

Die Märkte befinden sich zur Zeit in einem starken Wandel vom Verkäufermarkt zum Käufermarkt. Das Internet und der Euro steigern die Transparenz des Wettbewerbs. Unternehmen die auch in Zukunft wettbewerbsfähig sein wollen, müssen ihre Kundenbeziehungen ausbauen.

CRM für den Mittelstand

Mehr Erfolg durch zufriedene und loyale Kunden



Für den Ausbau der Kundenbindungen müssen neue Konzepte und Werkzeuge entwickelt werden. Eines dieser Konzepte ist **CRM – Customer Relationship Management**. Es bedeutet die gesamte Organisation eines Unternehmens auf die Kundenzufriedenheit auszurichten. Zur Unterstützung dient das CRM-System **CRM_B**, das eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden ermöglicht.

CRM ist

eine Managementphilosophie. Ziel ist es die Organisation eines Unternehmens an der Kundenzufriedenheit zu orientieren. Jeder Mitarbeiter im Unternehmen erkennt den Kundenwert und handelt in seinem Tagesgeschäft so, dass ein Maximum an Kundenzufriedenheit erreicht wird.



CRM bedeutet

- ◆ dass alle Kontaktpunkte zum Kunden analysiert und optimiert werden – und zwar optimiert aus der Sicht des Kunden.
- ◆ Sämtliche Vertriebs- und Kommunikationskanäle (Telefon, E-Mail, Fax, Internet, Außendienst) zum Kunden müssen integriert werden
- ◆ CRM bedeutet, Kunden und Interessenten zu klassifizieren, zu bewerten und entsprechend ihrer Bedeutung für das Unternehmen zu behandeln

CRM Einführung

Es gibt kein Patentrezept. Wichtig ist zunächst, dass alle CRM Prozesse analysiert werden. Für die Umsetzung benötigen Sie ein CRM-System, das alle Kommunikationskanäle zum Kunden unterstützt und individuell an Ihre Anforderungen angepasst werden kann, so wie CRM_B.

CRM_B Funktionen

CRM_B ist umfassendes und flexibles Werkzeug für das Management von Kundenbeziehungen in mittelständischen Unternehmen. Es ist einfach zu bedienen und mit wenig Aufwand individuell anpassbar. CRM_B bietet:

- ◆ Portalfunktion – alles wichtige auf einen Blick
- ◆ Adressenverwaltung und Klassifizierung
- ◆ Vertriebssteuerung/Vorgangsbearbeitung
- ◆ Anbindung Außendienst
- ◆ operative Vertriebssteuerung
- ◆ strategische Vertriebsplanung
- ◆ E-Mail, Fax, Telefon INTEGRIERT
- ◆ Dokumentenmanagement INTEGRIERT



CRM_B Vorteile

- ◆ CRM_B ist Teil des zentralen Informationssystems Docuframe®. Nicht nur CRM Informationen sind prozessübergreifend für alle Mitarbeiter verfügbar.
- ◆ Docuframe®-Anwendungen sind leicht anpassbar. Durch die offene Entwicklungsumgebung können Anpassungen von jedem miTgroup-Partner oder vom Anwender selbst durchgeführt werden.
- ◆ Die miTgroup-Partner bieten ganzheitliche Unterstützung von der Analyse bis zur Implementierung Ihrer Geschäftsprozesse.

Die miTgroup erstellt maßgeschneiderte Lösungen auch für Ihr Unternehmen. Als Partnergruppe der GSD Software mbH ergänzt sie die bewährten Funktionalitäten der Standardsoftware Docuframe® um anwendungsorientierte Gesichtspunkte. Aus einer intelligenten Kombination von Standard und individuellen Anpassungen entstehen ganzheitliche Lösungen, die sich nahtlos in jedes Unternehmensumfeld einfügen.

Typisch für die miTgroup ist, dass neue Lösungswege aus erfolgreichen Projekten umgehend in die Weiterentwicklung der miTgroup-Produkte für Docuframe® einfließen. Das Ergebnis ist eine Produktpalette, die aktuelle Aufgabenstellungen aus allen Bereichen Ihres Unternehmens bewältigt. Die miTgroup-Produkte für Docuframe® stehen neben unseren direkten Kunden auch den Kunden der Docuframe® Vertriebs- und Entwicklungspartner zur Verfügung.

Hechingen • Mainz • Kreuztal • Lauda-Königshofen • Egg bei Zürich (CH)

Ihr Entwicklungspartner:

Dipl.-Ing. (FH)
Hubert Dix

**Team
Computing**

Qualitätsmanagement- und IT-Dienstleistungen

Frankenbergstr. 9 * 97922 Lauda-Königshofen
Fon 09343 6565-0 * Fax 09343 6565-2
E-Mail: info@team-computing.de
<http://www.team-computing.de>

Ihr Vertriebspartner: