

Bessere Kundenbeziehung - Ihr CRM-System unterstützt Sie dabei

In unserer heutigen schnelllebigen Zeit sind gute Kundenbeziehungen für ein erfolgreiches Unternehmen wichtiger denn je. Produkte sind austauschbar, Preise schnell verglichen und Dienstleistungen von vielen Anbietern zu erhalten. Darum braucht jedes Unternehmen etwas, das es von den Mitbewerbern abhebt. Eine nachhaltig gute Beziehung zu Ihren Kunden ist dafür die beste Basis. Dabei unterstützt Sie Ihr CRM-System. Wie? Das zeigen wir Ihnen gerne.

CRM stellt den Kunden in den **Mittelpunkt** des unternehmerischen Handelns, mit dem Ziel, die Beziehungen zu verbessern, die Zufriedenheit zu steigern und den Kunden dadurch langfristig an das Unternehmen zu binden. Konsumenten verlangen von Unternehmen, dass auf die individuellen Bedürfnisse und Interessen eingegangen wird. Ein guter Vertrieb sollte zu jeder Zeit wissen, über welche Aktionen der Kunde vom Marketing-Team bereits informiert wurde, mit welchen Problemen sich der Kunde an den Support gewandt hat oder welche Angebote bereits an den Kunden gesandt wurden.

Mit einem CRM-System haben Sie eine **zentrale Datenbank**, in der alle Mitarbeiter abteilungsübergreifend Kundendaten erfassen, verarbeiten und auch analysieren können. Es spielt keine Rolle, ob Sie im Marketing, im Vertrieb, im Kundenservice oder in der Geschäftsführung tätig sind – die CRM Software unterstützt Sie dabei Ihre täglichen Arbeiten effektiv und fehlerfrei auszuüben. Umfangreiche Auswertungstools bilden eine perfekte Grundlage für fundierte Geschäftsentscheidungen.

Jeder Mitarbeiter kann im CRM-System sehen, auf welchem Schritt sich die jeweilige Adresse aktuell in der **Customer Journey** befindet und welche Aufgaben er selbst zu welchem Zeitpunkt erledigen muss. So kann verhindert werden, dass wichtige Aufgaben zu spät erledigt oder im stressigen Arbeitsalltag sogar ganz vergessen werden.

In der **Kontakthistorie** können E-Mails, Angebote, Ergebnisse aus Gesprächen, Verträge, Rechnungen, Bestellungen und weitere hinterlegt werden. Mit wenigen Klicks erhalten Sie und auch Ihre Kollegen einen Überblick darüber, was bereits mit dem Kunden besprochen wurde, welche Werbemails er erhalten hat, welche Produkte er gekauft hat oder welche Reklamationen es zu einem Produkt gab. So ist es möglich, zu verhindern, dass ein Servicefall zu einer Störung der Kundenbeziehung wird. Sondern dank optimaler Abwicklung zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit führt.

Natürlich ist der Zugriff auf das CRM-System nicht nur auf das Büro beschränkt. Über die **mobile Version** kann sich der Außendienst jederzeit und überall ins System einloggen. So kann der Vertriebler zum Beispiel auch direkt im Gespräch Informationen aus der Datenbank entnehmen oder neue Informationen eintragen. Der Innendienst ist immer auf dem aktuellsten Stand und kann so schnellst möglich die nächsten Schritte auslösen.

Im CRM-System können Kunden verschiedenen **Zielgruppen** zugeordnet werden. So erhalten Ihre Kunden ausschließlich auf sie zugeschnittene Werbebotschaften. Der Empfänger fühlt sich verstanden und gut informiert, statt sich wegen irrelevanter Werbeflut zu ärgern und abzuwenden.

Newsletter können durch wenige Klicks hochgradig individualisiert werden. Und der Erfolg einer Kampagne wird durch Ihr CRM-System gemessen und ausgewertet.

Verknüpfen Sie das integrierte **Kampagnenmanagement** dann noch mit einer passenden Marketing-Automation Software wie z.B. Evalanche, können Marketingaktionen – vom Erstkontakt bis hin zur Betreuung nach Abschluss eines Auftrages – automatisch individualisiert ablaufen.

Mit wenigen Klicks werden Schritte und Aktionen definiert, die ein Lead durchlaufen soll. So folgt beispielsweise nach dem Ausfüllen eines Kontaktformulars auf der Homepage eine automatisch generierte Email um den Kunden zu begrüßen. Definierte Handlungsauftrufe, in Newslettern oder auf der Homepage, die vom Kunden geklickt werden, lösen dann wiederum automatisch weitere Aktionen wie einen Rückruf-Auftrag beim Vertrieb aus. Auch Angebote können automatisch individuell erstellt werden. Am Ende steht im Idealfall der erfolgreiche Verkauf.

Ihr Unternehmen profitiert von zufriedenen Kunden nicht nur durch die Wiederholungsgeschäfte – wodurch der **Customer-Lifetime-Value** Schritt für Schritt gesteigert wird – sondern auch durch die Weiterempfehlung, die zufriedene Kunden gerne geben.

Die **Vorteile** einer CRM Lösung liegen auf der Hand. Durch sorgfältig gepflegte Kundendaten, kennen Sie Ihren Kunden und seine Bedürfnisse und können so die Kundenbeziehungen verbessern: Schneller Service und personalisierte Angebote werden zum Kinderspiel! Auch intern profitiert Ihr Unternehmen von dem Einsatz: Mitarbeiter behalten Informationen, Dokumente, Arbeitsprozesse und Termine immer im Blick und können somit effizienter arbeiten und Ihr Unternehmen in Zeiten der Digitalisierung noch schneller erfolgreich machen!