



So bringt ein CRM-System Ihr Unternehmen auf Wachstumskurs

Teil 1

salesforce

Herzlich willkommen,

zur vierteiligen Reihe von E-Books über CRM-Systeme von Salesforce, 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.

Die vierteilige Serie soll Ihnen helfen, die richtige CRM-Lösung für Ihr Unternehmen zu finden und besteht 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

Inhaltsverzeichnis

03 Einführung

Auftrag erhalten – wie geht es weiter?

05 Kapitel 1

Was ist ein CRM-System?

06 Kapitel 2

Herkömmliche CRM-Lösungen

08 Kapitel 3

So bringt Sie eine CRM-Lösung auf Wachstumskurs

09 Fazit

Eine solide Grundlage

Einführung

Auftrag erhalten – wie geht es weiter?

Mit dem Handschlag beim Vertragsabschluß beginnt die Geschäftsbeziehung.

Das klingt einfach, ist es aber nicht. Nun stehen Sie nämlich vor der echten Herausforderung: der dauerhaften Pflege der neuen Kundenbeziehung. Oft gestaltet sich diese komplizierter als gedacht, insbesondere wenn Ihr Unternehmen wächst und damit die Abläufe komplexer werden.

Clevere Unternehmen wissen, dass ein wachsendes Unternehmen eine kostengünstige Technologielösung braucht, die die Produktivität steigert und hilft, die Kundenbeziehungen zu pflegen. Eine mögliche Lösung dafür ist ein System für Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management, CRM).

Mit einer CRM-Lösung erfolgt jede Interaktion mit Kunden auf einer persönlicheren Ebene – ganz gleich, wie groß oder ausgelastet das Unternehmen ist. Außerdem können Sie Ihr Unternehmen mit dem passenden CRM-System deutlich einfacher ausbauen und Prozesse vereinfachen.

Auf den folgenden Seiten erfahren Sie mehr über CRM-Systeme auch für kleine Unternehmen, über die verschiedenen Arten von CRM-Systemen und darüber, wie CRM-Systeme Unternehmen helfen, zu wachsen und effizienter zu arbeiten.



Ein paar Fakten:

30 %

Für knapp 30 % der Kleinunternehmen hat CRM eine hohe Priorität

34 %

Zwischen 2010 und 2012 ist der Einsatz von CRM-Cloud-Anwendungen von 34 % auf 55 % gestiegen.

55 %

\$17,8
MILLIARDEN

Der CRM-Markt soll Prognosen zufolge bis 2016 auf 17,8 Milliarden US-Dollar anwachsen und eine jährliche Wachstumsrate von 8,2 % erreichen.

Kapitel 1

Was ist ein CRM-System?

Mit einem CRM-System können Unternehmen Kundenbeziehungen pflegen und die zugehörigen Daten und Informationen verwalten. Mit einem CRM-System können Sie alle Informationen an einem zentralen Ort speichern wie Kontaktinformationen zu Kunden und potentiellen Kunden, Firmendaten, Interessenten ("Leads") und Geschäftschancen ("Opportunities").

Am Anfang ist es noch einfach, Kunden ohne ein CRM-System zu verwalten. In der Regel sind noch nicht viele Kontakte und keine lange Historie vorhanden. Die Informationsmenge nimmt jedoch mit der Weiterentwicklung des Unternehmens schnell zu und kann die Mitarbeiter schon bald überfordern. Auch die Prozesse des Unternehmens entwickeln sich meist weiter und immer mehr Personen sind involviert.

Abschlüsse können wesentlich schneller erzielt werden, wenn Ihre Mitarbeiter sofortigen Zugriff auf Informationen zu potenziellen Geschäften sowie auf Marketingkampagnen und aktualisierte Kundendaten haben. CRM-Systeme sind besonders für kleinere Unternehmen hilfreich, in denen eine Handvoll Mitarbeiter sämtliche Aufgaben übernehmen. Die Dokumentation in einem CRM-System nimmt alle Beteiligten in die Pflicht, sogar die Kunden.

Ein gutes CRM-System übernimmt verschiedene Aufgaben und dient als zentrale Plattform für:

- 1 Vertrieb
- 2 Marketing
- 3 Kundenservice und -support
- 4 Schnelles Auffinden und Teilen wichtiger Informationen
- 5 Verfolgen von Interaktionen mit Kunden
- 6 Zuweisen von Aufgaben zu Mitarbeitern

Kapitel 2

Herkömmliche CRM-Lösungen

Bei CRM-Systemen gibt es zwei grundsätzlich verschiedene Optionen: lokale Systeme oder On-Demand- bzw. Subskriptionsmodelle (auch als cloudbasierte Systeme bezeichnet).

