WARUM EIN CRM-SYSTEM?

(Customer Relationship Management)

DEFINITION

Customer-Relationship-Management, kurz CRM

(englisch für Kundenbeziehungsmanagement oder Kundenpflege),

bezeichnet die **konsequente Ausrichtung** einer Unternehmung **auf** ihre **Kunden** und die systematische Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse. Die dazugehörende Dokumentation und Verwaltung von Kundenbeziehungen ist ein wichtiger Baustein und ermöglicht ein **vertieftes Beziehungsmarketing**. In vielen Branchen (z. B. Telekommunikation, Versandhandel, Dienstleistungs-unternehmen) sind Beziehungen zwischen Unternehmen und Kunden langfristig ausgerichtet. Mittels CRM werden diese Kundenbeziehungen gepflegt, was sich maßgeblich auf den **Unternehmenserfolg** auswirken soll.

CRM

KURZ & KOMPAKT

ist eine zentrale Datenbank

strukturiert und bündelt die Kundendaten aller Abteilungen und Partner

bietet jedem Mitarbeiter die Möglichkeit, zentral auf erfasste Daten zuzugreifen

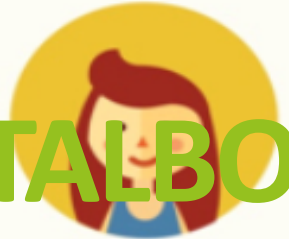
kann automatisiert Kundendaten auswerten

CORDES & GRAEFE
SEIT 1921

CRM

VERNETZUNG DIGITALBOX

ELEMENTS A
Registrierung

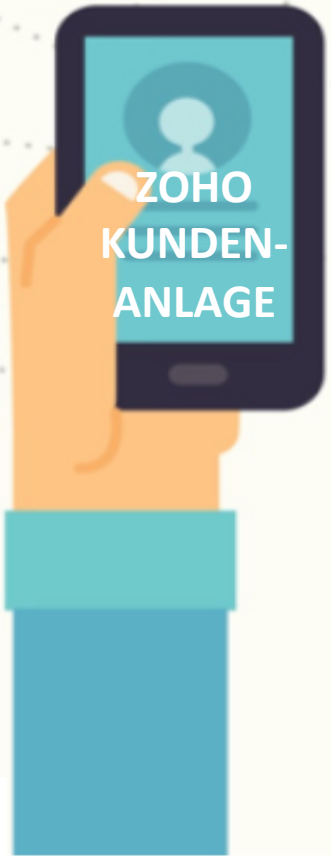


CRAFTNOTE
Registrierung

3D ONLINEPLANER
Linkgenerierung

THERMOBOX
Registrierung

BAD BUDGET
KALULATOR
Linkerzeugung



HEIZUNGSPLANER
Linkgenerierung

DIGITAL COACH
Erstberatung & Abschluss

VAM/VIM
„Türöffner beim Kunden“

AGENTURID
Website-Erstellung

CRM

ZIELE

ZUFRIEDENHEIT
LOYALITÄT
SUPPORT
SERVICE
CUSTOMER RELATIONSHIP
QUALITÄT
ZUVERLÄSSIGKEIT
MARKETING
UMSATZSTEIGERUNG