

## CRM-Kundenbeziehungsmanagement

### PC-BÜRO CRM- Der direkte Weg zum Erfolg

#### Vorteil 1: Lückenlose Kundendokumentation

Mit PC-BÜRO CRM Lösungen geben Sie Ihren Kunden ein Gesicht. Damit haben Sie die gesamte Kundendokumentation zur Hand, wie z. B. Gesprächsnotizen, Bestellungen und Lieferungen des letzten Monats. Sie sehen auf einen Blick, dass der Umsatz z. B. 10 % über dem Vorjahresmonat liegt, dass Ihrem Kunden Qualität wichtiger ist als der günstige Preis und das er sich mit Ihrem Techniker, Herrn Müller, am besten versteht.



#### Vorteil 2: Maßgeschneiderte Beratung

Jeder Kunde möchte individuell und persönlich behandelt werden - und nicht als einer unter vielen. Mit PC-BÜRO CRM Lösungen versorgen Sie ihre Kunden ausschließlich mit Informationen und Angeboten, die wirklich wichtig für sie sind. Durch eine gezielte und persönliche Ansprache vermeiden Sie unnötige Streuverluste in der Kommunikation. Falsche Kundenansprache bringt nichts außer hohen Werbekosten.

#### Vorteil 3: Vorausschauende Planung

Aufgrund der Kundenhistorie können Sie die Entwicklung jedes Kunden verfolgen und sich diese zunutze machen, indem Sie Maßnahmen auf andere Kunden übertragen. Sie erkennen durch das Kaufverhalten der Kunden frühzeitig Trends und minimieren somit Risiken. Produkte und Dienstleistungen werden nicht an den Kundenbedürfnissen vorbeigeplant. Zudem sind Sie in der Lage, Kundenabwanderungen frühzeitig zu erkennen und so den Verlust von Marktanteilen vermeiden.

#### Vorteil 4: Datenflut minimieren

Kundendokumentationen müssen zentral verfügbar sein. Oft sind wichtige Kundeninformationen auf viele Abteilungen und Mitarbeiter im Haus verteilt. Im ungünstigsten Fall werden sogar unterschiedliche Datenbanken oder Excel-Listen verwendet. Die Kundenkontakte befinden sich beispielsweise in der Vertriebsabteilung, in der Serviceabteilung liegen die Beschwerden und in der Auftragsabwicklung stapeln sich die Informationen über Umsatz, Bestellungen, Aufträge usw. CRM-Lösungen von PC-BÜRO minimieren die Datenflut, weil alle Mitarbeiter auf ein zentrales System zugreifen. Kontakte, Kunden, Umsätze, Dokumente können miteinander verknüpft werden und machen die Abhängigkeiten transparent.

#### Vorteil 5: Höherer Umsatz

Klassifizieren Sie Ihre Kunden nach Umsatz, Deckungsbeitrag, Vertriebs- und Marketingkosten oder Betreuungsintensität. Dank spezieller Such- und Selektionsfilter werden Daten zu entscheidungsrelevanten Informationen verdichtet und können dadurch für Marketingaktionen genutzt werden. Damit sind maßgeschneiderte Lösungen wegen exakter Kenntnisse der Kundenbedürfnisse möglich. Durch den effizienten Vertrieb trennen Sie die Spreu vom Weizen! Dank CRM erkennen Sie Kunden mit geringen oder negativen Deckungsbeiträgen und können sich leichter von ihnen trennen. Die Steuerung des Vertriebs wird dadurch ebenfalls effizienter. Richten Sie Ihre Besuchsplanung und Kundenbetreuung nach der Wertigkeit Ihrer Kunden aus und senken Sie dadurch Ihre Vertriebskosten.

**Ihnen bleibt nichts verborgen! Eine CRM Lösung von PC-BÜRO macht Sie unabhängig vom Wissen einzelner Mitarbeiter. Informationen sind zukünftig jederzeit abrufbar und für alle zugänglich. Wer konkurrenzfähig bleiben will, kann auf keinen Fall auf CRM verzichten! Starten Sie jetzt.**

