

WARUM EIN CRM-SYSTEM AUCH FÜR KLEINUNTERNEHMEN PROFITABEL IST

Antworten auf häufig gestellte Fragen zum Kundenbeziehungsmanagement





EINFÜHRUNG

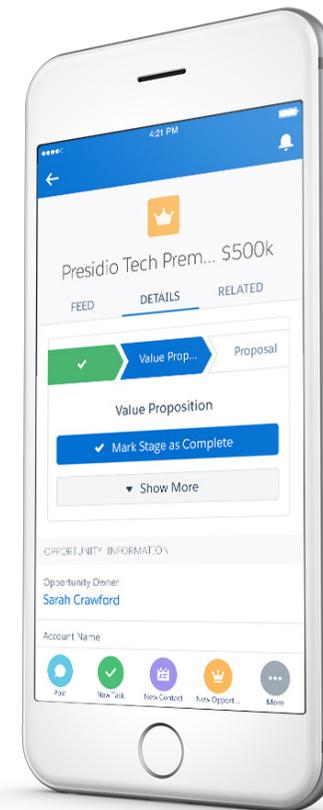
Eine [Umfrage von Salesforce aus dem Jahr 2015](#) ergab, dass über die Hälfte der Inhaber kleiner Unternehmen keinerlei Lösung für das Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management, [CRM](#)) nutzt.

Die kleinen Unternehmen jedoch, die eine CRM-Lösung implementiert hatten, konnten dadurch ihre Produktivität im Vertrieb deutlich steigern, die Kundenzufriedenheit verbessern und – das Wichtigste – mehr Umsatz erzielen! Was also hindert andere kleine Unternehmen daran, eine CRM-Lösung einzuführen?

Dieses E-Book beleuchtet einige gerade von kleinen Unternehmen häufig gestellte Fragen zum Thema CRM und bietet hilfreiche Antworten.

Inhalt

- 4** Frage 1:
Was ist CRM?
- 7** Frage 2:
Nutzen nur große Unternehmen CRM?
- 10** Frage 3:
Kann ich mir eine CRM-Lösung leisten?
- 14** Frage 4:
Wäre es nicht sicherer, wenn meine Daten bei mir lokal gespeichert wären?



1

Frage 1: Was ist CRM?

Für manche ist der Vertrieb eine Kunst, bei der ein Vertriebsmitarbeiter mit Charme und Charisma ein Geschäft zum Abschluss führt. Vielleicht war das früher auch einmal so; heute kommt es aber nicht mehr nur auf die Persönlichkeit an. Wer als Vertriebsmitarbeiter einen dicken Fisch an Land ziehen möchte, ist auf ausgereifte Prozessabläufe und Analysen angewiesen.

Oberflächlich betrachtet mag eine CRM-Lösung wie ein digitales Adressbuch erscheinen, in der einfach nur die grundlegenden Daten Ihrer Kontakte gespeichert werden. Aber ein CRM-System kann mehr. Erfolgreiche Vertriebsmitarbeiter setzen ihr CRM-System gezielt ein, um wertvolle Einblicke in den Vertriebsprozess zu bekommen. Ein CRM-System sorgt für mehr Effizienz und Genauigkeit und unterstützt Ihr Team über den gesamten Prozess hinweg bis zum erfolgreichen Abschluss. Es bietet Ihren Mitarbeitern einen umfassenden Überblick über den Kunden - damit können Ihre Mitarbeiter schneller Aufträge gewinnen und die Beziehung zum Kunden stärken. Kluge Unternehmer wissen schon längst, dass eine CRM-Lösung ein wertvolles Instrument zur Förderung des Wachstums ihres Unternehmens ist.



