

CRM – Kundenbeziehungsmanagement

# Auf effiziente Art Kunden gewinnen

Im Geschäftsleben sind die Personen und Firmen gut bedient, die jederzeit über das richtige Wissen verfügen. Dies gilt insbesondere für das Wissen eines Unternehmens über seine Kunden. «Customer Relationship Management» (CRM) oder «Kundenbeziehungsmanagement» verhelfen zu klaren Wettbewerbsvorteilen.

CRM leistet einen wichtigen Beitrag zu profitablen Kundenbeziehungen und begeisterten Mitarbeitenden



Mit einem Zusatzmodul lassen sich Adressen, Termine und Aufgaben aus CAS genesisWorld via Smartphone abrufen

Bei CRM handelt es sich um eine bereichsübergreifende Geschäftsstrategie, die auf den systematischen Aufbau sowie die Pflege dauerhafter und profitabler Kundenbeziehungen zielt. Sinnvollerweise wird CRM in allen Abteilungen eines Unternehmens angewendet. Dadurch kann das gesamte Informationsmanagement optimiert und das Unternehmenswissen umfassend gesichert werden. Eine einheitliche Adressdatenbank liefert dazu vollständige Kundenakten und vereinfacht die Vertriebssteuerung spürbar. CRM bedeutet aber auch Teamwork auf hohem Effizienzniveau und lässt sich gleichsetzen mit Attributen wie nahezu 100 Prozent vollständige Kundenakte, unendliches Unternehmensgedächtnis, schnelle Reaktionen auf aktuelle Anforderungen usw.

## Gründe für den CRM-Einsatz

Ob Privatkunde oder Einkäufer eines Unternehmens: Das Kommunikationsverhalten der Kunden hat sich in den letzten Jahren grundlegend verändert. Wur-

de früher ein Grossteil der Kommunikation auf dem Postweg erledigt, wird heute schwergewichtig telefoniert, gemailt und gefaxt. Zudem trägt der Aussenendienst einen wichtigen Teil zum Kundendialog bei. Will ein Unternehmen den Überblick darüber bewahren, was einzelne Kunden über die Produkte wissen, welche Wünsche sie haben oder welche Reklamationen und Anregungen sie kommunizieren, geht das nur noch mittels einer gut organisierten Datenbank.

Ein ebenso wichtiger Grund für die Einführung von CRM ist der zunehmende Wettbewerb bei identisch werdenden Produkten. So können sich Unternehmen immer weniger über ihre Kernleistung (Produkte) im Markt positionieren. Die Unterscheidung zum Mitbewerber erfolgt vielmehr verstärkt über kundenorientierte Services und individuelle Angebote. Werden die Vorlieben, Wünsche und preislichen Vorstellungen der einzelnen Kunden gekannt, ist es möglich, massgeschneiderte Produkte bzw. Lösungen anzubieten. Diesen Service emp-

finden Kunde als Zeit sparend und bequem, was dazu führen kann, dass ein Angebot selbst dann genutzt wird, wenn es von einem Mitbewerber preislich unterboten wird.

## Nachhaltige Wirkung durch CRM

Im Zentrum des Kundenbeziehungsmanagements steht mit Sicherheit die optimierte beziehungsweise die individuelle Betreuung der Kunden. Diese fühlen sich dadurch besser aufgehoben, vertrauen den Produkten des Anbieters, sind begeistert vom professionellen Kundenservice und bleiben dem Lieferanten getreu.

Aber auch die Innenwirkung von CRM ist nicht zu unterschätzen. So steigert CRM die Effizienz der Mitarbeitenden und versetzt sie in die Lage, schneller auf Kundenwünsche zu reagieren und bei Kundenkontakten stets auf dem aktuellsten Stand zu sein. Dies führt zu Erfolgserlebnissen und steigert die Freude an der Arbeit. Mit Fug und Recht darf folglich festgehalten werden, dass CRM

einen wichtigen Beitrag zu profitablen Kundenbeziehungen und begeisterten Mitarbeitenden leistet.

**Die Aufgabe der Software**

Grundsätzlich muss festgehalten werden, dass CRM als Denkweise, als Grundeinstellung zu verstehen ist. Allerdings



© 2004 CAS Software AG

lassen sich kundenorientierte Strategien und Philosophien ohne Einsatz leistungsfähiger Software-Tools nicht umsetzen.

Andererseits ist festzuhalten, dass noch so professionelle Softwarelösungen alleine nicht in der Lage sind, bestehende Probleme im Bereich der Kundenbindung zu lösen.

Der Software fällt lediglich die Rolle des «Enablers», des Arbeitswerkzeuges, zu. Als Basis dazu ist ein kundenorientiertes Denken und Handeln im gesamten Unternehmen unabdingbar.

**Lösungsvariante CAS**

Für die Umsetzung einer umfassenden CRM-Strategie stehen unterschiedliche Lösungen diverser Hersteller zur Verfügung. Als eine der weit verbreiteten und modularen Applikationen empfiehlt sich die CRM-Softwarelösung von CAS.

CAS Software AG entwickelt seit 1986 Software für die effiziente Kundenbetreuung und Neukundengewinnung und verfügt heute über eine einzigartige Produktpalette, die den Grossteil der CRM-Wünsche abdeckt.

Die im Folgenden erwähnten Produkte sind sowohl einzeln als auch im Verbund einsetzbar. Auch ein schrittweiser Auf- und Ausbau ist möglich. Umfangreiche Informationen sind erhältlich über [www.genesisworld.ch](http://www.genesisworld.ch).

**Adress- und Kontaktmanager**

CAS Contact bildet die Einstiegslösung in die CRM-Produktfamilie. Sie beinhaltet Funktionen wie professio-

nelles Adressmanagement, vollständige Kundenakte, Terminmanagement und Mailingassistent und ist ab 285 Franken pro Arbeitsplatz erhältlich.

**Die umfassende CRM-Lösung**

CAS genesisWorld adressiert die anspruchsvollen Bedürfnisse. Mit der Möglichkeit, sämtliche Daten zu replizieren, lassen sich Daten ganz einfach auf ein Notebook übertragen (z.B. für den Ausendienst). Zu den weiteren Leistungsmerkmalen zählen Funktionen wie Projektmanagement, Verkaufschancen (inkl. Auswertungen), Urlaubsplanung und optionale Einbindung der Warenwirtschaft.

**Intranet-Lösung für bessere Zusammenarbeit**

CAS teamWorks bildet eine leistungsfähige Plattform für sämtliche Informationen und Abläufe im täglichen Business. Sie unterstützt die teamübergreifende, interne Zusammenarbeit und verkürzt Prozesse auf ein Minimum.

Artwin AG – Hauptsitz  
Lenzburgerstrasse 13, 5702 Niederlenz  
Tel. 062 885 80 00, Fax 062 885 80 01  
[info@artwin.ch](mailto:info@artwin.ch), [www.artwin.ch](http://www.artwin.ch)

Artwin AG – Region Nordwestschweiz  
Rüschgrabenweg 2, 4414 Füllinsdorf  
Tel. 061 903 17 30, Fax 061 903 17 31

**Können Sie es sich leisten Ihre Kundenpflege dem Zufall zu überlassen?**

Lassen Sie Ihre Kunden spüren, was es heisst der König zu sein – mit Kontakt- und Informations-Software aus dem Hause Artwin.

Jetzt zum kostenlosen CRM Schnupperkurs anmelden unter: [www.artwin.ch](http://www.artwin.ch) oder per Telefon 0800 147 147