden stellen und langfristig halten“, erläutert Jens Brüggmann, Leiter Produktvertrieb bei der Consol Software GmbH. „Dazu ist es notwendig, dass sie eng zusammen arbeiten und ihren gegenseitigen Verpflichtungen und Aufgaben im Kundengewinnungsprozess nachkommen. Eine Lösung wie Consol*CM hilft bei erfolgreichem Partner Relationship Management. Denn die Kundenmanagement-Lösung legt die einzelnen Bearbeitungsschritte und Zuständigkeiten genau fest. Sie lassen sich steuern und kontrollieren und helfen sowohl Herstellern als auch Partnern bei der erfolgreichen Zusammenarbeit und einer sauberen Provisionierung.“

Jederzeit den Überblick

Mit Consol*CM haben sowohl Partner als auch Hersteller jederzeit den Überblick über den Status der Leads. Unternehmen können beispielsweise auf einen Blick nachvollziehen, ob übergebene Leads bereits weiterverfolgt wurden, welches Informationsmaterial den Interessenten zugestellt wurde, in welchem Status im Vertriebsprozess sich die potenziellen Kunden befinden oder wo es möglicherweise Probleme gibt. Consol*CM gibt dazu für den gesamten Customer Lifecycle die einzelnen Prozessschritte vor und automatisiert die Abläufe. Die Workflows und der Grad der Automatisierung lassen sich flexibel auf die

Anforderungen der jeweiligen Unternehmen und Partner abstimmen und festlegen. Dies gilt neben der Leadbearbeitung und dem Vertriebsprozess genauso für Prozesse nach Vertragsabschluss bzw. Kauf: Beispielsweise lassen sich Services wie Reparatur, Reklamation, 1st- und 2nd-Level-Support und vieles mehr ebenfalls direkt mit Consol*CM steuern.

Auch für die Partner bringt die Kundenmanagement-Lösung wichtige Vorteile: Sie erhalten ein professionelles Werkzeug für das Management der Leads, Kunden und Services, das genau auf die Zusammenarbeit mit dem Hersteller und dessen Prozesse abgestimmt ist.

Die Highlights von Consol*CM im Überblick:

- **Grafische Prozessmodellierung und leistungsstarke Workflow-Engine:** Consol*CM verfügt über ein Werkzeug zur grafischen Prozessmodellierung: Damit lassen sich alle Workflows auf unterschiedlichen Ebenen grafisch darstellen und abbilden. Eine leistungsstarke Workflow-Engine sorgt für die Umwandlung der grafischen Prozesse in den Live-Betrieb. Sie bildet das Herzstück der Lösung.
- **Kontrollmechanismen und Eskalationsstufen:** Damit sichergestellt ist, dass keine Leads oder andere Prozesse im Alltagsgeschäft untergehen oder vernachlässigt werden, bietet Consol*CM einfache Kontrollmechanismen sowie die Einstellung von Eskalationsstufen. So kann beispielsweise ein Partner, bei dessen Kunde ein gravierendes Problem aufgetreten ist, dieses per Consol*CM über eine hohe Eskalationsstufe direkt an den 1st-Level-Support des Herstellers übergeben, wo es direkt bearbeitet wird. Umgekehrt kann ein Hersteller Kontrollmechanismen in den Workflow integrieren, die ihn regelmäßig an die Überprüfung der vereinbarten Abläufe mit dem Partner erinnern.
- **Auswertungen:** Auch lassen sich Auswertungen, zum Beispiel die Umwandlungsquote von Leads zu Neukunden, auf jeden Partner bezogen per Knopfdruck erstellen. Somit ist eine einfache Bewertung und Provisionierung der Partner über Consol*CM möglich.
- **Verlängerung der Wertschöpfungskette:** Aufgrund seiner Flexibilität lässt sich Consol*CM perfekt in bestehende IT-Landschaften integrieren und an weitere Systeme wie beispielsweise ERP-Lösungen oder Warenwirtschaftssysteme anbinden. Workflows aus Consol*CM können direkt in diesen Systemen weitergeführt werden, zum Beispiel um Leistungen zu verrechnen, Bestellungen zu tätigen, Garantieleistungen zu erfüllen und dafür Gutschriften zu erstellen und vieles mehr.

