

# ***Chancen und Nutzen ...***



# Chancen einer CRM Lösung

- ✓ **Frischer Schwung für die Kundenbeziehungen**
  - ❑ **Kunden binden und begeistern**
    - personalisierte und bedarfsgerechte Kommunikation und Angebote
    - individualisierte Kundenbindungsprogramme und Bonussysteme
    - Rasche Reaktionsmöglichkeiten durch Transparenz und punktgenaue Information
- ✓ **Neue Möglichkeiten für mehr Umsatz**
  - ❑ **Interessante Kunden finden**
    - Kundenbewertung- und Segmentierungsmethoden
  - ❑ **Verlorene Kunden wiedergewinnen**
    - oft vernachlässigtes Potential
    - erheblich kostengünstiger als Gewinnung neuer Kunden
  - ❑ **Kundenwert erhöhen durch langfristige Kundenbeziehungen**
    - Basis für Cross- und Up-Selling Strategien
- ✓ **Einsatz effizienter Tools**
  - ❑ **Einheitliche, zentrale und qualitätsgesicherte Datenbasis**
    - Zentrale Verwaltung und Pflege von Firmen, Kontakten und Interessenten
    - Geregelter Zugriff auf alle Aktivitäten aus Vertrieb, Marketing und Service
  - ❑ **Suchmaschinen**
  - ❑ **Marketing – Kampagnen**
    - Erstellung, Verteilung und Nachverfolgung von Kampagnen
    - Personalisierte Ansprache in Serien E-Mails oder Serien-Briefen



# Nutzen einer CRM Lösung

## Wäre es nicht schön ... ?

- Jeden Kundenkontakt mit einer übersichtlichen Historie zu sehen?
- Wenn der Vertriebs Erfolg für Sie messbar ist?
- Wenn Sie wüssten, welcher Mitarbeiter, wie viele Angebote zum Abschluss bringt?

## Kennen Sie das ... ?

- Es braucht viel Zeit und Mühe, ein vollständiges Bild über einen Kunden zu machen?
- Wichtige Kundeninformationen finden sich nur in den Köpfen Ihrer Mitarbeiter?
- Sie haben den Eindruck, nicht das volle Umsatzpotential der Kunden auszuschöpfen?

## CRM liefert



- **Auf Knopfdruck: Übersicht der zu betreuenden Kunden mit geografischer Lage und den eingesetzten Produkten**
- **Rascher Überblick über vergangene Aktivitäten bei Kunden und Ansprechpartnern**
- **Transparente Information für berechtigte Benutzer in Echtzeit**

# Nutzen einer CRM Lösung

## Kunde

- Schnelle Reaktionszeiten** – durch zentrale Datenerfassung
- Kompetente Ansprechpartner** - dank gespeicherter Aktivitäten-Historie
- Gezielte Ansprache möglich** – durch gespeicherte Kundenprofile
- **Bessere Betreuung Ihrer Kunden**

## Mitarbeiter

- Entscheidungshilfen immer zur Hand** – On- und Offline Verfügbarkeit von Informationen, Emails, Faxe, Dokumente, Notizen etc.
- Hohe Transparenz der Kundendaten für alle Mitarbeiter** - Merkmale, Umsatz und Kosten, Loyalität, Kaufverhalten
- Ergonomische, professionelle Arbeitsumgebung** – durch Integration von Kalender, Mail, Fax, Telefonie und Vorlagen etc.
- **Gesteigerte Motivation und Leistungsfähigkeit**

## Firma

- Mehr Umsatz mit den Kunden** - Präferenzen, Personalisierung ermöglichen effiziente Kundenbetreuung
- Erhöhung des Kundenwertes** – durch langfristige Kundenbindung und Nutzung von Cross Selling Potentialen
- Archivierung und Dokumentation** – alle Vorgänge und Aktivitäten werden logisch archiviert und stehen auf Knopfdruck zur Verfügung
- Geringe Kosten** – durch gesteigerte Effizienz
- **Nachhaltiger Unternehmenserfolg**