

Treue Kunden durch gepflegte Beziehungen



Beat Vonallmen

Unterscheidungsmerkmal zu Mitkonkurrenten. Der Verwaltung von Kundendaten muss daher besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden. Viele KMUs behelfen sich dabei mit einer Tabellenkalkulation – meist Excel. Welcher Unterschied besteht dabei zu einer Kundenbeziehungsmanagement-Software?

Tabellenkalkulationen wie Excel können durchaus zur Verwaltung von Kundendaten benutzt werden. Eingesetzt wird dieses einfach zu bedienende Universalprogramm dabei (fast) grenzenlos: für einfache visuelle Abbildungen bis hin zu abteilungsübergreifenden Produktionsplanungen. Problematisch wird es, wenn die wertvollen Kundendaten in isolierten und nebeneinander existierenden Systemen verwaltet werden: In Excel, im Email-Programm und in der teuren ERP-Soft-

ware für Angebot- und Auftragsabwicklung führen sie ein völlig unverknüpftes Dasein. Das Ergebnis einer solch unstrukturierten Verwaltung von Kundendaten sind peinliche und geschäftsschädigende Kundenkontakte: «Ach, Sie hatten bereits mehrmals angefragt?» – «Der Kollege ist nicht da, könnten Sie morgen nochmals anrufen?» – «Sind Sie Kunde von uns?» In solchen Systemen können Dateien beliebig dupliziert werden, wodurch die Aktualität der Daten nicht sichergestellt ist. Auch die Zugriffsrechte, d.h. wer darf welche Daten einsehen, sind ungeklärt und es besteht das Risiko von Datenmissbrauch und Datenverlust. Hinzukommt die Vergeudung von personellen Ressourcen: Wertvolle Zeit geht für die Pflege der vielen Datenbestände verloren und steht dadurch nicht mehr für die eigentlichen Kernaufgaben zur Verfügung. Die Möglichkeiten einer guten Kundenmanagement-Software sind dagegen vielfältig. Als Informations- und Kommunikationsbasis für

Marketing, Vertrieb und Service. Für jedes Unternehmen ist wichtig, dass sich die Software nach den Anforderungen des Unternehmens richtet und nicht umgekehrt. Sinnvoll sind für KMUs Komplettlösungen, die schnell implementiert sind. Besonders vorteilhaft sind flexible Softwarelösungen, die offen für branchen- und unternehmensspezifische Bedürfnisse sind und auch bereits vorhandene Lösungen berücksichtigen. Ideal ist es, wenn



Für erfolgreiche Kundenbeziehungen werden umfassende und korrekte Kundendaten benötigt.

Marketing- und Vertriebsaufgaben leistet eine solche Software mehr als nur die zentrale Verwaltung und Pflege von Kundendaten. Sie ermöglicht den Aufbau eines umfassenden Bildes vom Kunden und die Schaffung einer individuellen Beziehung zu ihm. Dazu muss die Software auch über vielfältige Automatismen verfügen. Beispielsweise die automatische Ablage von E-Mails oder das schnelle Erstellen von individualisierten Routineanschriften wie Angebote oder Auftragsbestätigungen. Eine gute Software beschleunigt die Arbeitsprozesse und ermöglicht eine einfache und effiziente Kommunikation – sowohl extern zum Kunden als auch intern zwischen kundenbezogenen Abtei-

die Software bei Bedarf mitwächst und Felder und Automatismen jederzeit ergänzt werden können. So kann mit der Zeit aus der preisgünstigen Standardlösung eine exakt passende Individuallösung werden. Programme mit geringen technischen Anforderungen lassen sich ohne besondere Kenntnisse einfach betreiben und fügen sich in die bestehende IT-Struktur ein. Verändernde Anforderungen, z.B. weitere Felder, neue Abläufe oder eine andere Kategorisierung sollte bei der Kundenmanagement-Software problemlos möglich sein. Am besten ist es, wenn Sie sich bei der Suche nach einer passenden Lösung auf Hersteller mit jahrelanger Erfahrung konzentrieren, da deren Produkte mehrfach erprobt und weiterentwickelt werden. Um herauszufinden, welches System für Ihr Unternehmen das Passende ist, können Sie sich im Download-Bereich unter www.win-lux.ch eine Checkliste kostenlos herunterladen.

Beat Vonallmen

Professionelle Business-Software für KMUs

Neue Lohnausweise 2007



Sie erhalten für **495.00 SFr.** (exkl. MwSt.)
inkl. Installation und Schulung:

- Adressverwaltung
- Offerterstellung & kpl. Auftragsbearbeitung
- Lagerverwaltung
- Rechnungserstellung
- Debitoren- und Kreditorenverwaltung
- Finanzbuchhaltung mit Treuhandschnittstelle

Ihr europa3000-Servicepartner:



Win-Lux GmbH
Schatzenboden 61A
7233 Jenaz
Tel.: 081 330 51 51
Mail: info@win-lux.ch
Web: www.win-lux.ch