



"Professional Advisor" (PA)

durch **Emotionen** zu erfolgreichen Kundenbeziehungen
- das ist der Leitgedanke der neuen innovativen Software

von Ionic Plus

Gerade in Märkten mit geringem Wachstum oder in der Rezession sowie mit zunehmendem Wettbewerb wird es für Unternehmen und ihre Kundenbetreuer zunehmend schwieriger, Marktanteile zu halten oder gar zu gewinnen. Durch die mit dem Professional Advisor mögliche Einstellung auf Klienten und Situationen kann die Abwanderung von Kunden vermieden werden. Neuakquisitionen werden durch die verbesserte Qualität der Produkt- oder Dienstleistungspräsentation erleichtert.

I. **Warum „PA“?**

1. Der Kunde steht heutzutage im Mittelpunkt der Produktentwicklung. Die primäre Aufgabe ist es, Produkte für den Kunden zu finden, statt umgekehrt.
2. Der Kunde bedarf aufgrund des endlosen Zustroms an Informationen und Angeboten den best advice eines Kundenberaters. Dies muss nicht nur fachlich, sondern auch emotional vermittelt werden.
3. Mit einem Minimum an Software Bedienungsschritten, das Maximum an Kundenbeziehung zu erzielen.
4. Permanent den emotionalen Puls messen. Widerstände erkennen und beseitigen.

Taktisch- Emotionale- CRM statt Ad-Hoc-CRM

Wichtigste Benefits:

Immernoch wird die Kundenbeziehungen von Software unterstützt, die nur rationalen Daten basiert. Durch die Einbindung von emotionalen Faktoren und deren Verknüpfung mit diesen Daten kann der Kundenbetreuer planvoller und gezielter auf den Kunden und seinen Wünsche oder seinen Bedarf eingehen. Der Professional Advisor gibt konkrete Vorschläge, wie man in unterschiedlichen Situationen am besten mit dem jeweiligen Kunden umgeht.

Die Software hilft dem Kundenbetreuer, seinen Arbeitstag zu planen, seine Verkaufsstrategie vorzubereiten, seine Aufgaben zu strukturieren, Termine einzuhalten, Produktdaten abzufragen, den Markt zu beobachten und sich optimal auf den Kunden einzustellen. So können präzise Pläne und Voraussagen gemacht, sowie für den Kunden enttäuschende und unangenehme Situation vermieden werden. Kundenbetreuer sind bei richtiger Nutzung des Systems immer optimal vorbereitet und können mit einem sicheren Gefühl in die Verhandlungen gehen.

Systematisches Management der vorhandenen Kundenbeziehungen soll die Qualität und die Anzahl der Kunden kontinuierlich erhöhen. Ein zufriedener Kunde macht die beste Werbung für das Unternehmen. Untersuchungen zeigen immer wieder, dass die Empfehlungen von Bestandskunden zur deutlichen Erhöhung der Neukundenzahl führt. Das Vertrauen und die Zufriedenheit der Bestandskunden sollte daher im Mittelpunkt stehen und stets verbessert werden.

II. Ein CRM-System, das auf rationalen und emotionalen Faktoren basiert inklusive Projekt- und Ressourcenmanagement, Tätigkeits- u. Zeiterfassung sowie einer Wissensdatenbank mit der Möglichkeit für Web- und Printpublishing

Der Professional Advisor wurde im Hinblick auf die folgenden Features entwickelt, die andere CRM-Systeme nicht oder nur eingeschränkt anbieten:

