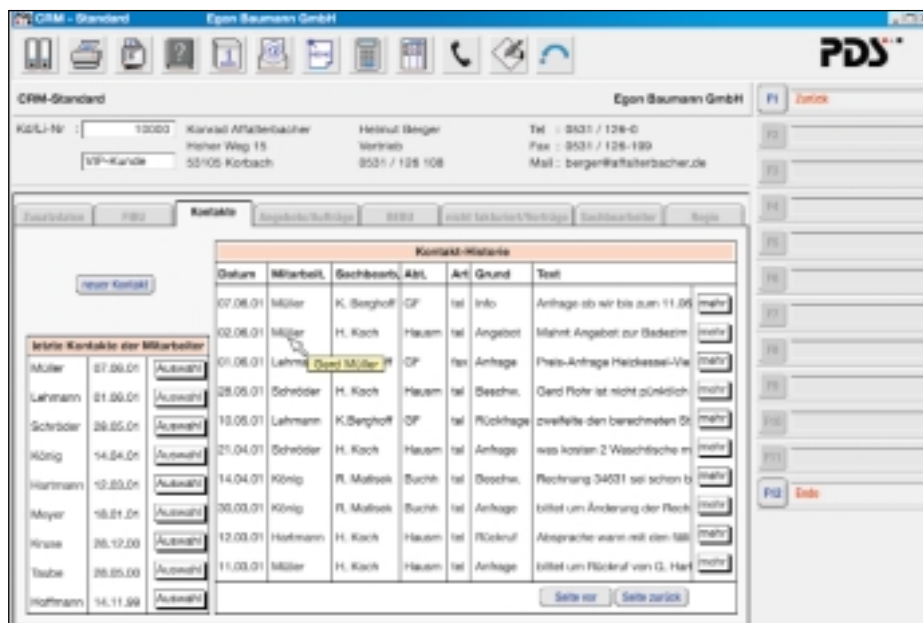


Customer Relationship Management (CRM) fürs SHK-Handwerk

Kundenbeziehungen managen

Die Pflege bestehender Kundenbeziehungen und der aktive Verkauf haben auch bei den SHK-Handwerksbetrieben einen hohen Stellenwert. Ein Auftrag ist deshalb nicht der Abschluß eines Geschäfts, sondern der Beginn einer Beziehung. Durch Customer Relationship Management (CRM) lassen sich diese Beziehung enger und langfristiger gestalten, denn CRM-Systeme helfen beim Management der Kundenbeziehung.



Die Kontakt-Historie gibt jedem Mitarbeiter einen schnellen Überblick über alle Kontakte eines einzelnen Kunden, wobei alle Infowege und Gesprächspartner zusammengefaßt sind

Wenn es in Unternehmen darum geht, eine kontinuierliche Kundenpflege und einen aktiven Verkauf zu entwickeln, ist CRM-Software gefragt. CRM steht für Customer Relationship Management und beschreibt EDV-Systeme, die die langfristige Kundenbindung unterstützen. Ein CRM-System ist ein Programm, das alle Informationen über jeden Kunden gebündelt darstellt. Dazu gehören nicht nur Adreßdaten, sondern die gesamte Beziehung zum Kunden wie z. B.: Wer hatte wann mit dem Kunden Kontakt (z. B. Gespräche, Telefonate, Briefe etc.)? Welches Ergebnis hatten die Kontakte? Was hat man für den Kunden schon gemacht? Gibt es Verträge und Vereinbarungen? – Ein CRM-System versetzt jeden Mitarbeiter in die Lage, sich schnell und umfassend über alle Vorgänge, die einen Kunden betreffen, zu informieren. Optimal vorbereitet auf die Gesprächspartner können Serviceleistungen und Angebote zielsicher und auf den Kunden abgestimmt erfolgen.

Alle Daten, alle Originalbelege

Der Software-Hersteller PDS Programm + Datenservice bietet ein zusätzliches Programm-Modul CRM entwickelt, das integrierter Bestandteil der Branchenlösung für das SHK-Handwerk ist. Im CRM-Programm laufen die Infos aus allen anderen Programmbereichen wie Auftragsbearbeitung, Fibu, Kostenrechnung, Kundendienst/Wartung etc. zusammen. Denn um Chancen und Aufträge auch längerfristig planen zu können, braucht man einen guten Überblick: Welche Aufträge sind noch offen? Wie hoch sind die Chancen bei bestimmten Aufträgen? Gibt es künftige Projekte zur Wiedervorlage? Bei welchen Auftraggebern war man erfolgreich, wo erfolglos? Welche Kunden haben Heizungen, die älter sind als 20 Jahre? Welche Kunden mögen Solartechnik? Wem kann man eine Badezimmer-Renovierung anbieten? – Die gebündelten Informationen aus einem gut gepflegten CRM-System könnten diese Fragen beantworten. Zu jedem Kunden kann man eine Vielzahl individueller Informationen hinterlegen: Allein 30 Felder stehen für Zusatzinformationen pro Kunde zur Verfügung, egal ob für Geburtstag, Hobbies oder VIP-Kundenvermerke.

Eine weitere Besonderheit: Bei allen Einzeldokumenten (z. B. Angebot, Rechnung, Auftrag) besteht der direkte Zugriff auf die

integrierte Archivierung. Damit lassen sich bei der telefonischen Anfrage eines Kunden die notwendigen Originalbelege sofort am Bildschirm ansehen. Ein Programmwechsel oder das Suchen in Ablagen ist unnötig.

Das Programm „CRM Informationsmanagement“ ist ein Instrument, das in seiner Nutzung offen ist. Es geht im Mittelpunkt um die Beziehung zum Kunden und darum, die Informationen für die Beziehungspflege zu managen. Welche dabei wichtig sind, entscheidet der Nutzer selbst. Zudem lassen sich mit einem CRM-System auch Beziehungen zu anderen Auftraggebern, wie Architekten, Planern oder Lieferanten, professionell pflegen. □

info + info + info + info + info + info

PDS Programm + Datenservice GmbH
27356 Rotenburg
Telefon (0 42 61) 8 55-3 02
Telefax (0 42 61) 8 55-3 71
Internet: www.pds.de