Lokale CRM-Systeme

Die Anschaffung und Wartung dieser Systeme kann teuer werden. In der Regel fallen eine Anfangsinvestition und laufende Kosten für Folgendes an:

- Hardware und Software
- IT-Fachleute
- Stellfläche vor Ort

On-Demand-/Subskriptions-CRM-Systeme

Die Einführung und Wartung dieser Systeme ist relativ kostengünstig. Sie werden auf einer Internet-Plattform von einem Expertenteam verwaltet, idealerweise in der Cloud. Vorteile:

- Keine Installation von Hard- oder Software erforderlich
- Keine internen IT-Fachleute erforderlich
- Externe Verwaltung



Die Nachfrage nach cloud-basierten CRM-Systemen steigt:



30 %

Über 30 % der Kleinunternehmen, die 2011 und 2012 Lösungen für Zusammenarbeit, Marketingautomatisierung, Business Intelligence oder Datensicherung erwarben oder aktualisierten, entschieden sich für die Cloud.



40 %

Mehr als 40 % der Kleinunternehmen, die im Dezember 2012 eine Anschaffung entsprechender Lösungen planten, bevorzugten eine Bereitstellung über die Cloud.

Kapitel 3

So bringt sie eine CRM-Lösung auf Wachstumskurs

Ein CRM-System hilft Unternehmen zu wachsen, weil sie damit die gesamte Historie der Kundeninteraktionen verfolgen können.

Warum ist dies so wichtig?

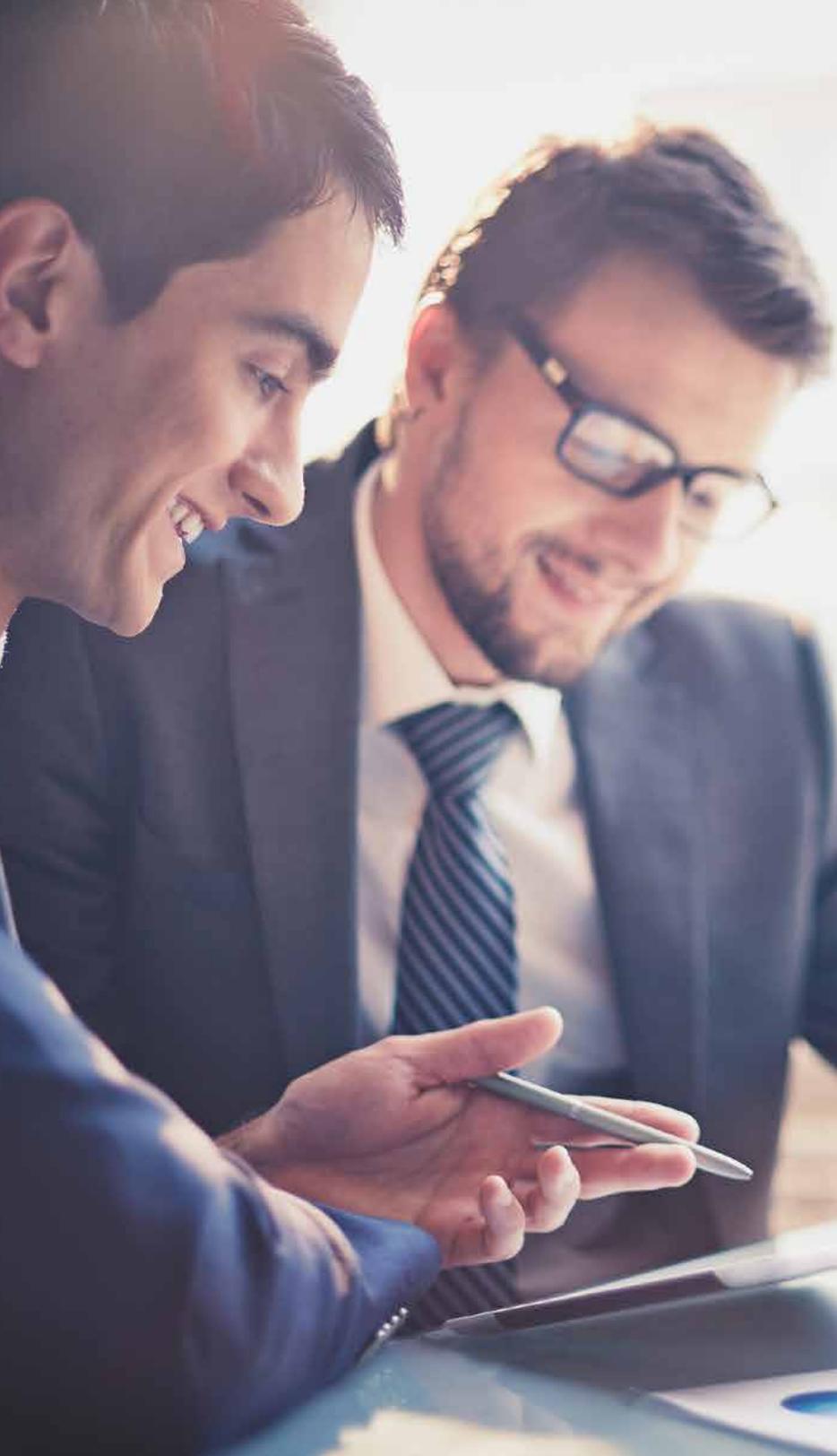
Wenn Sie schnell erfolgreich sein wollen, benötigen Sie einen kompletten Überblick: von den getätigten Anrufen und gesendeten E-Mails über die erfolgten Meetings und Präsentationen bis hin zu den nächsten Schritten, die für einen Abschluss oder zum Erweitern der Kundenbeziehung nötig sind.