Vereinfachen Sie das Lead-Management

In der Regel verbringen Vertriebsmitarbeiter gerade einmal [ein Drittel](#) ihrer Arbeitszeit mit dem eigentlichen Verkauf, denn in der restlichen Zeit müssen sie Verwaltungsaufgaben erledigen wie das Qualifizieren von Leads, die Suche nach Informationen, Recherchen und die Dokumentation von Aktivitäten. Das ist auch wichtig, denn meist wird der Vertriebs Erfolg nur anhand der erzielten Neuabschlüsse gemessen. Das trifft auch auf Kleinunternehmen zu. Ein geeignetes CRM-Tool hilft dabei, denn es beschleunigt den Vertriebsprozess,

sodass Geschäftsabschlüsse einfach werden. Heute ist es jedoch aufgrund des gestiegenen Wettbewerbsdrucks weitaus schwieriger, Abschlüsse zu erzielen. Ohne ausgefeilte Arbeitsabläufe für die Bearbeitung eingehender Opportunities geht oft viel Zeit verloren. Ein CRM-System setzt genau hier an, denn es beschleunigt den Vertriebsprozess, um Geschäftsabschlüsse so einfach wie möglich zu machen. Generierte Leads werden weitergeleitet und mit Kontaktinformationen, Account-Aktivitäten und relevanten

Unternehmensinformationen ergänzt. Da die Workflow-Engine des CRM-Systems mit Tools zur Marketingautomatisierung zusammenarbeitet, werden Leads automatisch bewertet. Leads, die noch nicht bereit sind zum Kauf, können in eine Lead-Nurturing-Kampagne überführt werden, und reife Leads werden an den entsprechenden Vertriebsmitarbeiter weitergeleitet. Anhand umfassender Leistungskennzahlen können Sie besser erkennen, welche Strategie funktioniert und welche nicht.



Die wichtigsten Fakten über CRM im Überblick

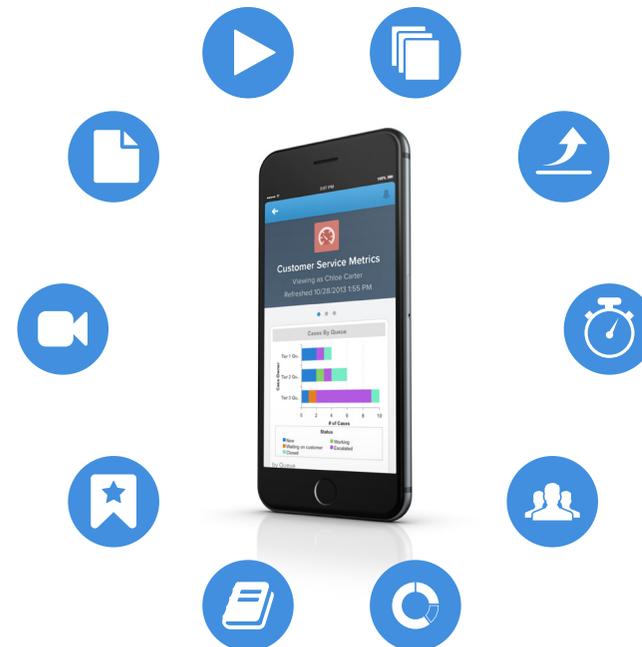
Ein CRM-System ist nicht einfach nur eine Datenbank, sondern es verändert Ihre gesamte Arbeitsweise. Das Ergebnis:

- Höhere Produktivität im Vertrieb und ein beschleunigter Vertriebsprozess
- Vereinfachung des Lead-Management-Prozesses durch klare Workflows für die Lead-Qualifizierung
- Vernetzung der Mitarbeiter mithilfe von Apps – Zusammenarbeit ist jederzeit und überall möglich

Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie Kundenbeziehungen in der heutigen vernetzten Welt pflegen können.

Vernetzen Sie Ihr Team

Trotz aller technischen Fortschritte hängt der Vertriebs Erfolg noch immer in erster Linie von einem Faktor ab: der Kommunikation. Vertriebsmitarbeiter müssen Hunderte E-Mails beantworten, Trends in sozialen Medien beobachten und Leads betreuen. Mit einer cloudbasierten CRM-Anwendung bleiben Ihre Mitarbeiter produktiv – egal, ob am Schreibtisch oder im Außendienst. Über Mobile Apps wie die [Salesforce1 Mobile App](#) können Ihre Vertriebsmitarbeiter in kürzester Zeit reagieren, weil sie auch unterwegs jederzeit Zugriff auf alle Dateien haben und die Kundendaten aktualisieren können. Viele dieser mobilen Lösungen enthalten auch Tools für die Zusammenarbeit, sodass Ihre Mitarbeiter unternehmensweit an Vertriebs-Opportunities, Servicevorgängen und Kampagnen gemeinsam arbeiten können. Die Abwicklung von Arbeitsabläufen über das Smartphone wird bald so normal sein wie das Bestellen beim Lieferservice über eine App.



