

# EXCELLENCE IN ELECTRONIC MARKETING

## Unternehmensportrait The Customer Focus Company AG

In der Zeit der gesättigten Märkte, der undifferenzierten Produktangebote und der optimierten Lieferketten sind brachliegende Wertschöpfungspotentiale einzig in der Marktbearbeitung zu finden. Mit durchgängigen und integrierten Prozessen über die Bereiche Vertrieb, Marketing und Partner kann die gesamte Nachfragekette (Demand Chain) gewinnbringend auf die strategischen Ziele ausgerichtet werden. Unternehmen die sich konsequent dem Kundenfokus verschreiben und im Tagesgeschäft gezielt mit relevanten und aktuellen Informationen arbeiten, werden in diesen schwierigen Märkten bestehen. Die optimale Unterstützung dieses Geschäftsansatzes mit Informatikmitteln nennen wir Excellence in Electronic Marketing.



### The Customer Focus Company AG

Als neutrales Beratungsunternehmen haben wir uns seit 1995 auf das kundenfokussierte Modellieren, Messen und Steuern von Marktbearbeitungen spezialisiert. Wir beraten und unterstützen Unternehmen bei der Evaluation, Analyse, Planung, Umsetzung und Schulung von modernen Business-Management Lösungen. Von unseren Büros in Ennetbaden (Hauptsitz), Basel und Heidenheim bearbeiten wir den Schweizer- und den Süddeutschen Raum, fokussiert auf die Branchen Financial Services, Handel und Gesundheit.



Unsere Berater verfügen über langjährige Praxiserfahrung in Business-, Verkauf- und Marketing- Management/Controlling. Dadurch kennen wir neben den theoretischen Grundlagen von Electronic Marketing vor allem auch die konkreten Situationen im Tagesgeschäft und berücksichtigen diese gezielt in der Konzeption und der Umsetzung unserer Lösungen. Diese Symbiose von Mensch, Organisation und Technik kombinieren wir mit pragmatischen Vorgehen in iterativen Schritten und klarer Zielorientierung. Das Resultat dieses Ansatzes sind Business-Lösungen mit klarem Nutzen - eingeführt mit minimalsten Risiken!

Die Referenzen von CFC AG belegen die langjährigen Erfahrungen der prozessorientierten Konzeption und der integrativen Umsetzung von unterschiedlichsten Kunden- Partner- und Führungssystemen (CRM, eBusiness, Intranet, Prozess Mgmt., Scorecard, etc.).

### Leistungsübersicht

Das Leistungsangebot der CFC AG besteht aus umfassenden Dienstleistungen, Werkzeugen und Methoden zum Modellieren, Messen und Steuern von Marktbearbeitungen.



Diese Leistungen sind auf die drei wichtigsten Disziplinen des Electronic Marketing ausgerichtet:

**Sales Performance** – Maximale Schlagkraft und Wirkung am Markt durch Steuerung der vorhandenen Vertriebsressourcen.

**Demand Control** – Konzentration auf die strategischen und erfolgversprechendsten Marktsegmente, Abstimmung der jeweiligen Absatzstrategien und Kundenorientierung.

**Dialog Management** – Aufbau und Sicherung von qualitativ hochstehenden, zielgerichteten Kundeninteraktionen zur maximalen Kundenbindung und -Wertschöpfung.



### Wissenschaftlich fundierte Methoden

Als Praktiker arbeiten wir für eine fundierte theoretische Basis eng mit einer Reihe von wissenschaftlichen Instituten und Schulen zusammen:

- Fachhochschule beider Basel FHBB
- Fachhochschule Solothurn
- Institut für Management Entwicklung IMANENT
- Institut für angewandte Betriebsökonomie IAB
- Institut für Finanzplaner IFFP
- Universitäten Wien und Eisenstadt

Damit die Business-Lösungen im operativen Tagesgeschäft Einzug finden, müssen in der Regel Informatik-Werkzeuge angepasst oder neu eingeführt werden. CFC AG setzt dafür je nach Bedarf Standardsoftware verschiedener führender Hersteller ein und koordiniert die Projekte mit den entsprechenden Technologiepartnern und der internen Informatik. Um die Business Potentiale zu realisieren, werden diese Technologien auf die spezifischen Bedürfnisse unserer Kunden ausgerichtet und in die bestehende Systemumgebung integriert.

### Wir verhelfen zu EXCELLENCE IN ELECTRONIC MARKETING

Sonnenbergstrasse 51, CH-5408 Ennetbaden  
Tel.: +41 (0)56 221 37 50, Fax: +41 (0)56 221 37 51  
E-Mail: info@customerfocus.com, Internet: www.customerfocus.com

# Business Management Lösungen

## Referenzen



## Sales Perf. Cockpit



### Verkauf

Effizienzsteigerung durch Fokus auf:  
 > den Weg zum Kunden  
 > den Weg zum Abschluss

## Demand Control Cockpit



### Marketing

Effektivitätssteigerung durch Fokus auf:  
 > Segmentsteuerung  
 > Strategieabstimmung

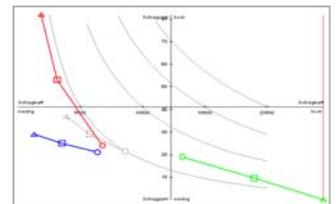
## Dialog Mgmt. Cockpit



Dienst am Kunden  
 Kostenoptimierung und Nachhaltigkeit durch Qualitätssicherung in der Kundeninteraktion

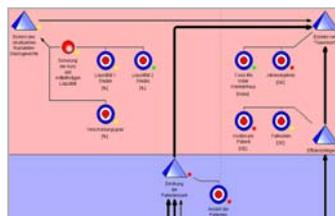


**Funnel Manager**



**Performance Monitor**

- ✓ Bewertung der Abschlusschancen - Forecast
- ✓ Transparenz der Absatzentwicklung
- ✓ Wirksamkeit der eingesetzten Ressourcen, Mittel und Kanäle
- ✓ Kontrolle der Verkaufsstufen und -Zyklen
- ✓ etc.

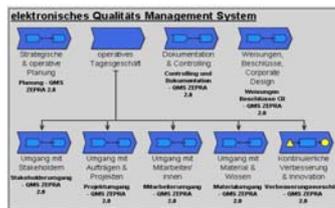


**CRM Scorecard**



**Management Cockpit**

- ✓ Bewertung der Potentialrealisierung
- ✓ Transparenz der Segmentbearbeitung
- ✓ Wirksamkeit des Customer Relationship Managements
- ✓ Kontrolle der Strategieumsetzung
- ✓ etc.



**Prozess Manager**



**Organisationshandbuch**

- ✓ Dokumentation der Kernprozesse und deren Kommunikation als Organisationshandbuch
- ✓ Prozessorientierte Definition von Anforderungen an CRM- und eBusiness-Lösungen (Storybook)
- ✓ Konzeption von Kundeninteraktionssystemen im 'straight through processing'
- ✓ Qualitätssicherung bei Projektumsetzungen
- ✓ etc.

Hauptsitz: Sonnenbergstrasse 51, CH-5408 Ennetbaden  
 Tel.: +41 (0)56 221 37 50, Fax: +41 (0)56 221 37 51

Basel: Centralbahnstrasse 7, CH-4050 Basel

Deutschland: Schleifweg 8, D-89520 Heidenheim  
 Telefon: +49 (0)7367 91 97 88, Fax: +49 (0)7367 91 97 89

E-Mail: info@customerfocus.com, Internet: www.customerfocus.com

THE CUSTOMER  FOCUS COMPANY AG

**EXCELLENCE IN ELECTRONIC MARKETING**