

# act!

8 gute Gründe für den  
Einsatz eines Kunden- und  
Kontaktmanagementsystems  
für Kleinunternehmen

sw!ftpage™

## Zusammenfassung:

Vom Einsatz einer Kunden- und Kontaktmanagementlösung profitieren kleinere und mittlere Unternehmen in mehrfacher Hinsicht. Ihr Unternehmen erzielt in erster Linie einen Produktivitätszuwachs dank eines besseren Kundenmanagements und der Nutzung einer einzigen Software, in der das Kontaktmanagement direkt integriert ist. Eine Kunden- und Kontaktmanagementlösung bietet nicht nur eine Übersicht über Ihre Kontakte, sondern auch ein umfassendes Bild über Ihren Umsatz. Eine bessere Zugänglichkeit und die gemeinsame Nutzung von Informationen sorgen für eine reibungslose interne Kommunikation. Die Vertriebsmitarbeiter im Außendienst können auf diese Weise besser zusammenarbeiten. Dabei orientieren sich die Kosten an Ihrem finanziellen Rahmen und an Ihren Bedürfnissen.

## Ihre Vorteile:

1. Höhere Effizienz durch optimierte Prozesse
2. Ein zentrales System
3. Integrierte E-Mail-Softwarelösung
4. Einfacher und schneller Zugriff auf alle Kontaktdaten
5. Gesamtüberblick über alle Umsätze und Kunden
6. Gemeinsame Nutzung und Freigabe von Daten
7. Unterstützung des Vertriebs im Außendienst
8. Hohe Gesamtkapitalrentabilität (ROI)

Nach Meinung der meisten Unternehmen sind die vergangenen, aktuellen und zukünftigen Kundenbeziehungen entscheidend für den Erfolg kleiner und mittlerer Unternehmen. Das Ergebnis der Analyse solcher Kundenbeziehungen sind zahlreiche Daten, die einen hohen Wert besitzen, denn diese Daten sind für eine Verbesserung der Unternehmensrentabilität und für die Ausarbeitung zukünftiger Strategien unerlässlich. Jedoch stehen Unternehmen zumeist vor folgendem Problem: Die Erfassung, Verwaltung und Analyse dieser Daten erweist sich häufig als schwierig. Genau hier setzt eine Kunden- und Kontaktmanagementlösung an.

Mit einer CRM-Software (engl. Customer Relationship Management; Kunden- und Kontaktmanagement) werden Daten und Informationen in Bezug auf Kunden und potenzielle Kunden besser verarbeitet, gespeichert und analysiert. Das Kunden- und Kontaktmanagement ist somit ein Steuerungsinstrument, mit dem Unternehmen die Bedürfnisse ihrer Kunden und Interessenten besser verstehen. Produkte und Dienstleistungen können so an die Bedürfnisse der Kunden angepasst werden. Der Kunde steht im Mittelpunkt: Ziel ist eine individuelle und langfristige Kundenbindung und eine höhere Effizienz bei der Pflege der Kundenbeziehung.

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, lesen Sie auf den nächsten Seiten mehr über die 8 Vorteile, die für den Einsatz eines Kunden- und Kontaktmanagementsystems sprechen.

## 1 Höhere Effizienz durch optimierte Prozesse

Sind Sie und die Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen mit vielen Aufgaben beschäftigt, und benötigen Sie und Ihr Team viel Zeit, diese Aufgaben zu erledigen? Wird in Ihrem Unternehmen viel Zeit mit wiederkehrenden, sich wiederholenden Abläufen und Prozessen verwendet? Möchten Sie die Prozesse in Ihrem Unternehmen optimieren und benötigen hierbei Unterstützung?

Ineffiziente Abläufe im Unternehmen können mithilfe eines Kundenmanagementsystems verbessert und optimiert werden, indem Aufgaben und Zuständigkeiten priorisiert werden. Gleichzeitig werden eine hohe Transparenz und eine vollständige Nachverfolgbarkeit aller Informationen und durchgeführten Tätigkeiten zu einem bestimmten Kunden oder Interessenten sichergestellt.

Sich wiederholende Prozesse wie beispielsweise das Versenden von Willkommens-E-Mails an alle Neukunden oder von Erinnerungsschreiben an Bestandskunden, um deren Bindung an Ihr Unternehmen weiter zu stärken, können ganz einfach automatisiert werden.

Eine gute Strukturierung wiederkehrender Geschäftsprozesse reduziert den Zeitaufwand und führt zu einer höheren Produktivität. Schließlich sollen Ihre Mitarbeiter mehr Zeit haben, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren: auf Ihre Kunden.

## 2 Ein zentrales System

Werden in Ihrem Unternehmen mehrere Softwaresysteme eingesetzt? Haben Sie und Ihre Mitarbeiter häufig Schwierigkeiten, eine bestimmte Information schnell zu finden?