1. Kundenbetreuung wird durch Einbindung **emotionaler Intelligenz** nach neuesten wissenschaftlichen Methoden optimiert
2. Verknüpfung von **emotionalen Faktoren** mit rationalen Daten möglich
3. motiviert, vernetzt und optimiert das rationale und **emotionale Verständnis** des Nutzers, des Teams sowie des Unternehmens
4. Alle Daten sind in Echtzeit internetbasierend in Präsentationsform weltweit darstellbar (**Contentmanagement-Tool** ist in CRM integriert)
5. Alle Daten können für Print Ausgaben vorbereitet werden (**Pre-Press/Print- Tool** kann in CRM integriert und angepasst werden)
6. Neuartige „**Suchmaschine**“ erleichtert Suche und Matching (Point-and-Click Method)
7. „**MOBILE OFFICE**“ - Daten sind als Website und damit auch weltweit mobil darstell- und abrufbar, z.B. auf PDA, Handy, Pocket- PC
8. Verknüpft Aufgaben wie Zeiterfassung, Projekte, Mitarbeiter-, Kunden- und Ressourcenverwaltung beliebig miteinander und stellt diese graphisch dar
9. **E-Learning** ist möglich
10. Schulungs- und Seminarunterlagen stehen jederzeit elektronisch archiviert zum Nachschlagen zur Verfügung
11. Personalisierung und Integration dieser Daten in das Gesamtsystem problemlos möglich
12. Höchste Sicherheitsstufe durch **SSL-Verschlüsselung**
13. Mitarbeiter können von unterschiedlichen Orten aus auf dieselben Wissensquellen zugreifen und erhalten auf Fragen vom System gespeicherte, präzise Antworten

Der Professional Advisor ist vor allem für kleinere und mittelständische Betriebe entwickelt worden. Die Software kostet nur einen Bruchteil der Summe großer CRM-Systeme und bietet durch vielfältige Anwendungen ein hervorragendes Preis-Leistungs-Verhältnis. Für Großunternehmen steht eine erweiterte, publishing-fähige und maßgeschneiderte Version bereit.

(Preise s. vorletzte Seite)

Fallbeispiel A – Verhinderung von Kundenabwanderung durch “PA”

Szenario:

Banken, Kundenbetreuer und Kunden

Die Situation stellt sich zunächst folgendermaßen dar:

Ein Kundenbetreuer kommt aus dem Urlaub und stellt fest, dass drei Kunden ihr Konto gekündigt haben. Nach mühseligen Telefonaten mit den Kunden stellt er fest, dass diese als Ergebnis einer schwachen Bindung zu seiner Bank zu einer anderen Bank abgewandert sind.

Die Reaktion des Kundenbetreuers:

- „Vielleicht habe ich den Kunden nicht ausreichend betreut?“
- „Vielleicht hätte ich mehr auf den Kunden eingehen sollen?“
- „Vielleicht hat der Kunde bei einer anderen Bank ein besseres Angebot bekommen?“
- „Vielleicht habe ich dem Kunden unsere Produktpalette nicht **taktisch genug** nahegelegt?“
- „Vielleicht hat der Kunde sich bei mir nicht **wohlgeföhlt**?“
- „**Was kann ich in Zukunft anders machen, um Kundenabwanderung zu verhindern?**“

Die Reaktion des Filialleiters:

- „Wie kann ich meine Kundenbetreuer in ihrer Arbeit besser unterstützen?“
- „Kennen wir wirklich unsere Kunden gut genug?“
- „Sind Kundenwünsche und -entscheidungen nur von rationalen Faktoren abhängig?“
- „Ist der **emotionale Aspekt** bei Kundenentscheidungen von uns übersehen worden?“
- „**Werden unsere Kundenbetreuer durch ihre Software bei ihrer Arbeit ausreichend unterstützt?**“

“Lösung:

Professional Advisor “PA” hilft dem Kundenbetreuer nicht nur bei der Verwaltung rationalen und emotionalen Kundendaten, sondern unterstützt ihm auch mit Tipps und Hinweisen, um eine bessere Kundenbindung zur ermöglichen. Professional Advisor “PA” bietet die Kundenbetreuern ein tool, mit dem es möglich ist den emotionalen Entscheidungsprozess eines bestehenden oder potenziellen Kunden zu beeinflussen.

Laut Statistik kann durch einer Verringerung der Kundenabwanderung von nur 5% der Umsatz um 25% bis 95% (marktabhängig) gesteigert werden.

Fallbeispiel B – Gewinnung von Neukunden durch “PA”

Szenario:

Banken, Kundenbetreuer und Kunden

Die Situation stellt sich zunächst folgendermaßen dar:

Jede Bank hat Kundenbetreuer, deren primäre Aufgabe es ist, den Handel der Bank anzutreiben. Für diesen Zweck sollen sie folgende, unverzichtbare Aufgabenbereiche bewältigen:

- Gewinnung von Neukunden
- Zuwachs der geschäftlichen Transaktionen seitens des Kundenbestandes

Für den Kundenbetreuer gestaltet es sich dabei allerdings oft schwierig, diese Ziele zu erreichen, da die Kundschaft jeder Bank sehr heterogen ist.