Für reibungslose Abläufe benötigen Sie in Ihrem Unternehmen Kundendaten, die automatisch aktualisiert werden, auf die Mitarbeiter sofort zugreifen können und aus denen der Verlauf der gesamten Kommunikation, aller Meetings und der geteilten Dokumente hervorgeht.

In einem CRM-System können Sie alle Kunden und Interessenten ("Leads") zusammen mit sämtlichen Kontaktinformationen, Vorlieben und die gesamte Historie speichern. So haben Sie jederzeit die nötigen Informationen, um Ihre Kunden gezielt und persönlich ansprechen zu können.

Die alten Methoden sind passé

Es gibt natürlich viele Möglichkeiten, Kontaktinformationen von Kunden festzuhalten, beispielsweise in Tabellenkalkulationen oder mit Stift und Papier. Diese Methoden liefern jedoch kein Gesamtbild der gesamten Kundenbeziehung. Wenn Sie Ihre Kunden und potenziellen Leads einfach nur auflisten, wissen Sie nicht, worüber das Vertriebsteam kürzlich mit diesen Kunden gesprochen hat. Zudem sind Methoden dieser Art schwierig zu skalieren und zu verwalten, wenn Ihr Unternehmen wächst. Durch manuelle Dateneingaben gehen Geld und Arbeitsstunden verloren, und Ihre Mitarbeiter haben keinen bedarfsgerechten Zugriff auf die Daten, was gerade im direkten Kundenkontakt wichtig wäre.



Fazit

Eine solide Grundlage

Gute Kundenbeziehungen bilden das Fundament für Ihren geschäftlichen Erfolg.

Wenn Sie die Pflege dieser Beziehungen verbessern, können Sie mit einem deutlich erhöhten Umsatzpotenzial rechnen. Das richtige CRM-System ermöglicht es Unternehmen, ihre Zeit in die Vertiefung von Kundenbeziehungen zu investieren, statt sich zu sorgen, dass ihnen wertvolle Informationen entgehen könnten.

Unabhängig von Ihrem Geschäftsbereich, Ihrer Branche und Ihrer Unternehmensgröße sind Sie mit gezieltem Kundenbeziehungsmanagement bestens für künftige Erfolge aufgestellt.

Weitere Informationen zu CRM-Lösungen von Salesforce finden Sie auf [salesforce.de](https://www.salesforce.de).

Lösungen zur Produktivitätssteigerung 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 Geschäftschancen an einem zentralen Ort speichern.



höhere
Erfolgsquote



höhere
Vertriebsproduktivität



Umsatzsteigerung

Weitere Informationen

Demo ansehen

Erste Schritte



KUNDEN BEGEISTERN



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. Für Ihre ganz spezifischen Fragestellungen ist es unter Umständen empfehlenswert, einen Experten aus dem jeweiligen Fachgebiet zu Rate zu ziehen.

© 2016 Salesforce.com. Alle Rechte vorbehalten.