

Wie gut kennen Sie Ihre Kunden?

Warum Kundenbindung so wichtig ist



Vorwort

Ich gehe davon aus, dass jeder von Ihnen schon einmal in eine Situation kam, wo ihm eine Tasse Tee oder Kaffee angeboten wurde. Ob bei Ihrem Friseur, beim Warten auf einen Termin mit einem Geschäftspartner oder neuen Interessenten.

Stellen Sie sich vor, Sie haben einen Termin mit dem Geschäftsführer, Vertriebsleiter oder Marketingchef eines Unternehmens. Wenn die Empfangsdame oder Assistentin auf Sie zukommt und Sie fragt, ob Sie gern eine Tasse Tee hätten oder lieber Kaffee, mit Milch, mit Zucker, Süßstoff oder vielleicht schwarz, **dann ist das Kundenservice.**

Wenn Sie sich aber regelmäßig mit diesem Geschäftspartner treffen oder im Falle des Friseurs einen festen Stammfriseur haben und Ihnen dort automatisch die Tasse Tee mit einem Löffel Zucker gebracht wird, die Sie Morgens um die Zeit gern trinken, **dann ist das Customer Relationship Management (CRM).**

Darum geht es in diesem Whitepaper.

Warum dieses Wissen für die Kundenbindung so wichtig ist.

Themen Inhalt:

Vorwort

Warum es ohne CRM nicht mehr geht

Faktor 1: Globale Vernetzung

Faktor 2: Zeitmanagement

Faktor 3: Kommunikationsqualität

Faktor 4: Kunden-Feedback

Faktor 5: Einheitlich informiert

Faktor 6: CRM-Software als Instrument für Kundenbindung

Warum es ohne CRM nicht mehr geht

Die kürzeste aller Antworten, die ich Ihnen darauf geben kann, sind drei Gegenfragen, für deren Antwort Sie sich nicht einmal in den Kunden hineinversetzen müssen, um es zu verstehen. Gehen Sie einfach von sich selbst aus:

Haben Sie jedes Mal Zeit und Lust, alles, was die Geschäftsbeziehung ausmacht, immer wieder aufs Neue durchkauen zu müssen, weil das Unternehmen es nicht hinbekommt, vernünftig eine Kundenakte über Sie zu führen?

Haben Sie die Geduld, bei jedem erneuten Anruf immer wieder zu erklären, warum Sie anrufen und mit wem Sie sprechen wollen?

Warten Sie gern unnötig lange auf einen Rückruf?

Ich lasse die Fragen fürs erste einfach im Raum stehen, denn ich möchte, dass Sie darüber nachdenken. Wenn Sie für sich selbst Antworten gefunden haben, können Sie sich die gleichen Fragen, aber aus Sicht eines langjährigen Kunden von Ihnen stellen, anschließend wird Ihnen oberflächlich klar sein, warum es ohne CRM nicht mehr geht.

Natürlich gibt es noch eine Menge weiterer Faktoren, die CRM für die Gegenwart und auch für die Zukunft unentbehrlich machen.

Faktor 1: Globale Vernetzung



Faktor 1: Globale Vernetzung

Ich bin überzeugt davon, dass das Arbeiten mit Produkten wie z.B. CRM Software oder ERP Systemen nur Teile einer Gesamtlösung sind.

Tatsache ist, dass integrierte Softwares einen deutlichen Mehrwert gegenüber einzelnen Systemen bieten. Darum ist es für Unternehmen, die global agieren wichtig, eine **unternehmensweite Plattform** zu finden, die so entwickelt wurde, dass eine Integration von anderen Systemen möglich ist.

quisa® ist eine Lösung, die **CRM und ausgewählte ERP Funktionen** ineinander vereint und damit optimal ergänzt. Kunden haben so Zugriff auf durchdachte und hochwertige Funktionen in einem System, welches gemeinsam **mit dem Unternehmen wächst**.

Die **globale Vernetzung** ist die Basis, der Antrieb eines **riesigen webbasierten Marktplatzes**, wo es immer mehr Besucher geben wird, die ihre Einkäufe tätigen oder sich über Leistungen und Produkte informieren.

Die Persönlichkeit, das Gegenüberstehen, der Handschlag sowie der Blick in die Augen sind Gesten, die hier nicht mehr vorhanden sind und daher so gut wie möglich durch einen zufriedenstellenden Kundenservice ersetzt werden müssen. Die **Vertrauensebene** gibt es weiterhin, Ihre eigene Glaubwürdigkeit und die Ihrer Produkte oder Dienstleistungen müssen auch in Zukunft **unter Beweis gestellt werden**.

