

Customer Relationship Management

Die Kundenorientierung ist in der heutigen Zeit ein wesentlicher Faktor für die Steigerung von **Kundenzufriedenheit, Umsatz und Gewinn**. Dadurch schaffen Sie für jeden Kunden den entscheidenden Mehrwert. Voraussetzungen hierfür sind:

- Genaue Kenntnis der Kundenbedürfnisse, Wettbewerbersverhalten und Marktsituation.
- Koordination und Transparenz aller kundenbezogenen Aktivitäten.
- Fokussierung auf profitable Kunden.
- schnelle und fundierte Entscheidungsprozesse.
- Potential für geringerwertige bzw. ergänzende Produkte nutzen (Up- and Cross-Selling).
- Senkung der Kosten im Vertrieb und Service.

Mit einer **leistungsstarken CRM-Lösung** schaffen Sie für jeden Ihrer Kunden den entscheidenden Mehrwert, durch:

- Gezielte Planung und Durchführung der Kundenansprache, unter Berücksichtigung der jeweiligen Kundenbedürfnisse sowie Zielgruppen, Absatzzahlen, Rentabilität und Wettbewerber.
- Flexible Organisation der Vertriebs-/Servicegebiete und Zuordnung der entsprechenden Mitarbeiter.
- Identifizierung und Management von Potential im Marketing und Vertrieb (Leads/Opportunities)
- Unterstützung der verschiedenen Kontaktkanäle (Interaction Center, Außendienst, Internet und Vertriebspartner), die der Kunde nutzen möchte.
- Koppelung von E-Mail-Systemen (MS Outlook, Lotus Notes) bzw. Telefonanlagen (CTI) zulässt.
- Höhere Kundenbindung sowie schnellere Reaktion auf Marktänderungen verhilft.
- Analyse und Erkennung von Zufriedenheit, Loyalität und Profitabilität sowie der Umsatz- und Gewinnentwicklung Ihrer Kunden.

Durch unsere maßgeschneiderte SAP CRM-Lösung bleiben Ihre Kunden im Mittelpunkt des Geschehens und somit Kundenbeziehungen profitabel.

Unsere Lösungen basieren auf langjährigen Praxis-Erfahrungen und den Herausforderungen vieler Branchen.

[Wünschen Sie weitere Informationen](#) bzw. [ein konkretes Angebot?](#)