

Professionelles Kundenbeziehungs-Management ist die Basis für den langfristigen Erfolg Ihres Unternehmens!

Customer Relationship Management, kurz CRM, bezeichnet das **EDV-gestützte Management von Kundenbeziehungen** (Kommunikation, Dokumentation,

Prozess-Mgmt.) und ist somit ein sehr wertvolles Instrument für **Vertrieb** und **Marketing**. In den meisten Branchen sind Beziehungen zwischen Unternehmen und Kunden langfristig ausgerichtet. Mit Hilfe von CRM werden diese Kundenbeziehungen gepflegt und weiter ausgebaut, was sich in den meisten Fällen sehr maßgeblich auf den Unternehmenserfolg auswirkt.

Kundenansprachen und **Kundenbindungen** nehmen einen immer höheren Stellenwert ein, da die Gewinnung von Neukunden im Normalfall sehr teuer ist. Um die Kundengewinnungs-Kosten zu reduzieren setzen viele Unternehmen auf moderne Software-Tools, die sowohl die Kundenneugewinnung als auch die Bindung bestehender Kunden entsprechend erleichtern und damit effizienter machen.

Grundlegend geht es darum,

- aus Interessenten Kunden zu machen,
- durch Analyse des Kaufverhaltens und entsprechenden Einsatz von Marketing-Instrumenten die Kundenzufriedenheit und die Kauffrequenz zu steigern,
- Bestandskunden durch gezielte Marketing-Aktionen längerfristig zu binden,
- das Kundenpotenzial durch Up- und Cross-Selling besser auszuschöpfen,
- die Kundensegmentierung zu forcieren, um auf den Kunden abgestimmte Produkte und Dienstleistungen anbieten zu können
- durch zentrale Datenerfassung die Informationen gezielt im Unternehmen zur Verfügung zu stellen,
 - Prozesse und Unternehmensabläufe zu standardisieren
 - mit Hilfe von Auswertungen und Berichten die Transparenz über Kunden, Verkaufspotentialen und den damit verbundenen Aktivitäten und Unternehmensabläufen zu erhöhen,□
 - durch schnelle Informationsbereitstellung und effizientere Prozesse Zeit und somit Kosten zu sparen

Wie Sie sehen ist CRM ein sehr mächtiges und effizientes Instrument für das Management von Kundenbeziehungen.

Ziel sollte es dabei sein Ihre Vertriebs- und Marketing-Teams bei ihrer Arbeit bestmöglich zu unterstützen. Egal, ob sich die Mitarbeiter im Büro, unterwegs zum Kunden oder bereits bei ihm vor Ort befinden. Sie sollen stets alle benötigten Informationen und Business Prozesse rasch und detailliert zur Verfügung gestellt bekommen, sodass es einen wirklichen Mehrwert für ihre Arbeit darstellt. Und der Kunde soll dabei das Gefühl bekommen, dass er im Mittelpunkt steht und bestmöglich betreut wird!

Je nach Unternehmensgröße, Anforderungen und IT-Budget, setzen wir dabei auf **mehrere unterschiedliche Software-Produkte**

:



Für kleinere IT Budgets empfehlen wir **vtiger CRM**. vTiger ist ein mächtiges Opensource-Produkt auf Basis von PHP/mySQL und steht unter der

[GNU General Public License](#)

. Das heißt für Sie, Sie zahlen

keine Lizenzgebühren

, sondern nur die Kosten für die Integration. vTiger ist somit auch für kleinere Unternehmen leistbar.

vtiger CRM bietet bereits in der Standardversion ein **sehr großen Funktionsumfang**. Neben klassischen CRM-Funktionalitäten, wie z.B. Lead- und Kontakt-Management, Kampagnen, Potentiale, Dashboards und Reporting, werden zusätzlich auch Module für Fakturierung/Auftragswesen sowie für den Customer Care-Bereich (Kundenportal mit Ticket-/Case-Management, FAQ usw.) angeboten. Durch die Opensource Architektur können diese Module sowie natürlich auch neue Module an die individuellen Bedürfnisse des Kunden angepasst werden.

Wie bei allen klassischen Opensource-Produkten ist professioneller Support durch den Anbieter nur eingeschränkt verfügbar.



Wer die **vertraute Arbeitsumgebung von Microsoft Office Outlook** sucht, sollte sich für Microsoft Dynamics CRM entscheiden. Durch die enge Integration in Microsoft Office wird eine hohe Akzeptanz bei Ihren Mitarbeitern erreicht – eine optimale Voraussetzung für die intensive und produktive Nutzung der CRM Software.

Mit Dynamics CRM ist eine auf Microsoft-Produkte abgestimmte CRM-Plattform verfügbar, welche die Aufgaben aller am Kundenbeziehungs-Management beteiligten Mitarbeitenden und Führungskräfte effektiv unterstützt und als **Informations-Drehscheibe** alle Kundeninformationen aus den Bereichen Verkauf, Marketing und Kundenservice zur Verfügung stellt.

Unabhängig vom Produkt werden unsere **CRM-Lösungen** optimal auf die Anforderungen und Wünsche des Kunden abgestimmt. Ebenfalls selbstverständlich sind Benutzerfreundlichkeit, Ausfallsicherheit, Skalierbarkeit und einfache Erweiterbarkeit. Wir übernehmen dabei die gesamte Projektabwicklung - beginnend mit der Konzeption bis hin zur Implementierung und Dokumentation.

CRM - Customer Relationship Management

Geschrieben von: BUERGLER IT & Management Consulting

[Kontaktieren](#) Sie uns, wir beraten Sie gerne bei einem unverbindlichen, kostenlosen Erstgespräch.