

# CRM-Lösungen für Kleinunternehmen

Mehr Markterfolg durch gutes  
Kundenbeziehungsmanagement

Teil 2



SELL. SERVICE. MARKET. SUCCEED.



# Herzlich willkommen,

zur vierteiligen Reihe von E-Books über CRM-Systeme von salesforce.com, dem weltweit führenden Anbieter von CRM-Lösungen. Mit vollständig cloud-basierten Lösungen, die alle auch auf Mobilgeräten verfügbar sind und nach dem Prinzip von sozialen Netzwerken die Zusammenarbeit fördern, hat Salesforce Vertrieb, Service und Marketing revolutioniert. Mitarbeiter in Unternehmen aller Größen können sich nun untereinander sowie mit Kunden und Partnern auf völlig neue Weise vernetzen.

Dies ist der dritte Teil. Die vierteilige Serie besteht insgesamt aus folgenden E-Books:

- So bringt ein CRM-System Ihr Unternehmen auf Wachstumskurs
- Engere Kundenbeziehungen aufbauen mit Social CRM
- CRM-Lösungen für Kleinunternehmen
- So finden Sie die ideale CRM-Lösung für Ihr Unternehmen

Die in diesem E-Book enthaltenen Informationen sollen unsere Kunden unterstützen und sind rein informativer Natur. Eine Veröffentlichung durch salesforce.com stellt keine Empfehlung dar. Salesforce.com garantiert weder die Fehlerlosigkeit und Vollständigkeit der Informationen, Texte, Grafiken, Links und sonstigen Inhalte in diesem E-Book noch das Erreichen spezifischer Ergebnisse durch das Befolgen der Hinweise in diesem E-Book. Wenn Sie spezifischen Für Ihre ganz spezifischen Fragestellungen ist es unter Umständen empfehlenswert, einen Experten aus dem jeweiligen Fachgebiet zu Rate zu ziehen.

© 2014 salesforce.com. Alle Rechte vorbehalten.

# Inhaltsverzeichnis

## CRM-Lösungen für Kleinunternehmen

- 04 | **Einleitung:** Einführung in CRM-Systeme
- 05 | **Kapitel 1:** Lernen Sie Ihre Kunden besser kennen
- 06 | **Kapitel 2:** Effektives E-Mail-Management dank CRM
- 07 | **Kapitel 3:** Mit CRM vergeuden Sie keine Zeit
- 08 | **Kapitel 4:** Auf Augenhöhe mit größeren Unternehmen dank CRM
- 09 | **Fazit:** Welche Vorteile bietet Ihnen CRM?



# Einführung in CRM-Systeme

## Beispiele für CRM-Funktionen:

- Kontaktmanagement
- Mobilität
- Verwaltung von Aufgaben und Veranstaltungen
- E-Mail-Integration
- E-Mail-Vorlagen
- Massen-E-Mails
- Lead-Bewertung
- Opportunity-Verfolgung
- Marketingkampagnen
- Angebotserstellung in Echtzeit
- Produktverfolgung
- Analysen
- Verfolgen von Konversationen in sozialen Netzwerken

Ein CRM-System (Customer Relationship Management bzw. Kundenbeziehungsmanagement) dient grundsätzlich der Verwaltung und übersichtlichen Darstellung Ihrer wichtigsten Kundendaten. Der Funktionsumfang variiert je nach Plattform. Einige Systeme lassen sich bis ins Detail personalisieren.

Mit einer CRM-Lösung können Sie beispielsweise Kontaktdaten abrufen, Anfragen per E-Mail oder in sozialen Medien nachverfolgen, Ihre Aufgaben verwalten, Leistungen protokollieren und vieles mehr. Ein gutes CRM-System kann in die von Ihnen bereits genutzten Systeme integriert werden, so dass Ihre bisherigen Prozesse nahtlos weiterlaufen. Über ein CRM-System können Sie viele Abläufe automatisieren

und haben mehr Zeit für andere Dinge, schon sind Sie startklar.

Dieses E-Book widmet sich den spezifischen Funktionen und Vorteilen einer CRM-Lösung für Kleinunternehmen und erläutert:

- wie Sie Ihre Kunden besser kennenlernen
- wie Sie Ihre E-Mails besser managen
- wie Sie Ihre Zeit besser nutzen
- wie Sie mit größeren Unternehmen auf Augenhöhe agieren

## Engere Kundenbeziehungen durch:

- Kontaktmanagement
- mobilen Zugriff auf Informationen
- Verwaltung von Aufgaben und Terminen



# Lernen Sie Ihre Kunden besser kennen - dank CRM

Ganz gleich, ob Sie und Ihr Team im Büro arbeiten oder unterwegs – mit einem geeigneten CRM-System können Sie sämtliche Interaktionen mit Kunden speichern und überwachen.