Seien Sie sich dessen im Klaren.

Die Tatsache, dass immer mehr online geschieht, macht den **Kundenservice** nicht einfacher, nein, sie macht ihn schwerer denn je.

Ihr Handeln ist gefordert. Eine Strategie wird verlangt. **CRM wird zum Muss**.

Faktor 2: Zeitmanagement



Faktor 2: Zeitmanagement

Das Optimieren von internen **Workflow-Prozessen** ist gewinnbringend für die **Effizienz** eines jeden einzelnen Mitarbeiters. Der Vorteil in einer **integrierten** CRM Software liegt darin, dass Ihre Mitarbeiter den Fokus, ihre Konzentration einzig auf dieses System legen können und nicht zwischen mehreren Programmen hin und her springen müssen. Auch das Einarbeiten eines neuen Mitarbeiters erleichtert die **Arbeit mit nur einer Softwareplattform** enorm.

Die Strukturen in quisa® CRM sind klar, verständlich und die einzelnen Module sowie Funktionen **intuitiv zu bedienen**. Das System verfügt über eine kontextsensitive Hilfe in Form einer Wiki. Auf diese Weise wird die Zeit der Einarbeitung zusätzlich unterstützt und bringt auch hier wieder einen Pluspunkt in Ihrem **Zeitmanagement**.

Um dieses Zeitmanagement so ideal wie möglich zu planen, gibt es als kostenlose Branchenfunktion in quisa®: die [Zeiterfassung](#). Diese bietet Ihnen die Option, die einzelnen Arbeitsschritte von angelegten **Projekten** Ihrer Mitarbeiter und den entstandenen Aufwänden festhalten zu können.

Mit einer **Zeiterfassung** können Sie nachträglich auswerten, welche Arbeitsschritte besonders zeitintensiv sind, welche Mitarbeiter schneller und welche langsamer arbeiten und ob Aufwände minimiert werden können.

Faktor 3: Kommunikationsqualität



Faktor 3: Kommunikationsqualität

Entwickeln Sie eine [CRM Strategie](#), um eine **konstante Qualität** auf all Ihren Kommunikationskanälen sicherzustellen.

Ihre Kunden sollten durch möglichst viele Kanäle wie

- > Telefon
- > Fax
- > E-Mail
- > Portale
- > Soziale Netzwerke etc.

mit Ihrem Unternehmen Kontakt aufnehmen und kommunizieren können.

Hier gibt es sicherlich den einen oder anderen Kanal in Ihrer Firma, der hinsichtlich zügiger Verfügbarkeit ein Optimierungsbedürfnis hat. Auch bei dieser Art von Verbesserung kann eine **CRM Software** Sie positiv unterstützen.

Erreichbarkeit und das Reagieren innerhalb von **maximal 48 Stunden** wird hier meistens von Kunden erwartet. Will man einen zufriedenstellenden Kundenservice anbieten, sollte man versuchen diesen Zeitraum einzuhalten, um verärgerte Kunden und vergraulte Interessenten zu vermeiden.

Faktor 4: Kunden-Feedback



Faktor 4: Kunden-Feedback

Kundenzufriedenheit ist für Unternehmen bezüglich der **Kundenbindung** unheimlich wichtig und dennoch nicht immer einfach zu erreichen, da wirkliche Zufriedenheit von Kunden nur dann entsteht, wenn die Erbringung der Leistung durch Sie als Unternehmen der Anforderungen und Erwartungen des Kunden voll entspricht.

Hier gilt es mit der Unterstützung einer CRM Software eventuelle Lücken aufzudecken und Veränderungen zu erkennen. Dazu werden alle möglichen Informationsquellen wie z.B. **Kundenumfragen** oder das hausinterne **Beschwerdemanagement** genutzt, um tatsächliche **Kundenbedürfnisse** dauerhaft und nach System zu **analysieren**, damit eine angemessene und zeitnahe Reaktion möglich ist.

Durch das sogenannte professionelle **“Feedbackmanagement”** sichern Sie sich ein grundlegendes Mittel zur Stabilisierung Ihrer Kundenbeziehungen, welches als **Bindeglied zwischen der Orientierung am Kunden und der firmeneigenen Rentabilität** zu betrachten ist.

