

# CRM – Kundenbeziehungsmanagement mehr Erfolg durch zufriedene und loyale Kunden

Auch für kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) wird der Wettbewerb immer härter. Erfolg hat, wer sowohl bei Qualität als auch bei Service herausragt. Dauerhaft können Sie Ihre Kunden an sich binden, wenn Sie exzellenten Service nicht nur bei der Angebots- und Auftragsbearbeitung, sondern auch nach Vertragsabschluss und Lieferung bieten. Nicht jeder Kunde trägt gleich viel zum Geschäftserfolg bei. Deshalb ist es wichtig zu wissen, bei welchen Kunden sich mehr Service auch besonders auszahlt.

Sie benötigen:

- ➔ motivierte Mitarbeiter, die sich der Bedeutung der Kundenbeziehungen bewusst sind
- ➔ auf exzellente Kundenbeziehungen ausgerichtete Geschäftsprozesse
- ➔ ein Informations- und Prozessmanagementsystem, das Sie bei Planung und Steuerung Ihrer Kundenaktivitäten umfassend unterstützt

## 1 CRM\_B - Übersicht

Team Computing bietet mit der Softwarelösung CRM\_B ein flexibles und leistungsfähiges Werkzeug für das Management von Kundenbeziehungen in KMUs:

- ➔ unterstützt alle Kommunikationskanäle zum Kunden
- ➔ steuert operative und strategische Vertriebsaktivitäten
- ➔ im Außendienst einsetzbar
- ➔ bündelt alle Daten und Informationen zu Kunden und Interessenten

CRM\_B berücksichtigt besonders die begrenzten personellen und technischen Ressourcen von KMUs und konzentriert sich auf das Wesentliche. Das ermöglicht:

- ➔ leichte Bedienung
- ➔ einfache und schnelle Implementierung, Anpassung und Weiterentwicklung

## 2 CRM-Aktivitäten planen und steuern

### **CRM\_B unterstützt das operative Tagesgeschäft im Umgang mit Kunden und Interessenten**

Die Forderung lautet: Bei jedem Kontakt, den Kunden mit Kompetenz und Engagement zu beeindrucken. CRM\_B ermöglicht eine umfassende Sicht auf alle Kundendaten und Dokumente. Bei Bedarf können auch Auftragsdaten aus dem ERP System einbezogen werden. Selbstverständlich sind diese Daten auch für den Außendienst verfügbar, der offline arbeiten kann und nur bei Bedarf einen Datenabgleich durchführt.

CRM\_B ermöglicht jedem Mitarbeiter einfachen und schnellen Zugriff auf Kundendaten, gleichzeitig erleichtert es die Dokumentation von Aktivitäten. Ihr CRM Informationssystem sammelt so umfassend Informationen über Ihre Kunden. Das spart Ihren Mitarbeitern Zeit, die sie für noch besseren Kundenservice nutzen können.

### **Mit CRM\_B mittel- und langfristige CRM- Maßnahmen/Strategien entwickeln und umsetzen.**

Nutzen Sie alle gesammelten Daten, um Ihre CRM-Aktivitäten noch effizienter zu planen:

- ➔ mit welchen Kunden oder Produkten lassen sich die höchsten Umsätze erzielen
- ➔ wo kann mit welchen Aktivitäten das beste Aufwand-Nutzen-Verhältnis erzielt werden

CRM\_B zeigt Ihnen z.B. potentiellen(geplanten) und tatsächlicher Umsatz oder ermittelt den Gesamtaufwand, der in CRM-Aktivitäten gesteckt wurde.

### **3 CRM\_B – Funktionen**

---

- ➔ Portalfunktion – alles wichtige auf einen Blick
  - ➔ Anwendungsoptimierte Benutzerschnittstelle
  - ➔ Benutzerspezifische Sichten und Auswertungen
- ➔ Adressenverwaltung
  - ➔ Interessenten, Kunden, Lieferanten und deren Ansprechpartner (Vertriebs-)Mitarbeiter
  - ➔ Kategorisierung von Adressen
  - ➔ Beziehungen zwischen Adressen und Ansprechpartnern
  - ➔ Datenbank für weitere Felder frei erweiterbar
- ➔ Vertriebssteuerung/Vorgangsbearbeitung
  - ➔ Vorgangsüberwachung mit Termin und Status
  - ➔ Bezug zu Adressen, Projekt und/oder Produkt
  - ➔ Aktivitätenplanung und (Ergebnis-)Dokumentation in einem Dokument
  - ➔ Aufwandserfassung
  - ➔ individuelle Workflows
- ➔ Dokumentenmanagement INTEGRIERT
  - ➔ E-Mail, Fax, Briefe sonstige (eingescannte) Dokumente, Bilder, Dateien
  - ➔ einfache Zuordnung zu Adresse, Vorgang, Produkt und Projekt
  - ➔ schneller Zugriff auf CRM Know-how über Kategorien oder Dokumenteninhalte
- ➔ Kommunikation INTEGRIERT
  - ➔ E-Mail, Fax, Telefonanbindung, Anrufbeantworter, SMS
  - ➔ Zuordnung zu Adresse, Vorgang, Produkt und Projekt
- ➔ Belege INTEGRIERT
  - ➔ Angebot, Auftrag, Rechnung...
  - ➔ um eigene Belegtypen erweiterbar
- ➔ Arbeiten im Außendienst
  - ➔ Mobile Datenbank (Offline Arbeiten)
  - ➔ Anbindung über Terminalserver
  - ➔ Anbindung PDA (Pocket PC oder Palm)
- ➔ verschiedene Auswertungen
- ➔ individuelle Anpassungen
  - ➔ Erweiterung der Datenbank und Anpassung von Menüs und Dialogen
  - ➔ Anpassung an Organisation und Abläufe über Benutzereinstellungen und -Rechte, Workflows, Auswertungen, Berichte

### **4 CRM\_B – drei wichtige Gründe**

---

#### ➔ **Zentrale Informationsplattform für alle Mitarbeiter**

CRM\_B ist Teil des Informations- und Prozessmanagementsystems Docuframe, in das alle Mitarbeiter eingebunden sind. Informationen sind prozessübergreifend verfügbar, Arbeitsabläufe werden für alle Mitarbeiter durch bessere Unterstützung der Zusammenarbeit vereinfacht.

#### ➔ **Individuelle Anpassungen und Erweiterungen**

Docuframe-Lösungen können mit wenig Aufwand individuell angepasst werden. Durch die offene Entwicklungsumgebung Docucontrol® können Anpassungen von jedem Docuframe-Partner oder vom Anwender selbst durchgeführt werden.

#### ➔ **Team Computing Service**

Ganzheitliche Lösungen für Geschäftsprozessoptimierung in KMU von der Beratung und Schulung bis zur individuellen Implementierung einer Softwarelösung basierend auf Docuframe.

Lösungen für Ihr Qualitäts- und Informationsmanagement

Hubert Dix Team Computing  
97922 Lauda-Königshofen ■ Frankenbergstr. 9 ■ Tel 09343/65650 ■ Fax 09343/65652  
www.team-computing.de ■ info@team-computing.de