

SAINT – ein CRM System für Kulturaustausch-Unternehmen

Vielen Dank, dass Sie unser Produktdatenblatt zu SAINT lesen.

Im Folgenden stellen wir Ihnen die Features des Systems vor und beantworten zu Beginn einige Fragen.

Geschäftsführung:

Jörn Schnottale, Marcel Heider

left4web

Dasselstr. 75 - 77

50674 Köln

Deutschland

Kontakt:

Telefon: +49 (0)2 21 - 67 78 04 52

E-Mail: kontakt@left4web.de

Internet: www.left4web.de

Inhalt

1.	Häufig gestellte Fragen / Frequently Asked Questions (F.A.Q.).....	3
1.1	Wer ist left4web?	3
1.2	Was bedeutet SAINT?.....	3
1.3	Wofür steht CRM?	3
1.4	Wie funktioniert SAINT?	3
1.5	Warum ist ein solches System wichtig?	3
1.6	Unterstützt das System uns bei einer sauberen Datenhaltung?.....	4
1.7	Was kostet SAINT und wie sieht das Lizenzsystem aus?	4
1.8	Wie bekomme ich eine unverbindliche Demonstration von SAINT?	5
1.9	Wie kann ich left4web kontaktieren?	5
2.	Ausschnitt aus dem Leistungsspektrum (Stand: September 2015).....	6
2.1	Generelle Funktionen für alle Module	6
2.2	Outbound-Modul (entsendender Bereich)	6
2.3	Inbound-Modul (empfangender Bereich)	6
2.4	Marketing Modul.....	7

1. Häufig gestellte Fragen / Frequently Asked Questions (F.A.Q.)

1.1 Wer ist left4web?

Wir sind ein kreativer Zusammenschluss aus Informatikern, IT-Projektmanagern, Entwicklern und Beratern. Unsere Expertise liegt in CRM, Kampagnen-Management-Systemen, Web-Anwendungen, „intelligenten“ Webseiten, Webshops, IT Infrastructure Management (Hosting, Betriebssysteme, usw.) und vielen weiteren Lösungen. Wir haben Erfahrung in unterschiedlichen Branchen. Folgend ein Auszug:

Telekommunikation, Banking, Einzelhandel, Automotive und Kulturaustausch.

1.2 Was bedeutet SAINT?

Saint steht für SAles INTelligence.

1.3 Wofür steht CRM?

CRM (Customer Relationship Management) Systeme sind Werkzeuge zur Verwaltung von Kundenbeziehungen. Der Umfang der Systeme beziehungsweise das, was diese Tools leisten weicht erheblich voneinander ab. Beispielsweise ist ein CRM System für ein Einzelhandelsunternehmen nicht vergleichbar mit dem eines Kulturaustauschunternehmens. Daher ist ein Kauf von CRM-Systemen von der Stange im Grunde genommen unmöglich. Und wenn dies doch erfolgt, müssen diese mit erheblichem Kostenaufwand auf das jeweilige Unternehmen angepasst werden. Ein „Standard-Fertig-System“ gibt es demnach nicht und könnte somit auch niemals den gezielten Bedarf Ihres Unternehmens abdecken.

1.4 Wie funktioniert SAINT?

Saint ist eine Cloud basierte Lösung. Für Ihr Unternehmen bedeutet das: Sie können innerhalb des Intranets oder über das Internet (z.B. aus dem Home-Office oder von Messen oder auch aus dem Ausland) mit dem System arbeiten. Jederzeit von überall! Die Hauptsache ist Sie haben Ihren PC dabei und Internet steht zur Verfügung. Egal welches Betriebssystem (Windows, Mac, Linux) – das System läuft überall. Bei der Internet-Lösung benötigen Sie niemand im Unternehmen der sich um den Betrieb des Systems kümmert. Wir erledigen dies für Sie. Ihre Mitarbeiter können das tun, was sie jeden Tag tun. Arbeiten für Ihr Unternehmen und für das, was diese am besten können.

1.5 Warum ist ein solches System wichtig?

Die meisten Unternehmen im Kulturaustausch-Sektor sind kleinere Mittelständler. Von 2 Personen bis zu 60 oder 100 Mitarbeitern ist im Markt alles zu finden. Bis zu einer bestimmten Größe Ihres Unternehmens lässt sich auch sehr viel Organisation mit Microsoft Excel-Tabellen lösen. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass dies irgendwann aufwandsseitig nicht mehr sinnvoll zu leisten ist. Klär- bzw. Problemfälle sind die Folge. Urlaubs- und Krankheitsübergaben funktionieren nicht so wie es nötig wäre. Ganz zu schweigen vom Fortgang wichtiger Mitarbeiter.