### **Kontaktmanagement**

Mit einem CRM-System können Sie deutlich mehr Informationen als nur Namen, Adressen und Telefonnummern erfassen. Sie können damit zusätzlich wertvolle Erkenntnisse aus Konversationen in sozialen Netzwerken wie Facebook, LinkedIn, Twitter und YouTube gewinnen und erhalten so einen kompletten Überblick. Ein solches Tool protokolliert darüber hinaus sämtliche Kundeninteraktionen, interne Konversationen über Kunden sowie die Kundenhistorie an einer zentralen Stelle. Bei einer neuen Kundenanfrage kann somit jeder Mitarbeiter mit Zugriff auf das System sofort alle relevanten Details sehen.

### **Mobilität**

Die besten CRM-Systeme sind auch auf Mobilgeräten verfügbar, damit Mitarbeiter wichtige Informationen jederzeit und auch unterwegs abrufen können. Sofern Mobilfunkempfang besteht werden Mitarbeiter über alle Aktualisierungen in Echtzeit informiert und sind so stets auf dem Laufenden. Außerdem kann Ihr Team auch im Offline-Modus auf alle gespeicherten Daten zugreifen.

### **Verwaltung von Aufgaben und Terminen**

Wenn ein Kunde eine Anfrage stellt – sei es für ein Angebot oder für einen Rückruf –, können Sie die jeweilige Aufgabe mithilfe einer CRM-Lösung automatisch einem zuständigen Teammitglied zuweisen und gleichzeitig spezifische Hinweise zum Kunden ergänzen. Das heißt, alle für diesen Kunden zuständigen Mitarbeiter sind jederzeit bestens über alle Vorgänge informiert. Sie können zudem ihre eigenen Anrufe, Meetings und Fristen überwachen, damit sie keine Geschäftschance verpassen.

## Effizienteres E-Mail-Management durch:

- E-Mail-Integration
- E-Mail-Vorlagen
- Massen-E-Mails



# Effektives E-Mail-Management dank CRM

Wir alle kennen das Problem: Im Posteingang türmen sich Berge von ungelesenen E-Mails. Und natürlich möchten Sie diese Nachrichten effektiv abarbeiten, ohne dabei wertvolle Geschäftschancen zu übersehen. Leider ist dies einfacher gesagt als getan. Mit einem entsprechenden CRM-System bewältigen Sie die E-Mail-Flut ohne Probleme.

### **E-Mail-Integration**

E-Mails stellen heutzutage einen der wichtigsten Kommunikationswege dar. Ein CRM-System lässt sich direkt in E-Mail-Clients wie Outlook integrieren, sodass Benachrichtigungen Ihre normalen Arbeitsabläufe nicht stören. Zudem können Sie jede E-Mail-Konversation mit Kunden protokollieren und die E-Mails an zuständige Mitarbeiter weiterleiten.

### **E-Mail-Vorlagen**

Um eine nachhaltige Wirkung bei Ihren Kunden zu erzielen, müssen Ihre E-Mails konsistent und überzeugend sein. Mithilfe der E-Mail-Funktionen von CRM-Systemen können Mitglieder Ihrer Vertriebs- und Marketingteams E-Mail-Vorlagen ganz nach Bedarf erstellen, um Kunden so auf personalisierte Weise anzusprechen. Mit einigen CRM-Systemen können Sie sogar automatische Erinnerungen versenden.

### **Massen-E-Mails**

Wenn Sie zielgerichtete Marketingmitteilungen an eine hohe Zahl von Kontakten in Ihrem System versenden möchten (beispielsweise bei zeitlich begrenzten Aktionsangeboten), können Sie in dem CRM-System eine passende E-Mail-Vorlage erstellen. Diese wird dann mit nur einem Klick sofort per E-Mail an sämtliche Kontakte geschickt.

## Höhere Produktivität durch:

- Management von Marketingkampagnen
- Lead-Bewertung
- Opportunity-Verfolgung



# Mit CRM vergeuden Sie keine Zeit

Wie wäre es, wenn Sie aus all den Daten und Informationen, die Sie über potentielle Kunden haben, sofort diejenigen Kontakte erkennen könnten, bei denen die Wahrscheinlichkeit eines Auftrages am höchsten ist? Sie und Ihr Team könnten dann den größten Teil Ihrer Zeit den vielversprechendsten Kontakten widmen. Genau dies und vieles mehr ermöglicht Ihnen ein CRM-System.

### **Management von Marketingkampagnen**

Mit einem CRM-System können Sie Marketingkampagnen über alle Kanäle hinweg (Online-Werbung, soziale Netzwerke usw.) auf einer zentralen Plattform managen und analysieren. Sie können so leicht erkennen, wo Sie die besten Leads generieren und können gezielt in Bereiche mit den besten Resultaten investieren. Kein Wunder also, dass CRM-Anwender häufig eine um 65 % höhere Wirksamkeit ihrer Marketingkampagnen vermelden.

### **Lead-Bewertung**

Mit einem CRM-System können Sie Ihre potentiellen Kunden nach dem Notensystem bewerten. Sie priorisieren damit die Kontakte - die sogenannten Leads - basierend auf definierten Eigenschaften und Verhaltensweisen. Einige dieser potentiellen Kunden sind schon zum Kauf bereit; andere hingegen erfordern erst noch etwas Engagement ihrerseits. Mithilfe der Lead-Bewertung erkennen Sie Ihre „heißen“ Leads und können diesen potentiellen Kunden mehr Zeit widmen. Dadurch erzielen Sie mehr Aufträge in kürzerer Zeit.