Hier können Ihnen für den Bereich Vertrieb und Außendienst auf jeden Fall die Funktionen **“Besuchsberichte”** und **“Fragenbogen”** eine Hilfe sein, da Sie hier z.B. Erfahrungen im direkten Kundenkontakt festhalten können inkl. der Gesprächsatmosphäre und Situation des Kunden. Auch Lob und Kritik können hier hinterlegt werden. Mit der Fragebogen-Funktion können Sie Fragen für z.B. telefonische Kundenbefragungen erstellen.

Faktor 5: Einheitlich informiert



Faktor 5: Einheitlich informiert

Ihre Excel-Listen beginnen langsam ein Eigenleben zu entwickeln?
Jede Abteilung muss einen eigenen Blick auf den Kunden entwickeln?

Ohne eine CRM Lösung wird Ihnen der **360 Grad Blick** auf den Kunden nicht gelingen. Gerade in Unternehmen mit verschiedenen internationalen Niederlassungen können hier die Bewertungen zu einem Kunden höchst unterschiedlich ausfallen. Dies kann dazu führen, dass nicht richtig erkannt wird, wo der Kunde nun wirklich seine **Bedürfnisse** hat.

Mit einer CRM Software erhalten alle Mitarbeiter (bei entsprechender Pflege), die mit dem Kunden im Kontakt stehen, gleichermaßen die Informationen und **Prozesshilfen**, die sie in der jeweiligen Situation benötigen, um den Kunden bestmöglich zu beraten oder bedienen zu können.

Kein lästiges Suchen mehr in Akten, keine Bitte mehr an den Kunden: "Bitte bleiben Sie kurz in der Leitung, da muss ich einmal bei meinem Kollegen nachfragen". Für Fragen zum letzten persönlichen Termin, wo eventuelle Absprachen getroffen wurden, reicht ein kurzer Blick in den [Besuchsbericht](#), um zu erfahren, wie das Treffen verlief und was vereinbart wurde.

Ebenfalls eine Situation, die jeder Arbeitnehmer und jeder Arbeitgeber kennt: Zwei **Mitarbeiter sind im Urlaub**, eine **Kollegin ist krank**, ein weiterer Kollege ist frisch Vater geworden und fällt spontan aus. Kann nun jeder andere Mitarbeiter die Fälle der fehlenden Mitarbeiter aus der Abteilung problemlos übernehmen und weiterbearbeiten? Wenn ein Kunde der kranken Kollegin anruft und über etwas Spezielles informiert werden möchte, kann eine andere Kollegin einspringen und diesen unter dem Gesichtspunkt seiner Bedürfnisse genauso gut beraten?

Mit der richtigen Nutzung einer CRM Software können Sie diese Art von **Service** jedem Ihrer Kunden bieten.

Faktor 6: CRM-Software als Instrument für Kundenbindung



Faktor 6: CRM-Software als Instrument für Kundenbindung

Wie unsere CRM-Software quisa® Sie erfolgreich in der Akquise als auch in der Kundenbindung unterstützen kann, können Sie zunächst durch einen Blick auf die [CRM Funktionen](#) erahnen.

Angefangen bei der reinen Verwaltung Ihrer Kundenkontakte sowie der von kundenabhängigen Dokumenten und Dateien bis hin zur Erstellung einzelner Automatismen im Workflow, wenn es z.B. um das Planen und Durchführen Ihrer Projekte oder Kampagnen geht.

Auch das Anfragenmanagement lässt sich wunderbar mit quisa® CRM händeln. Mehr Informationen zu diesem Thema erhalten Sie in der Funktionalitätserläuterung des [Menü- und Maskeneditors](#).

Mit der browserbasierten CRM Software quisa® wird Ihnen ein hoher Grad an Flexibilität und Unabhängigkeit in Ihrem Arbeitsalltag geboten. Durch die Option der Cloud-Nutzung besitzen Sie von jedem Ort aus vollen Zugriff auf alle Ihre Kundendaten, jederzeit.

Überzeugen Sie sich selbst von der Art und Weise, wie es ist mit quisa® zu arbeiten. Testen Sie einfache Aktionen wie z.B. die Anlage einer Adresse oder das Erstellen einer Aufgabe, um ein Gefühl für die intuitiv zu bedienende Oberfläche zu bekommen. Alternativ können Sie sich auch durch die Welt unserer Funktionalitäten via Online-Demonstration führen lassen und einfach bequem von Ihrem Bildschirm aus zuschauen. Diese Option hat für Sie den Vorteil, dass Sie Fragen und Anregungen, vielleicht auch Kritik direkt loswerden können.

Wie geht es nun weiter?

[Testzugang anfordern](#)

[Online-Demo vereinbaren](#)