Die Datenbanken sind voll. Häufig fehlt eine klare Einteilung der Kundengruppen, mit der auf der einen Seite der Mitarbeiter arbeiten kann und ein brauchbares Tool vorfindet. Auf der anderen Seite sind die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden unklar und nur schwer zugänglich.

Der Kunde selbst driftet dabei immer mehr aus dem Focus der Produktentwicklung

Der Grund für das Problem der Kundenbetreuer:

- Die große Palette an verschiedenen Kundentypen und deren unterschiedliche Bedürfnisse erschweren die Arbeit. Die derzeitige Software ist dabei leider auch keine große Hilfe
- Da der Wettbewerb im Dienstleistungssektor immer stärker wird, spielt Kundenservice eine immer größere Rolle, damit der **Kunde sich bei der Bank gut aufgehoben fühlt**. Nur bei einer vertrauensvollen Beziehung zwischen Bank und Kunde wird die Bank auch langfristig bestehen können.

-> Vertragsentscheidungen sind bis zu einem bestimmten Ausmaß emotional gesteuert!

Daher enthalten gebräuchliche Customer Relationship Management (CRM) – Systeme einige Informationen über den Kunden, verfügen aber über keinerlei Archiv, das die **emotionalen Intentionen des Kunden**, die ihn zu Geschäftsabschlüssen führt, enthält.

Lösung:

Der “**PA**” Professional Advisor dient der optimalen Kommunikation zwischen Berater und Kunden und informiert den Kundendienstmitarbeiter mittels Seminaraterial über die emotionalen Entscheidungskriterien der einzelnen Kunden und aktualisiert somit stets das individuelle Kundenprofil. Dies verschafft dem Berater ein höheres Fingerspitzengefühl und verbessert die Geschäftsbeziehungen.

Professional Advisor “**PA**” bietet dem Kundenberater eine Arbeitsgrundlage, mit der er potentielle Kunden in emotional gesteuerten Entscheidungen für die Produkte und Dienstleistungen seines Unternehmens beeinflussen kann. “**PA**” ist ein "emotionales CRM - Tool", welches den Kundenberater in der Kommunikation mit dem Kunden unterstützt, indem es Informationen über die Gewohnheiten und emotionalen Intentionen jedes einzelnen bereitstellt, während der Berater schon dabei ist, neue individuelle Informationen aus dem Kundengespräch zu erfahren und zu erfassen.

Zielgruppen:

Dienstleister, die stark kundenorientiert arbeiten.

Märkte, z.B.:

- Banken, Versicherungen und Finanzdienstleistungen
- Autohandel
- Immobilien
- Unternehmensberatung
- Rechtsanwaltskanzleien
- Steuerberatung
- Tourismus

Nutzer, z.B.:

- Kundenberater und -betreuer
- Versicherungsverkäufer
- Vertriebsbeauftragter
- Key- Account Manager
- Rechtsanwälte
- Filialleiter etc.

Eigenschaften des Professional Advisor

Features:

- Projektmanagement- System
- Kategorien und kriterienbasierendes Wissens- System
- Location- Based- Informationssystemen
- Massenkorrespondenz- Messaging- und Feedback- System
- Kampagnenverwalter
- Präsentationstool für Produkte, Produktfamilien oder Services
- B2B und B2C Handelsportal
- Online und Mobiles Publishing- System
- Online2Print Publishing- System

Ausbaufähigkeit:

- „**PA**“ ist voll internetfähig und erlaubt dezentrales Arbeiten
- Nach Wunsch kann „**PA**“ an unterschiedliche SQL Datenbanken angepasst werden
- „**PA**“ kann entsprechend unterschiedlicher Kundenbedürfnisse maßgeschneidert werden
- „**PA**“ kann mit Großrechnern bestehender Systeme verknüpft werden
- „**PA**“ kann mit Zeitabrechnungssystemen verknüpft werden
- „**PA**“ kann mit Messengers (z. B. MSN, Yahoo, ICQ) verknüpft werden

