

So klappt es mit der Kundenpflege

Customer Relationship Management (CRM) ist in Zeiten von Digitalisierung und kompetitiven Märkten aktueller denn je. Moderne IT-Lösungen machen es heute möglich, auch im Kleinen schon eine grosse Wirkung bei der Kundenpflege zu erzielen.

Text Melanie Ade Illustration: iStock

Sie haben Kunde A eine Offerte ausgestellt, wissen aber nicht mehr, bis wann er sich entscheiden wollte? Kundin B hatte sich beschwert, Sie können aber nicht nachvollziehen, ob und wie ihr geholfen wurde? Dann ist es höchste Zeit für die Einführung eines Customer Relationship Managements, kurz CRM genannt. «Ein CRM ist nichts anderes als eine IT-Lösung zur Kundenbeziehungspflege. Mit der richtigen Software können sämtliche Vorgänge und Interaktionen rund um die Akquisition und Kundenbetreuung geplant, verwaltet und überwacht werden. Das fördert nicht nur die Kundenbindung, sondern optimiert die eigenen Prozesse und leistet so einen entscheidenden Beitrag zur Kundenzufriedenheit und damit auch zur Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens», erklärt Roger Busch, Senior Consultant bei topsoft Consulting. Der unabhängige IT-Experte begleitet seit neun Jahren Firmen bei der Auswahl und Evaluation von Business-Software und ist überzeugt, dass sich ein CRM-System bereits für kleine Firmen lohnt: «Transparenz über die eigene Interaktion mit seinen Kundinnen und Kunden zu haben, ist ein Anforderung, die jedes Unternehmen hat oder haben sollte. Mindestens eine sauber geführte Adressdatenbank mit Firmen, Kontakten und Verantwortlichkeiten braucht deshalb auch jedes KMU.»

«Mit der richtigen Software können sämtliche Vorgänge und Interaktionen rund um die Akquisition und Kundenbetreuung geplant, verwaltet und überwacht werden.»

Roger Busch, Senior Consultant,
topsoft Consulting

Zentrale Übersicht über die Interaktionen

Der grosse Vorteil: Mit einer CRM-Lösung erhält man eine detaillierte Übersicht über sämtliche Kundeninteraktionen. Egal ob E-Mail, Telefonnotizen oder Offertdokumente: Alle Aktivitäten sind zentral abgelegt und damit für jede berechnete Person in der Firma nachvollziehbar. Darüber hinaus könnten CRM-Systeme aber noch viel mehr leisten, so der Experte: «Firmen, welche von der Akquise von neuen Kunden und Projekten leben, bieten CRM-Lösungen Funktionen, mit denen der Verkaufsprozess gelenkt und überwacht werden kann. Wann will der Kunde über die ausgestellte Offerte entscheiden? Zu welchem Zeitpunkt muss ich als Verkäufer beim Kunden nachhaken? Firmen wiederum, welche vorwiegend mit einer stabilen Kundenbasis arbeiten, nutzen die CRM-Software, um die Kommunikation mit dem Kunden nachzuvollziehen und unter anderem Reklamationen entgegenzunehmen. Aus diesen Erkenntnissen können neue Upselling- und Crossselling-Möglichkeiten erkannt und den Kundinnen und Kunden angeboten werden.»

Datenqualität ist entscheidend

Wichtig ist gemäss Experte Roger Busch aber: «Ein CRM-System kann Sie zwar bei der Kundenpflege unterstützen, Voraussetzung dafür ist aber die Qualität der eingepflegten Daten.»

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Name	Produkt	Kampagnenmanagement						Akquisition und Marketing						Angebotsverwaltung					Termine							
		Darstellung Kampagnenablauf	Frei definierbare Kampagnenschritte	Übergabe Leads ins Opportunity Mgmt	Regelbasiertes Starten von Mailings	Definierung von Nachfolgeaktivitäten	Terminierung von Nachfolgeaktivitäten	Angebotsauswahl	Überprüfung Kreditlimite	Key Account Management	Wettbewerbsbeobachtung	Kundenidentifikation	Kundenkontaktmanagement	Direktmarketing	Rollierende Absatzplanung	Vertriebs-/Jahresplanung	Vorkalkulation aufgrund History	Angebotsfassung	Nachfassdatum	Lieferantenanfragen	Angebotsüberwachung	Aufzeichnen von Interaktionen	Zuordnung von Aktivitäten	Prioritäteninformationen	Terminierung der To-dos	Terminierung von Anrufen
myfactory	myfactory Software Schweiz AG	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
mySTEPS.CRM	Step Ahead Schweiz AG	○	○	○	○		○														○	○	○	○	○	○
nimfox CRM	Gartenmann Software AG																				○	○	○	○	○	○
oceans CRM	oceans GmbH	○	○	○	○		○														○	○	○	○	○	○
Odoo	Camptocamp SA							○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○					
Opacc Enterprise CRM	Opacc Software AG	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
openCRX	CRIXP Corp.	○	○	○	○		○														○	○	○	○	○	○
Proffix Px5	Proffix Software AG				○			○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Salesforce	elvadata ag	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Salesforce.com	Nexell GmbH	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
SAP Business One	DATA UNIT AG	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
SelectLine CRM	Gadola Information Systems GmbH	○	○			○	○		○			○	○				○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
shakehands	ShakeHands Software Ltd							○	○							○	○	○	○	○	○	○	○			
Kontor Pro SMARTCRM	SMARTCRM GmbH	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Softfolio CRM	Leuchter IT Solutions AG	○	○	○	○		○														○	○	○	○	○	○
Sugar CRM	weburi.com GmbH	○		○							○						○				○	○	○	○	○	○
SuperOffice CRM	SuperOffice AG	○	○	○	○		○														○	○	○	○	○	○
Topix8 CRM	KMU Business Technologie Netzwerk	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
tosca CRM	dynasoft AG	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Vertec – CRM	Vertec AG								○	○		○	○		○	○	○	○								
weclapp CRM	wawi GmbH	○	○	○			○	○	○	○	○	○	○			○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Zoho CRM	KMU Digitalisierung GmbH	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○