2

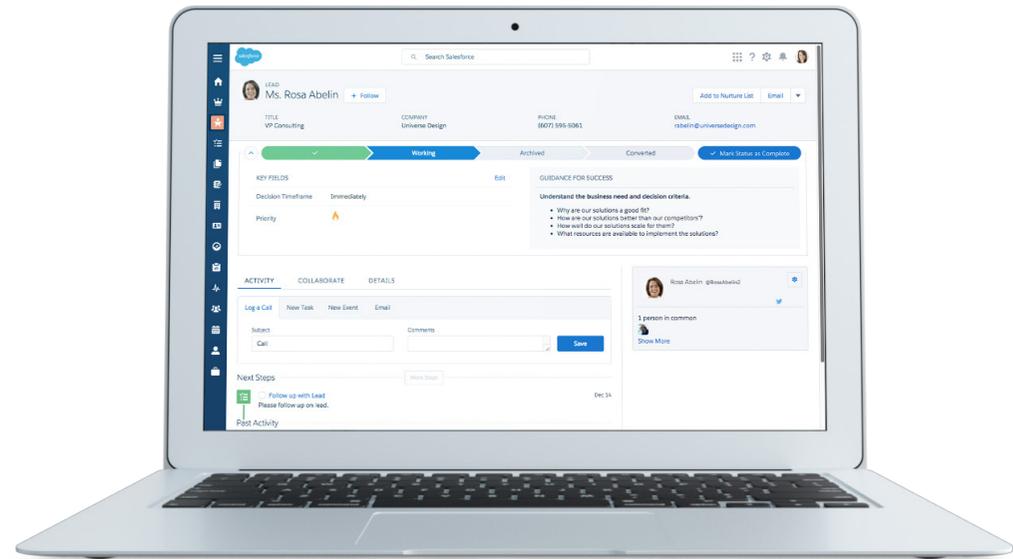
Frage 2: Nutzen nur große Unternehmen CRM?

Viele Kleinunternehmer sind der Ansicht, dass sich eine CRM-Lösung nur für große Unternehmen wirklich lohnt. Schließlich dient ein CRM-System dem Kundenbeziehungsmanagement, also braucht man auch viele Kunden, die gemanagt werden müssen, oder? Das stimmt so nicht ganz. Unternehmen jeglicher Größe können immens von einem CRM-System profitieren. Es unterstützt sie beim Ausbau der Pipeline, beschleunigt den Vertriebsprozess und ermöglicht die teamübergreifende Zusammenarbeit.



Mit weniger mehr erreichen

In Unternehmen mit begrenzten Mitteln und wenig Personal kann eine CRM-Lösung dafür sorgen, dass ein kleines Team die Arbeit schafft, für die sonst deutlich mehr Mitarbeiter nötig gewesen wären. Dank der höheren Effizienz und des wiederholbaren Vertriebsprozesses, den das CRM-System ermöglicht, kann Ihr Unternehmen auch mit größeren Unternehmen mithalten und sie sogar überholen, weil es agiler und flexibler agiert.



