

# 10 Gründe warum jedes Unternehmen ein CRM-System haben sollte

## 1. Zentrale Datenbank

Der wichtigste Grund für eine CRM-Software ist die komplette Übersicht über alle relevanten Daten in einer einzigen zentralen Datenbank. In dieses umfassende System (wie zum Beispiel die Software CAS genesisWorld) können alle in Ihrem Unternehmen vorhandenen Office-, Warenwirtschafts- und Archivierungslösungen integriert werden. Intelligente Schnittstellen tauschen die Informationen automatisch aus und sorgen so dafür, dass alle verbundenen Systeme ständig mit den aktuellsten Daten arbeiten.

## 2. Umfassendes Wissen für alle

Jeder Mitarbeiter Ihres Unternehmens hat Zugang zu allen für ihn relevanten Daten. Übersichtlich aufgelistet sind im Datensatz alle Informationen zu Kunden und Partnern des Unternehmens hinterlegt. Eine strukturierte und übersichtliche Ablage für alle Dokumente macht das Auffinden dieser erheblich einfacher. Die Suchfunktion beschleunigt dies noch zusätzlich. So verringern sich die Informationsbeschaffungszeiten erheblich und jeder Ihrer Mitarbeiter kennt seine Kunden und die seiner Kollegen falls notwendig.

## 3. Daten immer und überall

Natürlich kann auf alle Daten auch mobil zugegriffen werden. So haben Mitarbeiter im Außendienst jederzeit die aktuellsten Daten vorliegen und können im Kundengespräch überzeugen. Neue Fakten, die beim Kundentermin besprochen werden, können sofort im System vermerkt werden. Eine Nachbearbeitung der Termine im Büro ist somit kaum noch notwendig. Die Reaktionszeiten werden verringert.

## 4. Schneller und effizienter

Durch die strukturierteren und automatisierten Arbeitsabläufe erreichen Sie in vielen Bereichen Ihres Unternehmens (Marketing, Vertrieb, Projektmanagement, Support, Führungsebene usw.) eine wesentlich höhere Effizienz. Wichtige Daten sind schnell und auf Knopfdruck beschaffbar. Durch die Verknüpfung zugeordneter Datensätzen können diese direkt geöffnet werden (drill down).

## 5. Dubletten-Bereinigung

Ihr CRM-System bereinigt automatisch Dubletten. Als Standardfunktion prüft Ihr CRM System jede neu angelegte Adresse. Besteht diese Adresse bereits, werden bestehende und neue Adresse abgeglichen und zusammengeführt. Große Datenmengen können zum Beispiel mit dem Duplicate Finder pro der CAS genesisWorld geprüft werden. Die Qualität Ihrer Datenbestände wird dadurch erheblich verbessert. Auswertungen sind fehlerfrei und eindeutig.

## 6. Perfekte Kundenbetreuung

Die chronologische angelegte Kundenakte ermöglichen eine professionelle Kundenbetreuung. Der 360°-Rundumblick auf Ihre Kunden zeigt übersichtlich alle Bestellungen, Telefonate, Verträge und Korrespondenz auf Knopfdruck. Durch die Auswertung der Kundenprofile entdecken Sie verstecktes Potenzial. Der Kunde kann präziser und individueller angesprochen und beraten werden. Durch fundiertes Wissen über Ihre Kunden können Sie Ihre Produkte und Dienstleistungen sinnvoll und kundenorientiert weiterentwickeln.

## 7. Grundlage für Marketingautomation

Gut gepflegte Kundendaten in einem CRM-System sind die Grundlage für Marketingautomation. Basierend auf den gespeicherten Informationen können Sie auf Prozesse einfach automatisieren, personalisierte Inhalte bereitstellen, Verkaufstrichter verwalten, Kampagnen durchführen und den Kontaktfluss überwachen. Ihr CRM System ermöglicht es Ihnen Ihre Kunden zu segmentieren. Unterteilen Sie Ihre Kunden nach Präferenzen, Demografie, Kaufverhalten, Betreuungsintensität, und vieles mehr.

## 8. Ihre Mitarbeiter

Mitarbeiter werden bei zeitraubenden und unangenehmen Routinearbeiten entlastet. So werden Kapazitäten für wichtigere Aufgaben geschaffen. Im Gespräch mit Kunden treten Ihre Mitarbeiter kompetenter auf, da alle relevante Informationen für sie verfügbar sind. Motivierte Mitarbeiter leisten mehr und strahlen die Zufriedenheit auch im Umgang mit den Kunden aus.

## 9. Finanzielle Aspekte

Anfangs stellt die Einführung eines CRM-Systems eine finanzielle Belastung dar. Diese amortisiert sich allerdings zügig durch die höhere Effizienz Ihrer Mitarbeiter und Ressourcen. Der Personalaufwand sinkt. Kosten für Fehler und Fehlentscheidungen werden vermieden. Das Potenzial der Kunden wird erkannt und besser bedient. Dadurch steigt Ihr Umsatz. Was viele nicht wissen: für die Anschaffung können Sie in vielen Bundesländern Unterstützung vom Staat beantragen.

## 10. Auswertung

Zu guter Letzt aber mit einer der wichtigsten Gründe: Die Auswertungen. Dank Ihres CRM-Systems verlieren Sie nie den Überblick über Ihre laufende Projekte auf Basis aller Unternehmensdaten. Das System ermöglicht eine vorausschauende Ressourcen- und Aufwandsplanung sowie Zeit- und Kostenerfassung bei Projekten. Nach einmaliger Einstellung erhalten Sie jederzeit die aktuellsten Auswertungen – wenn gewünscht gleich auf Ihrem Einstiegscockpit. So sind Sie jederzeit bestens informiert. Umfassende Auswertungen ermöglichen fundierte Entscheidungsgrundlagen für die erfolgreiche Zukunft Ihres Unternehmens.