
 ITML ist **Hersteller von Lösungen** für die Produkte **SAP R/3, SAP ERP und die gesamte SAP Business Suite**. Das SAP-Systemhaus mit Goldstatus plant, realisiert und optimiert die reibungslose Anwendung neuer und vorhandener SAP-Applikationen - für Kunden im Mittelstand bis hin zu global agierenden Konzernen.

 Zu den **Kernkompetenzen** zählen zudem **SOA-basierte Produkte** für das **Supply Chain Management** und das **Customer Relationship Management**, die sich problemlos in die SAP-Welt integrieren lassen. Das Unternehmen wurde 1998 gegründet und beschäftigt derzeit 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

 Zahlreiche Zertifizierungen als strategischer SAP-Partner belegen die besondere SAP-Kompetenz: Die ITML ist **SAP Channel Partner, Special Expertise Partner der SAP, SAP Partner für Business Objects (BO), SAP Service Partner, SAP Software Solution Partner** sowie **SAP Entwicklungs-Partner für Best Practices** in der Fertigungsindustrie.



www.crm.itml.de · www.itml.de · sales@itml.de

Schneller agieren und Kunden begeistern.

Mit CRM-Lösung zur erfolgreichen Beziehungspflege



Unternehmensprofil



Unser Profil

- > Gründung 1998
- > SAP Channel Partner Gold
- > SAP Entwicklungspartner für Best-Practise Hightech & Elektro
- > über 300 Bestandskunden (vom Mittelstand bis hin zu global agierenden Konzernen)
- > Mehr als 100 Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter

Kern-Branchen

- > Hightech & Elektro
- > Maschinen- & Anlagenbau
- > Metallverarbeitung
- > Baumaterialien
- > Automotive
- > Chemie & Pharma
- > Holz & Papier
- > Dienstleister & Handel

Technologie



Mit **ITML > CRM** wird Ihr Kundenbeziehungsmanagement zum ganzheitlichen Prozess. Die Softwarelösung unterstützt Marketing, Vertrieb und Service ressortübergreifend. Ob Front- oder Backoffice, im Unternehmen oder unterwegs - alle Mitarbeiter profitieren von stets aktuellen und schnell abrufbaren Daten.

Und: jeder Anwender greift auf die selben, konsolidierten Informationen zu. Sie überzeugen und binden Kunden u. a. durch kurze Reaktionszeiten und individuelle Betreuung.

ITML > CRM ist die einzige SAP-basierte eCRM-Lösung für Marketing, Vertrieb und Service - ohne Schnittstelle! Benutzerfreundlich und SAP-konform - für den Mittelstand.

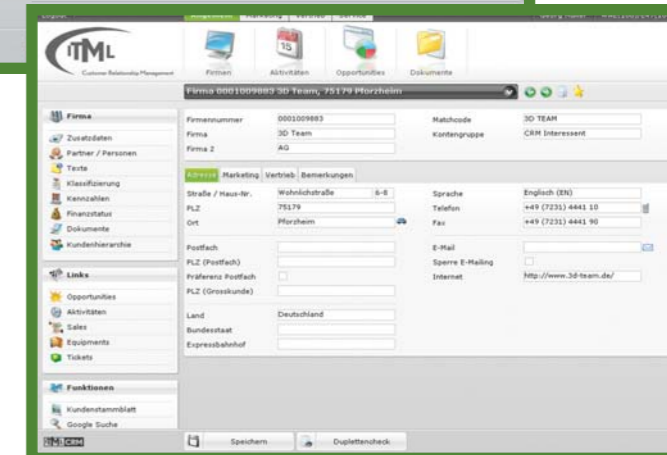
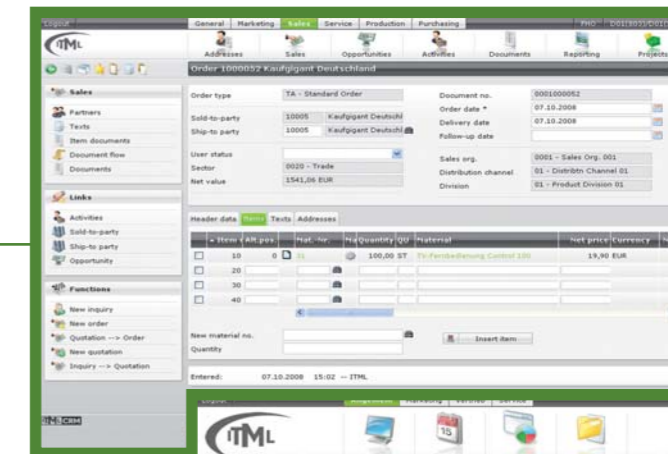
Vertrieb



Mehr Zeit für Ihr aktives Kundenbeziehungsmanagement mit **ITML > CRM** durch eine effektive Unterstützung Ihrer Mitarbeiter - auch unterwegs für den Außendienst. Denn **ITML > CRM** ist webbasiert. Mobile Endgeräte wie Notebooks, PDAs oder Pocket-PCs lassen sich problemlos anschließen.

Die Module im Überblick:

- > Opportunity-Management und Vertriebsprojekte
- > Aktivitäten-Management mit Angebotswesen
- > Integration in das Projektsystem
- > Integration mit Officefunktionen
- > Dokumenten-Management (Anlagen, Dokumente, Mails)
- > Beschwerdemanagement
- > Integration mit MS Outlook oder Notes
- > Kalender/Wochenplanung/Besuchsvorbereitung/Aufgaben
- > Mobiler Offline-Client
- > Reporting



Marketing



Damit Sie die Informationen zu Ihren Kunden täglich im Überblick behalten, sorgt das funktionelle Adress-Management von **ITML > CRM** für vollständige Daten und damit zu einer gezielteren Kundenansprache. Davon profitieren auch Ihre Marketingaktionen. Ebenso wie von dem integrierten Kampagnen-Management, mit dem Sie Aktivitäten strukturiert planen und durchführen.