„Für uns war es enorm wichtig, dass der Sales-Bereich transparent und leicht zu überblicken ist.“

– **Clément Luton**
Head of Controlling, SumUp

[Erfolgsgeschichte lesen](#)

Für Unternehmen jeder Größe

Jedes Unternehmen, ob klein oder groß, braucht einen Überblick über die eigene Pipeline, um erfolgreich zu sein. Wer wettbewerbsfähig bleiben will, muss wissen, wie viele Leads er hat und in welcher Phase der Kaufentscheidung diese sich befinden. Nur so lassen sich die Performance genau messen und Prognosen für die Quartalsergebnisse erstellen. Hier kommt die CRM-Lösung ins Spiel, denn sie macht Ihre Vertriebsdaten begreifbar. Dank individuell anpassbarer Berichte und Dashboards sehen Sie den Status jedes Leads oder Kunden auf einen Blick, können ausstehende Geschäftsabschlüsse nachverfolgen und erhalten mit nur einem Klick einen umfassenden Überblick über die Performance des Unternehmens. Was bedeutet das für Ihr Unternehmen? Das bedeutet: Sie kennen nicht nur Ihre wichtigsten Ansprechpartner, sondern gehen umfassend informiert in Besprechungen, denn Sie haben jederzeit Zugriff auf den gesamten Schriftverkehr, den aktuellen Status einer Umsatzchance, kennen alle Interaktionen in einer Kampagne und haben noch dazu Einblick in soziale Medien. Dank dieses [umfassenden Überblicks über Ihre Kunden](#) kann Ihr Vertriebsteam die Beziehung zu den Kunden vertiefen, und Sie können Ihren Kunden zeigen, dass Sie sich wirklich eingehend mit ihren individuellen Anforderungen auseinandergesetzt haben.



Die Vorteile auf einen Blick:

- Unternehmen jeder Größe können mit einer CRM-Lösung den Status ihrer Pipeline einsehen.
- Mit einer CRM-Lösung kann ein kleines Team die Arbeit eines großen Teams erledigen.
- Eine CRM-Lösung ermöglicht Unternehmen einen umfassenden Überblick über ihre Kunden. Das fördert das Wachstum und den Geschäftserfolg.

Erfahren Sie mehr darüber, wie kleine Unternehmen mit CRM-Lösungen gegen Schwergewichte gewinnen. In dem kostenlosen E-Book *Klein – aber oho!* erfahren Sie, wie Sie als Kleinunternehmen groß rauskommen und die Oberhand behalten.

3

Frage 3: Kann ich mir eine CRM-Lösung leisten?

Für kleine Unternehmen zählt jeder Euro. Manchmal benötigen sie zusätzliche Barmittel, um im Wettbewerb zu bestehen, und manchmal, um den Strom zu bezahlen. Deshalb steht eine CRM-Lösung oft weit hinten auf der Prioritätenliste und wird nicht als notwendige Investition betrachtet. Doch kleine Unternehmen können von einer CRM-Lösung profitieren, denn diese führt sämtliche Informationen über Kunden und das Unternehmen zentral zusammen - und die Mitarbeiter können produktiver arbeiten. Mit der richtigen CRM-Lösung können Sie Ihren Vertrieb, das Marketing, den Kundenservice, das Bestandsmanagement und das interne Berichtswesen miteinander vernetzen.



Das klingt alles sehr gut, aber ist eine CRM-Lösung nicht doch zu teuer? Nicht, wenn Sie sich für die richtige Lösung mit einem einfachen Preismodell und geringen Implementierungsrisiko entscheiden.

Bei einem monatlichen Abonnement beispielsweise zahlen Sie nur für das, was Sie wirklich benötigen.

Mit einer cloudbasierten CRM-Lösung bleiben auch die Hardware- und Personalkosten niedrig, und Sie haben bei einer späteren Skalierung kaum Investitions- und Infrastrukturrisiken.



Ein umfassender Überblick zahlt sich aus

Kleine Unternehmen investieren in der Regel in IT-Lösungen, die den Geschäftsbetrieb optimieren und ihnen helfen, alles rund um den Kunden zu dokumentieren. So können die Verantwortlichen den Status des Unternehmens feststellen und schnell Entscheidungen treffen.

Setzen Sie Ihre Investitionen also gezielt ein. Wählen Sie eine Lösung, die die einzelnen Bereiche Ihres Geschäfts miteinander vernetzt – Bestand, Vertragswesen, Vertriebstrichter, Account-Daten usw. – und den Kunden in den Mittelpunkt rückt.