Abgesehen vom menschlichen Faktor bleiben vor allem aus Verkaufs- bzw. Vertriebsicht Chancen ungenutzt. Hier kommen CRM-Systeme ins Spiel.

Stellen Sie sich folgenden Ablauf vor. Eine Familie meldet sich bei Ihnen und interessiert sich für ein Programm in Kanada. Egal ob die Familie per Telefon oder über Ihre Homepage an Sie herantritt. Mit ein paar einfachen Schritten sind die Stammdaten (Name, Adresse, Interesse am Kanada-Programm) im System gespeichert. Sollte die Familie bereits über einen Kollegen in das System gelangt sein, werden Sie auf eine Dublette hingewiesen.

Das System erledigt viele wichtige Aufgaben für Sie direkt automatisch (zum Beispiel diverse Erinnerungen (Wiedervorlage für Nachfassungen usw.)). Sämtliche Kommunikation wird automatisch im System gespeichert. Mit wenigen Klicks und ein paar Sätzen werden auch Telefongesprächsinhalte notiert und sind einsehbar. So kann auch Mitarbeiter B jederzeit den Informationsstand von Mitarbeiter A erfahren, selbst wenn dieser nicht verfügbar ist. Zudem können Sie durch 3 Klicks direkt aus dem System heraus ein Angebot für die Familie erstellen. Alle Felder im Brief sind gefüllt inkl. der Stammdaten, Programminformationen, Preisen und Optionen wie Versicherungsleistungen und so weiter. Auch individuelle Serienbriefe (z.B. für alle Interessenten im aktuellen Programmjahr) sind ähnlich schnell erstellt.

Alle Informationen, auch generierte Dokumente oder Dokumente vom Teilnehmer (Gast) usw. können komfortabel direkt im System gespeichert werden. Sie benötigen keine Ablage mehr im Netzlaufwerk auf Ihrem Server/Computer.

Das System begleitet Sie und den Kunden im vollständigen Zyklus. Von der Erfassung, über das Vertragsangebot, den Vertrag, die Ausreise, die Rückkehr, die Gastfamilie und so weiter. Auch wenn sich der Teilnehmer danach für Ihr Unternehmen engagieren möchte (zum Beispiel auf Messen und Information Veranstaltungen) ist dies im System vermerkt und kann sehr einfach abgerufen werden. Vielleicht hat der Teilnehmer eine jüngere Schwester oder einen jüngeren Bruder. Das System weißt Sie auf Wunsch gerne zeitig vor dem „richtigen Alter“ auf diesen Sachverhalt hin und Sie können gezielt auf die Familie zur richtigen Zeit zugehen.

Wichtig: Das System beinhaltet diese Funktionen nicht nur für Outbound, denn auch Inbound und Marketing wird unterstützt. Sie sind ein e.V.? Auch hierfür gibt es ein extra Modul. Verwalten Sie Ihre Mitglieder, Interviewer, Betreuer, Wettbewerbe und vieles mehr.

1.6 Unterstützt das System uns bei einer sauberen Datenhaltung?

SAINT bietet einen deutlichen Mehrwert zu anderen Systemen oder einer Verwaltung in Excel-Systemen. Legen Sie eine Familie bzw. einen Teilnehmer einmal an (beispielsweise im Outbound-Bereich), steht genau dieser Datensatz auf Wunsch auch in allen anderen Modulen (z.B. dem Marketing) zur Verfügung. Ändert dann ein Mitarbeiter im Marketing die Adresse, da die Familie umgezogen ist, werden auch die Daten des Outbound-Bereichs angepasst. Etwaige (potentielle) Dubletten werden vom System erkannt und der Benutzer wird auf diese hingewiesen und kann nochmals entscheiden, ob diese doch erfasst oder mit dem bereits existierenden Datensatz gearbeitet werden soll.

1.7 Was kostet SAINT und wie sieht das Lizenzsystem aus?

Generell gibt es keine Lizenz-Limitierung. Egal ob Sie derzeit 10 oder irgendwann einmal 20 Mitarbeiter haben. Sie haben jederzeit die Möglichkeit neue Lizenzen anzulegen und beispielsweise auch Aushilfen kurzfristig in das System einzubinden. Das System wächst demnach dynamisch mit

Ihren Mitarbeitern. Der Preis ist Verhandlungssache. Sie entscheiden welche Module Sie benötigen und wie viele Mitarbeiter mit dem System arbeiten werden. Der Preis richtet sich also vor allem nach Ihrer Unternehmensgröße.