Fortgeschrittene TechnologieArbeiten mit JAVA Applets (Vorteile):

- sekundenschnelle Darstellung sämtlicher Datensätze
- Neuartige Such- und Matching- Maschine mit präzisen Treffern
- Trefferliste besteht aus einer Seite mit Scrollmöglichkeit
- Mobile Datenbank-Bookmarks für z.B.
Produkte: Newsgroups- Projektplanung
- One Window – System mit Point-and-Click
- Shortcut A-Z Suche innerhalb einer Liste
- Versch. Funktionen aus Anwendungen (z.B. Word) vom PC
- Datensicherheit
- Kurze Programmladezeit

III. KERNKOMPONENTEN

RESSOURCEN- UND PROJEKTPLANUNG – „RIS“

Jederzeit kann eine umfangreiche und sowohl auf interne wie auch externe Mitarbeiter und komplexe Ressourcenpools des Unternehmens zugeschnittene Projektplanung einbezogen werden.

Terminplaner mit Gruppenfunktionalität und praktischen grafischen Eingabehilfen werden in einem Arbeitsgang für unterschiedliche Bildschirmgrößen und Endgeräte genutzt.

In professionellen Arbeitszusammenhängen ist eine große Bandbreite an Security-Features einbindbar und erlaubt eine sichere Verwaltung von sensiblen und wertvollen Daten.

PUBLISHING- „RED“ und der „WEBSITE- ERZEUGER“

„PA“ bietet „RED“, ein **Redaktionsfrontend** mit dem denkbar höchsten Arbeitskomfort:

Publish on the go. Alle Objekte (Angebote, Artikel oder MA- Tätigkeiten und ToDo- Listen) die in die „PA“ Datenbank eingetragen werden, sind sofort abrufbar. Das RED Tool und der HTML Website- Erzeuger bieten eine Plattform, um alle Kundenobjekte in einem präsentablen und leicht bedienbaren und navigierbaren Portal zu erstellen.

INTELLIGENT QUERY- SEARCHING, MATCHING AND ADVISING MACHINE - „IQ“

Es ermöglicht dem Benutzer:

- seine Fragen in einfacher Form als Kategorien zu formulieren
- verschiedene Fragestellung aus unterschiedlichen Kontexten zu kombinieren
- verschiedene Ressourcen miteinander zu verknüpfen
- Fragestellungen z.B.
 - o Möchte Produkt/Service verkaufen <-> gib mir eine Liste von potentiellen Kunden
 - o Für jeden potentielle Kunden <-> gib mir eine Liste von Tipps in unterschiedlichen Kontexten z.B. wie mit ihm umzugehen ist und wie und wann man ihn erreicht etc.
- einen persönlichen Plan zu erstellen (My Personal Area)
- das Versenden von Feedback im Bezug auf verschiedene Themen
- diskursiven Input in verschiedene Themenbereiche (Ermöglichung von Workgrouping, Zusammenarbeit auf Diskussionsebene)

DATENBANK-INFRASTRUKTUR MIT APPLETS UND SERVLETS

„PA“ ist mit einer grossen Bandbreite von auf dem Markt erhältlichen Datenbanken kompatibel.

Import- und Exportschnittstellen sorgen für flexible Einbindung von fremdem oder dezentral erstelltem Content. So werden Schulungs- und Seminarunterlagen jederzeit elektronisch archiviert und stehen so zum Nachschlagen zur Verfügung

Administration und Pflege der Datenbank, Archivierung, Kontrolle und laufende Abfragen der Daten für die tägliche Verwertung in Business-Prozessen mit Ihren Kunden und Partnern oder zur Abwicklung von kommerziellen Vorgängen erfolgt automatisch.

Technische Voraussetzungen

Clientseitig:

- Für Professional Advisor Client wird ein handelsüblicher, moderner PC mit IE/Netscape ab 4.0 vorausgesetzt.
- Als Betriebssystem kommen damit Mac/Unix/Linux/Windows 95/98/2000/NT in Frage.