Der Experte

Roger Busch begleitet Firmen bei der Auswahl und Evaluation von Business-Software und bei der Konzeption und Realisierung von komplexen IT- und Reorganisationsprojekten. Er ist als Berater in unterschiedlichsten Branchen und Funktionen im In- und Ausland tätig. Vor seiner Tätigkeit im topsoft-Consulting-Netzwerk war der studierte Elektro- und Wirtschaftsingenieur in verschiedenen Funktionen bei einem international tätigen Software-Konzern und einer Schweizer Grosshandelsfirma tätig. Heute unterstützt er KMU zielgerichtet auf ihrem Weg zur effizienten Digitalisierung.
topsoft.ch

Stellen Sie deshalb sicher, dass Ihre Mitarbeitenden bei der Einführung eines neuen Systems gut geschult und regelmässig trainiert werden. Nur wenn Ihre Mitarbeitenden die Daten richtig erfassen, können Sie den grösstmöglichen Nutzen aus dem System ziehen. Und vergessen Sie nicht: Ein CRM ist ein nützliches und unterstützendes, digitales Tool – ersetzt aber niemals den persönlichen Kontakt.»

Individuelle Lösungen für individuelle Bedürfnisse

Eine Herausforderung stellt die grosse Auswahl dar: Der Schweizer Markt für Business-Software ist mit 300 grösseren Anbietern kaum zu überblicken. Hinzu kommen zahlreiche Kleinstanbieter mit nur wenigen Installationen sowie unzählige Individuallösungen, die speziell für ein bestimmtes Unternehmen entwickelt wurden. Wer ein passendes System und einen geeigneten Implementationspartner finden will, muss strukturiert vorgehen und viel Erfahrung mitbringen. Für die meisten KMU stellt die Wahl der richtigen Software

in einem dermassen zerstückelten Markt eine grosse Herausforderung dar, so Roger Busch: «Die Anforderungen an eine CRM-Lösung sind von Firma zu Firma unterschiedlich, die einzig richtige Software gibt es deshalb nicht.» Er rät Unternehmen, in einem ersten Schritt eine Ist-Analyse durchzuführen: Welches sind die ineffizientesten Prozesse bei der Kundeninteraktion in meinem Unternehmen, und was möchte ich mit einem CRM-System verbessern? Welche andere Software möchten wir mit dem CRM-System integrieren? Und schliesslich: Wie hoch ist unser Budget? «Im Zweifelsfall nehmen Sie eine unabhängige Beratung in Anspruch, die Sie bei der Auswahl der richtigen Software unterstützt. Ein CRM-System, das zwar coole technische Funktionen bietet, Sie im Alltag aber nicht unterstützt, ist wenig zielführend», so Busch. Auf diesen Seiten zeigen wir Ihnen eine Übersicht über die wichtigsten Anbieter von CRM-Lösungen in der Schweiz und hoffen, Ihnen damit einen ersten Überblick zu verschaffen.

swibeco*

Mehr vom Lohn. Für Sie und Ihre Mitarbeitenden.

Mit dem modularen Benefits-Angebot von Swibeco erhöhen Sie den Wert des Lohnes Ihrer Mitarbeitenden. Ganz einfach mit dauerhaften Einkaufsvorteilen bei zahlreichen Top-Brands und individuell zugeschnittenen Lohnnebenleistungen, natürlich völlig steuerfrei. So gewinnen und halten Sie die besten Talente für Ihr Unternehmen.

Jetzt Einsparungen berechnen und Demo buchen.

www.swibeco.ch/MF

Inklusive
Für Firmen
mit AXA BVG-
oder KTG-
Vertrag.

