



CRM als Wettbewerbsvorteil in Beratungsunternehmen

Die aktuell kritische wirtschaftliche Lage macht auch vor Beratungsunternehmen nicht halt. Viele Kunden überlegen momentan lieber zweimal, bevor sie sich mit ihren Anliegen an externe Berater wenden. Die Auftragslage ist angespannt und der Wettbewerbsdruck enorm. Daher ist es umso wichtiger, bereits bestehende Kunden an sich zu binden und gleichzeitig neue Interessenten zu werben. Denn Kundenbindung und -zufriedenheit ist bei steigendem Wettbewerbsdruck für viele Beratungsunternehmen mittlerweile zur entscheidenden Erfolgsstrategie geworden. Durch professionelle Kundenbeziehungsmanagement-Software-Lösungen, auch Customer Relationship Management (CRM) genannt, können Kunden gezielt und individuell angesprochen werden und somit bei deren Entscheidung bei der Auftragsvergabe ausschlaggebend sein.

Auch die Sage Software GmbH hat mit Sage CRM eine flexible Komplettlösung zum professionellen Kundenbeziehungsmanagement im Portfolio. Die Software vereint Funktionen für alle Bereiche die für den Kundenerfolg von kleinen und mittelständischen Unternehmen von Bedeutung sind: Vertrieb, Marketing und Kundenservice. Beratungsunternehmen haben zwar wenig mit Vertrieb im eigentlichen Sinne am Hut, können die Features dieses Bereichs jedoch auch sehr gut für ihre Zwecke einsetzen. Denn mit dem Vertriebsmodul der Software haben Mitarbeiter direkten Zugriff auf Kalender, Kundendaten, Berichte und Anruflisten. Passende Informationen und Daten zu einem Kunden liegen sofort vor und sind immer auf dem neuesten Stand.

Funktionen für zuvorkommenden Kundenservice

Das Modul Support bietet Beratern alle Funktionen für einen umfassenden Kundenservice und somit für zufriedene Kunden. Die gesamte Kommunikation mit einem bestimmten Kunden wird protokolliert und lässt sich jederzeit zurück verfolgen. Alle Mitarbeiter sind somit über den Kunden immer aktuell informiert und können kompetent Auskunft geben. Alle relevanten Daten und Informationen sind zentral abgelegt. Außerdem können Beratungsunternehmen ihren Kunden mit der Software einen, von Bürozeiten unabhängigen, Rund-um-die-Uhr-Service bieten. Auf der eigenen Website können personalisierte Kundenportale eingerichtet werden. Jeder Kunde erhält einen passwortgeschützten Zugang und kann jederzeit Anfragen stellen, Servicebedarf mitteilen oder Statusabfragen starten. Dies hilft Beratern, eine dauerhafte und profitable Kundenbeziehung aufzubauen.

... und professionelles Marketing

Gerade wenn es um die Bindung von bereits bestehenden Kunden oder die Generierung neuer Aufträge geht, sind Marketingmaßnahmen unerlässlich. Das Marketing-Modul von Sage CRM bietet alle Funktionen für effektive und kundenbezogene Maßnahmen. Der Berater kann ausführliche Kundenprofile anlegen und so die richtigen Kunden zur richtigen Zeit herausfiltern und ansprechen. Auch können Listen nach verschiedenen Kriterien erstellt werden. Alle Marketingfunktionen werden detailliert verwaltet: die Ziele und Maßnahmen, die generierten Kontakte, die nachfolgenden Aktivitäten. Somit haben Berater alles unter Kontrolle, denn



umfassende Berichte und Auswertungsfunktionen helfen, die Marketingmaßnahmen Schritt für Schritt zu verfolgen, auf ihre Wirksamkeit zu überprüfen, zu analysieren und zu verbessern.