Die Module im Überblick:

- > Adress-Pool mit Segmentierung und Klassifizierung
- > Adress-Management und Duplettenprüfung
- > Kampagnen-Management (Multi Channel)
- > Auswertungen und Erfolgskontrolle inkl. Excel-Download
- > Marketing-Budgetplanung (Budget- und Aktivitätenplanung)
- > Lead- und Beziehungsmanagement
- > Wettbewerbsdatenbank mit Produktvergleich
- > Reporting

Kundendienst



Mit der Service-Lösung **ITML > Kundendienst** wickeln Sie effizient Ihre Serviceprozesse, unter Einbeziehung aller logistischen und kaufmännischen Abläufe auf Basis SAP ERP ab.

Die Module im Überblick:

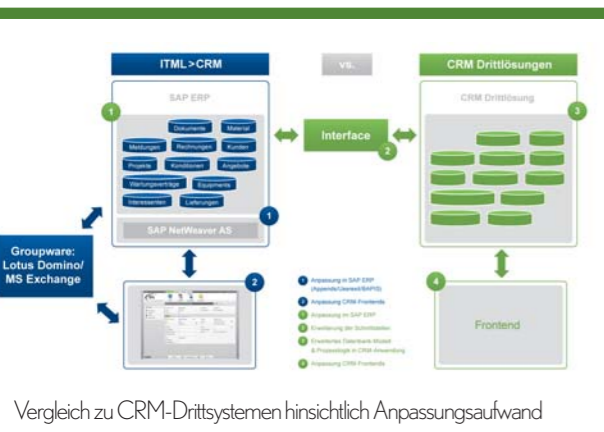
- > Call-Center-Abwicklung
- > Beschwerdemanagement
- > Retouren- und Reparaturabwicklung mit Werkstattsteuerung (Reparaturprozesse)
- > Dokumentenmanagement
- > Mobiler Offline-Client zur Rückmeldung inkl. digitaler Signatur
- > Service-Aussendienststeuerung via grafischer Plantafel
- > Serviceauftragsverwaltung
- > Workflowengine zur Prozesssteuerung
- > Diagnose und Kostenvorschlagwesen
- > Wissensdatenbank und FAQ sowie Kundenportal (Selfservice)

Ihre Vorteile zu ITML > CRM im Überblick:

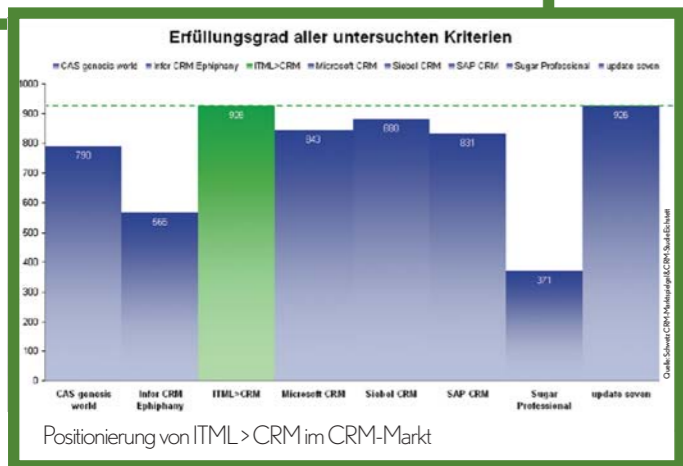
- > CRM-Lösung für Marketing, Vertrieb und Service auf Basis SAP ERP - ohne Schnittstelle
- > Einfache Handhabung, benutzerfreundlich und SAP-konform
- > Kurze Reaktionszeiten und schnelle Informationen im Vertrieb
- > Minimaler Schulungsaufwand und hohe Anwenderakzeptanz durch einfach zu bedienende Benutzeroberfläche
- > schnelle Einführung (auch für den Mittelstand geeignet)

Auszug aus der Kundenliste:

- > Robert Bosch GmbH (Elektrowerkzeuge)
- > Wetzel GmbH (Druckwalzen)
- > Amsonic AG (Hygienemaschinen)
- > Baier&Schneider GmbH, BRUNNEN (Papier, Büro, Schreibwaren)
- > Günther+Schramm GmbH (Metall- und Kunststoffverarbeitung)
- > Bruker AXS GmbH (Hightech, Maschinenbau)
- > Jauch Quartz GmbH (techn. Handel)
- > AL-KO KOBER AG (Anlagenbau, Handel)
- > MSC Vertriebs GmbH (Hightech, Handel)
- > CTDI Nethouse Services (Telekommunikation)
- > Melvo GmbH (Konsumgüter)
- > MSC Vertriebs GmbH (Hightech, Elektro)
- > Nordmann, Rassmann GmbH (Chemie)
- > J. Eberspächer GmbH & Co. KG (Automotive)
- > Schober Information Group (Dienstleister)



Vergleich zu CRM-Drittssystemen hinsichtlich Anpassungsaufwand



Positionierung von ITML > CRM im CRM-Markt

"Kaum zu glauben, wie einfach es sein kann, CRM-Prozesse zu leben!"

Bernd Seibold, Geschäftsleitung Günther + Schramm GmbH