### **Opportunity-Verfolgung**

Mithilfe der „Opportunity-Verfolgung“ des CRM-Systems behalten Sie mögliche Aufträge, die kurz vor dem Abschluss stehen, im Blick. Sie können wichtige Informationen zu vielversprechenden Projekten schnell sehen, wie zum Beispiel die Kommunikation Ihres Teams mit dem entsprechenden Kunden, Details zum möglichen Auftragswert, dem Wettbewerb sowie den aktuellen Status. Idealerweise können Sie im CRM-System sogar automatische Benachrichtigungen einstellen, damit Sie Aktualisierungen sofort sehen und Abschlüsse beschleunigen können.

## Auf Augenhöhe mit größeren Unternehmen durch

- Produktverfolgung
- Angebotserstellung in Echtzeit
- Analysedaten



# Auf Augenhöhe mit grösseren Unternehmen dank CRM

Vielleicht denken Sie, nur Unternehmen mit vielen Mitarbeitern können, bestimmte Services (wie die Produktverfolgung und die Angebotserstellung in Echtzeit) und Prozesse (wie Analysen) implementieren. Dem ist aber nicht so. Mit einer geeigneten CRM-Lösung verfügen Sie über dieselben Möglichkeiten wie Großunternehmen.

### **Produktverfolgung**

Erfassen Sie wichtige Informationen zu Produkten und Lagerbeständen für jede Opportunity in Ihrem CRM-System. Sämtliche von Ihnen und Ihren Kunden eventuell benötigten Details lassen sich ganz einfach erfassen, einschließlich Menge, Preis, Produktnummern, Lagerbestand und Rechnungsinformationen.

### **Angebotserstellung in Echtzeit**

Aufgrund der Produktdaten, die sich bereits im System befinden, können Vertriebsmitarbeiter mit dieser CRM-Funktion Angebote in Echtzeit erstellen und an Kunden versenden. Die Angebote werden automatisch erstellt und können somit in Minutenschnelle an Kunden weitergeleitet werden. Mit einer derart schnellen Reaktion begeistern Sie Ihre Kunden.

### **Analysedaten**

Das Erstellen von Analysen ist normalerweise aufwendig und mühsam. Nicht jedoch mit einem CRM-System. Analysen werden automatisch erstellt, so dass Sie einen regelmäßigen, individuellen Einblick in Ihren Geschäftsbetrieb haben. Sie erkennen damit ganz leicht, wo eventuelles Verbesserungspotential besteht, was gut läuft und wie Sie Ihren Geschäftsbetrieb weiter ausbauen können.



# Welche Vorteile bietet Ihnen CRM?

Wenn Sie das Wachstum und den Erfolg Ihres Unternehmens sichern möchten, sollten Sie sich unbedingt geeignete Tools und Technologien zunutze machen. Mit einem CRM-System haben Sie folgende Vorteile:

**Sie kennen Ihre Kunden genau:** Ein CRM-System verwaltet sämtliche Informationen zu Ihren Kunden, damit Sie und Ihr Team stets und überall auf dem Laufenden sind.

**Effektives E-Mail-Management:** Schluss mit überfüllten E-Mail-Postfächern! Versenden Sie ohne großen Aufwand gezielte Marketing E-Mails und protokollieren Sie die Ergebnisse.

**Zeit sparen und mehr Aufträge gewinnen.** Konzentrieren Sie sich auf die vielversprechendsten Projekte.

**Setzen Sie die gleichen Methoden ein, wie größere Unternehmen:** Verfolgen Sie Produkte, erstellen Sie Angebote in Echtzeit und erstellen Sie aussagekräftige Analysen.

Weitere Informationen zu den CRM-Lösungen von Salesforce finden Sie unter [salesforce.com](https://salesforce.com).



# LÖSUNGEN ZUR PRODUKTIVITÄTS- STEIGERUNG IM VERTRIEB

Wenn Sie Ihre Umsätze steigern und einen transparenten Vertriebsprozess gestalten möchten, brauchen Sie ein benutzerfreundliches System für das Kundenbeziehungsmanagement. Mit Salesforce können Sie Kontaktinformationen zu Kunden und Interessenten, Unternehmen, Leads und potentiellen Aufträgen an einem zentralen Ort speichern.

Weitere Informationen

Demo ansehen

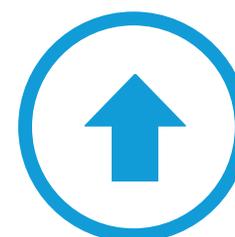
Erste Schritte



**26 %**  
höhere  
Erfolgsquote



**36 %**  
höhere  
Vertriebsproduktivität



**28 %**  
Umsatzsteigerung



SELL. SERVICE. MARKET. SUCCEED.



Blog



Facebook



Twitter



LinkedIn

[www.salesforce.com/de](http://www.salesforce.com/de)