Serverseitig werden unterstützt:

- Serverbetriebssystem: Unix/Linux & Windows 2000/NT
- Datenbanksystem: Oracle & MySQL
- Webserver: Apache & JWS (mit Java Servlet Umgebung)

Der Professional Advisor benötigt die folgenden Voraussetzungen:

- Installation des Datenbanksystems und der WebServer Software auf der Servermaschine.
- Installation der „PA“ Software Komponente auf einer Servermaschine.

Lieferumfang:

Light: mit eingeschränkter Funktionalität und stark ermäßigtem Preis

Medium: mit eingeschränkter Funktionalität und ermäßigtem Preis

Large: mit dem vollen Leistungsspektrum

Client	Light	Medium		Large
	Anzahl der Lizenzen	5	15	30
Kundenverwaltung HTML RIS	Ja		Ja	Ja
Mitarbeiterverwaltung HTML RIS	Ja		Ja	Ja
Projektverwaltung HTML RIS	Ja		Ja	Ja
Kunden-Profil HTML RIS	Ja		Ja	Ja
Tätigkeit- Verwaltung HTML RIS	Ja		Ja	Ja
ToDo-Verwaltung HTML RIS	Ja		Ja	Ja
Ressourcen- Verwaltung JAVA RIS	Nein	Nein	Ja	Ja
Redaktions- Frontend JAVA RED	Nein	Nein	Ja	Ja
Intelligent Query IQ JAVA	Nein		Ja	Ja
Server				
Anzahl Lizenzen (für 1 Server)	1			
Plattform	Winxx, MacOS, UNIX, LINUX			
Datenbanken	Oracle, MySQL, PrimeBase, Sybase, SQL Server			
Web server	JWS, Apache, IIS, with all Java Servlet Support			
Erstellung von HTML-Dateien (Batch)	Jserv oder Servletumgebung			
Admin lite	Ja	Ja	-	-
Admin Large	Nein	Nein	Ja	Ja
Import	Nein	Nein	Nein	Ja
HTML Website- Erzeuger	Nein	Nein	Ja	Ja

Preis:

Light 5 Client Lizenzen : ab 7.990,- Euro

Medium 15 Client Lizenzen : ab 29.990,- Euro

Medium 30 Client Lizenzen : ab 59.990,- Euro

Large 50 Client Lizenzen : ab 99.990,- Euro

(alle Preise excl. Datenbank, Anpassung, SSL, Installation, Schulung, Mwst.)

Kundenbeispiel

Eine Bankfiliale mit 30 Mitarbeiter und 3000 Kunden:

Zielsetzung:

- Stärkung der Kundenbindungs- und Neuaquisitons- Kompetenz des Unternehmens
- Optimierung und Beschleunigung der Kundenmanagement- und Kundenbeziehungs- Prozesse mit deutlicher Steigerung der Kundenbindung und -loyalität.
- Integration der Funktionen aus den Bereichen Vertrieb, Marketing und Service, so dass alle Mitarbeiter auf die gleichen Kundendaten Zugriff haben.
- Erweiterung der Geschäftsidee um weitere „Profit-Center“
- Reduzierung der Kosten bei steigender Produktivität
- Verknüpfung von Content (z.B. Kundendaten, Produkt- und Service- Porträts) mit firminterne Webportalen.
- Promotion von Produkten und Services der Firma an Internet Webportalen und Pre-Press/Print-Publishing
- Cross Plattform Fähigkeit der Sites des Webportals (für PDAs)

Angebot:

„PA“ - Medium mit eingeschränkter Funktionalität und ermäßigtem Preis und 30 Client- Lizenzen.

Realisierung:

Nach fachgerechter Analyse des Kundenbedarfs wird ein maßgeschneidertes Konzept erstellt. Diese Konzept beinhaltet:

- die Anforderungen und besondere Wünsche des Kunden
- eine Ist- und Soll- Analyse der bestehenden Business- Prozesse des Unternehmens mit anschließenden Optimierungsvorschlägen
- ein Pflichtenheft der Software- Erwartungen des Kunden
- einen Projektplan

Dann wird die maßgeschneiderte Lösung der **"PA"** Software zwischen Ionic Plus und dem Kunden verhandelt.

Nach Beauftragung von Ionic Plus wird die Software angepasst, getestet, installiert und optimiert. Im Anschluss werden Multiplikatoren geschult und in deren Startphase begleitet.