Bei jungen Unternehmen genügt es sicherlich, alle wichtigen Daten in Tabellenkalkulationen zu erfassen. Aber eine Skalierung der so festgehaltenen Daten zu Leads und Kunden ist damit nicht möglich. Das gilt insbesondere, wenn Sie Ihre Kunden im Rahmen einer Customer Journey ganz individuell laufend mit den passenden Informationen versorgen möchten. Wie soll es außerdem weitergehen, wenn Ihr Unternehmen wächst und Sie noch mehr Kunden gewinnen? Die manuelle Nachverfolgung, Aktualisierung und Qualifizierung von Leads mit Hilfe von Tabellen stiehlt Ihren Vertriebsmitarbeitern wertvolle Zeit, die sie lieber für den Verkauf nutzen sollten.

Für jeden in eine CRM-Lösung investierten Dollar erhalten Sie im Durchschnitt 8,71 Dollar zurück.

Nucleus Research

Die Vorteile auf einen Blick:

- Ein CRM-System lässt sich an Ihr Budget und Ihre Anforderungen anpassen.
- Mit cloudbasierten CRM-Systemen sparen kleine Unternehmen bares Geld, da Hardware-Investitionen und IT-Kosten entfallen.
- Das CRM-System wächst mit ihrem Unternehmen mit. Sie können neue Funktionen und Tools nach Bedarf hinzufügen.

Hier erfahren Sie, welches CRM am Besten für Ihr Unternehmen geeignet ist.

Sparen Sie Zeit - mit der Cloud

Cloudbasierte Lösungen sind äußerst praktisch, denn Sie müssen keine Hardware installieren. Sie brauchen also keine IT-Supportmitarbeiter für die Wartung des Systems. Suchen Sie nach einer Lösung, die zu Ihnen passt und die mit Ihrem Unternehmen mitwachsen kann. Ideal ist eine sofort einsatzbereite Lösung, die sich bei Bedarf auch individuell anpassen lässt. Wenn Ihr Unternehmen dann wächst, werden Sie nicht durch Einschränkungen der Infrastruktur ausgebremst: Sie können ganz einfach neue Anwender hinzufügen und sind mit wenigen Klicks wieder einsatzbereit – ohne den Zugang zu Ihren wertvollen Daten zu verlieren. Achten Sie auch darauf, dass die Lösung das spätere Hinzufügen neuer Funktionen ermöglicht, die Sie zu Anfang noch nicht benötigten.



4

Frage 4: Wäre es nicht sicherer, wenn meine Daten bei mir lokal gespeichert wären?

Okay, wir kennen das Problem. Wir alle sind es gewöhnt, Dateien auf der Festplatte des eigenen Computers oder des lokalen Servers abzulegen. Das Speichern von Daten in der Cloud ist relativ neu und erst im Laufe des letzten Jahrzehnts stärker in den Vordergrund gerückt. Viele Menschen gehen jedoch fahrlässig mit dem Thema Sicherheit um. In unserer mobilen Welt begleiten uns tagtäglich Notebooks, Smartphones und Tablets mit wichtigen Unternehmensdaten – wir nehmen sie mit ins Büro, stecken sie in die Sporttasche, lassen sie vielleicht im Café oder im Taxi liegen oder sie werden aus dem Auto gestohlen. Das ist die Realität. Und was passiert, wenn ein Mitarbeiter das Unternehmen verlässt und ein solches Gerät mitnimmt?



Die gute Nachricht ist: Bei einer cloudbasierten CRM-Lösung, die vollständig aus einem gesicherten Rechenzentrum betrieben wird, sind Ihre wichtigen Daten jederzeit verfügbar, egal, von wo Sie arbeiten oder von welchem Gerät Sie darauf zugreifen möchten. Mit einer On-Premise-Lösung kann es bei einem Stromausfall Stunden dauern, bis ein Techniker vor Ort und das Problem behoben ist. Das kann zu hohen Umsatzverlusten führen. Aufgrund des kostengünstigen und hocheffizienten Update- und Servicemodells ist eine cloudbasierte CRM-Lösung die ideale Wahl für Unternehmen, die nach einer kostengünstigen Lösung suchen.