Wir prüfen gerne die Anforderungen und unterbreiten Ihnen ein unverbindliches Angebot.

1.8 Wie bekomme ich eine unverbindliche Demonstration von SAINT?

Kontaktieren Sie uns gerne über oben genannte E-Mail Adresse oder über unsere Homepage. Wir vereinbaren einen Termin in Ihren oder unseren Räumlichkeiten und führen Ihnen das System vor.

1.9 Wie kann ich left4web kontaktieren?

Kontaktieren Sie uns gerne über oben genannte E-Mail Adresse oder über unsere Homepage.

2. Ausschnitt aus dem Leistungsspektrum (Stand: September 2015)

Bitte beachten Sie dass das System ständig erweitert wird. Da der Umfang des Systems recht groß ist können wir hier auch nur Stichpunkte zu den einzelnen Modulen wiedergeben.

2.1 Generelle Funktionen für alle Module

- Erstellen von Briefen und Serienbriefen und Speicherung im System beim jeweiligen Teilnehmer/der jeweiligen Familie sowie Ablage von Briefvorlagen
- Erstellen von Aktivitäten (z.B. Erinnerungen, Rückruf-Wünsche usw.) und delegieren dieser Aufgaben unter den Mitarbeitern (Vertretung, Urlaubsregelungen usw.)
- Persönliches „Cockpit“ für jeden Mitarbeiter wo dessen Aufgaben zusammenlaufen und bearbeitet werden können
- Benutzerverwaltung
- Systemweite umfangreiche Suche (mit logischen Operatoren) sowie Freitextsuche
- Absolut einfache Bedienung des gesamten Systems mit schnellem Einlernen und Wiedererlernung
- Systemweite Prüfungen für logische Rufnummern, logische E-Mail-Adressen, Dubletten-Prüfungen und Sperrung von Datensätzen (schwarze Liste)
- Export aller Daten oder von Auszügen zur Weiterverwendung beispielsweise in Excel

2.2 Outbound-Modul (entsendender Bereich)

- Erfassung von Familien, Erziehungsberechtigten, Teilnehmern
- Erfassung von Programmteilnahmen (auch mehrere Programme pro Teilnehmer)
- Erfassung von Interviews
- Erfassung von Programmen und Optionen (Versicherungen)
- Erfassung und Pflege von Rechnungen
- Vorbereitungsseminare pflegen und deren Teilnehmer erfassen
- Reisedaten erfassen (inkl. Flug, Bus, Bahn in alle Länder)
- Ziellanddaten erfassen (Betreuer, Partnerorganisation, Gastfamilie(n))
- Erfassung der Nachbereitung nach Rückkehr
- Erfassung von Programmen
- Vertragspflege

2.3 Inbound-Modul (empfangender Bereich)

- Erfassung und Verwaltung von Gastfamilien und den zugeordneten Gästen (inkl. Aufwandsentschädigungen uvm.)
- Erfassung und Verwaltung von Gästen (inkl. Reisedaten, Programmteilnahmen, usw.)
- Erfassung und Verwaltung von lokalen (Inlands-)Betreuern und deren zugeordneten Gästen
- Erfassung und Verwaltung von Partnerorganisationen und deren Gästen
- Erfassung und Verwaltung von Praktikumsgebern und den Praktikanten (Gästen)
- Erfassung und Verwaltung von Programmen

2.4 Marketing Modul

- Erfassung von Institutionen (Schulen, Unternehmen usw.)
- Sonstigen Marketing-relevanten Personen
- Fundraising-Kampagnen
- Messen und Veranstaltungen (und deren Teilnehmer sowie die organisatorischen Daten wie Veranstaltungsort)
- Infomaterial-Verwaltung bzw. deren Empfänger
- Newsletter-Listen anlegen und pflegen
- Programmwerbung (Bestellung von Infoheften, Plakaten, und weiteren Materialien und deren Empfänger)
- Pflege von Vereinsmitgliedern (Jugendberatern)
- Pflege von Vereinsveranstaltungen und deren Veranstaltungsorten sowie etwaigen Schulungsmethoden
- Pflege von Jury-Mitgliedern des Vereins (ggf. relevant für Stipendienvergabe)
- Wettbewerbe und deren Teilnehmer und Gewinner

Wir demonstrieren Ihnen das System sehr gerne. Sprechen Sie uns an oder schreiben Sie uns über die Kontaktdaten auf Seite 1.