Vorteile von CRM-Lösungen für Beratungsunternehmen:

- Kundenbindung durch besseren, individuelleren Service stärken
- Transparenz über die Bedürfnisse und Wünsche von Kunden und Interessenten
- Schnellerer Informationsaustausch und -fluss
- Kunde wird Unternehmen bekannt
- Kundenorientierung als Grundlage des Geschäftsbetriebs
- Steigerung des Unternehmenserfolgs durch Kundenzufriedenheit

Kundennähe unabhängig vom Standort

Laut neuesten IDC-Studien sind aktuell europaweit 47,1 Prozent der arbeitenden Bevölkerung in Aufgabengebieten tätig, die örtliche Flexibilität erfordern: Tendenz steigend. Auch in Beratungsunternehmen ist es Gang und Gebe, Mitarbeiter persönlich zu Kunden zu schicken. Längst reicht es nicht mehr aus, nur telefonisch jederzeit erreichbar zu sein. Gerade diese Mitarbeiter benötigen jederzeit einen ortunabhängigen Zugriff auf die Kundendaten und -historien, um vor Ort schnell und zuverlässig auf Kundenanfragen reagieren können. Denn viele Arbeiten werden heute direkt beim Kunden oder unterwegs durchgeführt. Standortunabhängige CRM-Lösungen bringen hier zahlreiche Vorteile, wie erhöhte Reaktionsgeschwindigkeit und Datenqualität bei geringem Zeit- und Kostenaufwand. Ziel ist es, sich standortunabhängig nach den Bedürfnissen der Klientel zu richten, somit den bestehenden Kreis fester an sich zu binden und potenzielle Neuabnehmer zu gewinnen. Die Vorteile liegen auf der Hand: Ersparnis von Zeit- und Arbeitsaufwand. Mitarbeiter können sofort und flexibel auf Wünsche der Kunden reagieren, ohne erst aufwändig mit dem Büro Rücksprache halten zu müssen. Lange Wartezeiten fallen weg.

Die Kundenmanagement-Lösung Sage CRM gibt es deswegen auch als webbasierte Version Sage CRM.com. Anwender können einfach per Internet-Browser und damit unabhängig vom Firmenstandort zu jeder Zeit und an jedem Ort auf sämtliche im CRM-System hinterlegten Kunden- und Interessentendaten zugreifen. Der Funktionsumfang entspricht im Wesentlichen der Lizenz-Lösung Sage CRM und wird vom Hersteller als Miet-Modell über das Internet angeboten. Die gehostete Lösung bietet transparente Kosten dank eines festen monatlichen Preises, der sowohl Support und Online-Training als auch Backups und Updates einschließt. Kosten für Installation und Hardware fallen nicht an.



Kernfunktionen von Sage CRM auf einen Blick:

Sage CRM ist vollständig webbasiert. Die Software wird einmalig installiert und benötigt zur Darstellung nur einen einfachen Web-Browser. Dabei ist sie flexibel und anpassbar: Anwendungen können nach Bedürfnissen konfiguriert, Oberflächen individuell gestaltet oder Kriterien für verschiedene Listen bestimmt werden. Alle Daten sind in einer leistungsfähigen SQL-Datenbank hinterlegt. Dies ermöglicht den schnellen Zugriff aus allen Modulen. Sage CRM ist personalisierbar: In seinem persönlichen Cockpit kann sich jeder Anwender genau die Daten und Informationen individuell zusammenstellen, die er für die tägliche Arbeit braucht. Mit einem Blick umfassend informiert. Sage CRM kann vollständig in die Sage ERP-Software integriert werden, optimierte Schnittstellen erlauben die komfortable Zusammenarbeit mit Microsoft Office und die Kontaktdaten können mit Microsoft Outlook synchronisiert werden. Mobilitäts-Optionen ermöglichen den Einsatz von Sage CRM auch im Außendienst.

Überblick:

- Vollständig webbasiert
- Anzeige im Browser
- Konfigurierbar
- Unterstützt SQL-Datenbanken
- Personalisierbar
- Integrationsfähig
- Synchronisation mit Microsoft Outlook
- Mobilitäts-Option



Autor: Eike Köllner, Produktmanager Sage CRM und Sage CRM.com bei der Sage Software GmbH

sage