Die Vorteile gegenüber On-Premise-Lösungen:

Gründe dafür, warum On-Premise-Lösungen nicht für jedes Unternehmen geeignet sind:

- Viele Mitarbeiter gehen fahrlässig mit dem Thema Sicherheit um. Der Verlust von Notebooks und Smartphones mit wichtigen Unternehmensdaten setzt Sie einem großen Risiko aus.
- Bei einer cloudbasierten CRM-Lösung können Sie jederzeit auf Ihre wichtigen Daten zugreifen - sicher und ortsunabhängig

Cloud Computing ist noch immer ein Rätsel für Sie?
In unserem kurzen Video erfahren Sie mehr.





Ein Vertriebstool, das genauso leistungsstark ist wie Sie.

Selbst die besten Vertriebsmitarbeiter brauchen die richtigen Tools, um Vertriebsprojekte abzuschließen. Salesforce ist branchenführend im Bereich Kundenbeziehungsmanagement und wurde für Unternehmen aller Größen entwickelt. Von den beliebtesten CRM-Funktionen der Welt bis hin zu modernster Funktionalität - Salesforce ist auf ein Ziel ausgerichtet: Ihren Erfolg.

Erzielen Sie mehr Umsatz, mehr Leads, mehr Einblicke und steigern Sie Ihre Produktivität mit der Salesforce Sales Cloud.

Weitere Informationen



*Quelle: Ergebnis einer Kundenumfrage durch das unabhängige Unternehmen Confrimit Inc. unter mehr als 4.600 Kunden weltweit.



Finden, verkaufen, zufriedenstellen und wachsen

Wer das Prinzip von CRM-Lösungen verstanden hat, weiß, dass sich damit große Geschäftserfolge erzielen lassen. Ein CRM-System kann Ihnen zu mehr Produktivität verhelfen, Sie bei der Neukundengewinnung unterstützen und stellt all Ihre Daten zentral zur Verfügung. Wenn Sie dazu noch Funktionen für die Zusammenarbeit und flexible Integrationsoptionen einbinden, können Sie mit Ihrem CRM so arbeiten, wie es Ihnen am liebsten ist.

Eine CRM-Lösung hilft Ihnen:



neue Interessenten zu finden,

In Verbindung mit Tools für die Marketingautomatisierung können Sie schneller vielversprechende Leads gewinnen und die Kanäle nachverfolgen, über die Interessenten mit Ihnen interagieren.



erfolgreicher zu verkaufen,

Da Sie immer einen umfassenden Überblick über Ihre Kunden haben, können Sie schneller neue Geschäftsabschlüsse erzielen und einen wiederholbaren Vertriebsprozess erstellen, der individuell auf jeden einzelnen Kunden zugeschnitten ist.



Ihre Kunden zufriedenzustellen,

Integrieren Sie Ihre CRM-Lösung und intelligente Tools für den Kundenservice, sodass Ihre Supportmitarbeiter schnell auf allen Kanälen reagieren, wiederkehrende Aufgaben automatisieren und Self-Service-Websites für Kunden einrichten können.



das Unternehmenswachstum anzukurbeln.

Mit einem flexiblen CRM-System sind Sie bestens gerüstet, um die üblichen Herausforderungen eines wachsenden Unternehmens sofort zu meistern – ganz ohne Hardware-Upgrades oder monatelange Implementierung. Dank der Flexibilität einer CRM-Lösung können Sie verschiedene Funktionen nach Bedarf ergänzen.

Weitere Informationen, die für Sie interessant sein könnten:



E-Book herunterladen



E-Book herunterladen



E-Book herunterladen



KUNDEN BEGEISTERN



Die in diesem E-Book enthaltenen Informationen sollen unsere Kunden unterstützen und sind rein informativer Natur. Eine Veröffentlichung durch Salesforce stellt keine Empfehlung dar. Salesforce 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. Für Ihre ganz spezifischen Fragestellungen ist es unter Umständen empfehlenswert, einen Experten aus dem jeweiligen Fachgebiet zu Rate zu ziehen, beispielsweise einen Anwalt, Buchhalter, Architekten, Unternehmensberater oder ausgebildeten Techniker.