Interessierte können sich in zwei Fachvorträgen* zum Thema „Erfolgreiches Partner Relationship Management“ informieren:

- **„Optimierung des indirekten Vertriebskanals durch intelligentes Lead Management“**,
Referent: Philipp Baron von der Brüggen, Geschäftsführer Woelke von der Brüggen GmbH

- **Best Practice: Erfolgreiches Partner-Leadmanagement mit ConSol*CM bei der ALSO Actebis GmbH**

Referent: Steffen Ebner, Head of Purchasing & Vendor Sales Service TC, ALSO Actebis GmbH

*Änderungen vorbehalten. Zeit und Ort entnehmen Sie bitte dem Vortragsprogramm der Messe vor Ort.

ConSol auf der CRM-expo in Essen auf dem CRM Zentrum in Halle 1.

Download von Pressemitteilung und Bildmaterial: http://bit.ly/ConSol_Pressemitteilung

Über ConSol Software GmbH

Die **ConSol Software GmbH** ist ein etablierter Münchener IT-Full-Service-Anbieter für Mittelstandskunden und große Konzerne. Zum Portfolio des 1984 gegründeten Unternehmens mit Spezialisierung auf komplexe IT-Systeme gehören Beratung, Architektur, Entwicklung, Integration sowie Betrieb und Wartung. Darüber hinaus zählt der Vertrieb der eigenen Software ConSol*CM für Customer Service Management, Helpdesk und Lead-Management zu den Geschäftsfeldern von ConSol. Als neutrales IT-Beratungshaus bietet ConSol seinen Kunden die optimale Lösung – von Service-orientierten Architekturen über klassische Enterprise Application Integration bis hin zu Virtualisierung. Zu den Kunden gehören Großunternehmen wie BMW, Daimler, HypoVereinsbank, Kyocera, Neckermann, Schufa, Siemens und O² genauso wie Mittelständler, beispielsweise Haribo, Käserei Champignon oder WashTec sowie öffentliche Institutionen wie z.B. die Bundesagentur für Finanzen und die Stadtverwaltungen München und Potsdam.

Heute beschäftigt ConSol weltweit rund 230 Mitarbeiter mit einer Zentrale in München sowie einer Niederlassung in Düsseldorf und erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2010/2011 eine Gesamtleistung von 20,5 Millionen Euro. Die ConSol-Gruppe umfasst darüber hinaus Töchter in den USA und Dubai sowie in Österreich, Polen und Rumänien. Dazu kommt eine Tochter für Internet Solutions & Mediendesign, die allez! GmbH. Zahlreiche Preise dokumentieren Qualität, Kompetenz, Innovationskraft und Mitarbeiterfreundlichkeit des Unternehmens: zum Beispiel der Ende 2007 gewonnene „Große Preis des Mittelstandes“, sieben Bestplatzierungen im renommierten Wettbewerb „Deutschlands Beste Arbeitgeber“ (2006 bis 2012 in Folge) oder der Frauenförderpreis des Bayerischen Staatsministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen (2008). Auf europäischer Ebene wurde ConSol* 2007 unter die „Best Workplaces in Europe“ gewählt (Platz 1) und erzielte auch in den Folgejahren Top-Platzierungen.

Mehr erfahren:

Website: www.consol.de

Blog: <http://blog.consol.de>

Twitter: www.twitter.com/consol_de

Pressekontakt

ConSol Software GmbH

Isabel Baum

Franziskanerstraße 38

D-81669 München

Fon: +49 (0)89 45841-101

Fax: +49 (0)89 45841-111

E-Mail: Isabel.Baum@consol.de

Web: www.consol.de

Schwartz Public Relations

Sven Kersten-Reichherzer / Marita Schultz

Sendlinger Straße 42A

D-80331 München

Fon: +49 (0)89 211 871-36

Fax: +49 (0)89 211 871-50

E-Mail: sk@schwartzpr.de / mas@schwartzpr.de

Web: www.schwartzpr.de