Das hektische Suchen nach der benötigten Information in verschiedenen Dokumenten oder in Word- und Excel-Dateien sowie das Durchsuchen Ihrer E-Mail-Nachrichten in Outlook kostet Zeit und ist wenig effizient. Bei einer Kontaktmanagementsoftware werden jedoch alle Informationen und Daten an einer zentralen Stelle gespeichert und von einer zentralen Plattform aus verwaltet. Dies ist der größte Vorteil einer Kundenmanagementlösung, denn sobald Informationen benötigt werden, kann schnell und benutzerfreundlich auf die erforderlichen Daten zugegriffen werden: E-Mail-Nachrichten können direkt über die Schnittstelle des Kontaktmanagementsystems gesendet werden, alle kundenbezogenen Daten werden automatisch gespeichert, und alle Kundeninformationen, einschließlich der gesamten Historie aller Kundengespräche, werden in einer einzigen Datenbank kontinuierlich gespeichert, sicher verwaltet und sind auf Knopfdruck sofort abruf- und einsehbar.

Eine Software für das Kunden- und Kontaktmanagement dient auch als Kalender und To-Do-Liste: Sie haben nicht nur alle anstehenden Aufgaben und Termine im Überblick, sondern können sich auch direkt mit Ihrem Kunden in Verbindung setzen. Zwar gibt es auf dem Markt eine Vielzahl von Terminplanern, die in Anwendungen zur Aufgabenverwaltung integriert sind, aber ein Kontaktmanagementsystem ist weit mehr als eine einfache Aufgabenverwaltung, da eine ganzheitliche Kundenbearbeitung möglich ist. Denn alle Aufgaben, Termine, Kontaktdaten, Umsatzzahlen und sogar unternehmensübergreifende Daten zu einem Kunden ergeben ein einheitliches und vollständiges Bild über Ihren Kunden.

## 3 Integrierte E-Mail-Softwarelösung

Müssen Sie und Ihr Team ständig zwischen dem E-Mail-Programm und der Kundendatenbank hin und her wechseln? Suchen Sie eine Möglichkeit, wie Sie oder Ihre Mitarbeiter E-Mail-Kampagnen zur Kundenbindung oder Kundengewinnung erstellen und verwalten können?

Wenn sich Ihr Unternehmen für eine Kunden- und Kontaktmanagementlösung mit einem integrierten E-Mail-Programm entscheidet, können Sie Marketing-Kampagnen direkt über die Software erstellen und senden. Zusätzliche E-Mail-Programme und Newsletter-Software werden nicht mehr benötigt. Da die Informationen und Daten eines Kunden nicht isoliert verwaltet werden, ermöglicht diese Softwareschnittstelle eine ganzheitliche Pflege der Kundenbeziehungen.

Eine Kunden- und Kontaktmanagementlösung ist das ideale Werkzeug, um professionelle und aussagekräftige Kampagnen zu erstellen und Ihre Botschaft zur richtigen Zeit an Ihre Kunden auf einfache Weise zu übermitteln. Darüber hinaus können individuelle Kontaktlisten erstellt werden, um ein bestimmtes Kundensegment anzusprechen (beispielsweise alle Kunden im Großraum Stuttgart), oder Sie können automatisierte Kampagnen generieren, um bestehende Kunden enger an Ihr Unternehmen zu binden. Ein Kundenmanagementsystem mit integrierter E-Mail-Marketing-Lösung ist also ein ausgezeichnetes Marketing-Werkzeug für alle Aktivitäten zur Neukundengewinnung sowie Pflege von Beziehungen zu Bestandskunden, da viele Tätigkeiten automatisiert werden können.

## 4 Einfacher und schneller Zugriff auf alle Kontaktdaten

Fehlt Ihrem Unternehmen der komplette Überblick über alle Informationen zu einem Kunden? Wünschen sich Ihre Mitarbeiter eine umfassende Historie der Kundenbeziehungen, die leicht zugänglich ist?

Vertriebsmitarbeiter haben es tagtäglich mit vielen Kunden und potenziellen Neukunden zu tun. Hier ist es wichtig, immer die richtigen und notwendigen Informationen während der Kommunikation parat zu haben. Mit einer Kunden- und Kontaktmanagementlösung können alle erforderlichen Informationen zusammengeführt werden, damit Ihr Unternehmen einen vollständigen Überblick über alle Kunden und Neukunden erhält. So kann Ihr Vertriebsteam ein komplettes Profil für jeden einzelnen Kunden und Interessenten anlegen, das unter anderem alle Kontaktdaten (E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Postanschrift usw.) enthält.

Die Kommunikation im direkten Kundenkontakt wird an einer einzigen und zentralen Stelle in der Software festgehalten. Auf diese Weise können Sie und Ihre Mitarbeiter nicht nur schnell erkennen, wie sich die Kundenbeziehung entwickelt, sondern können auch auf die bisherige Kommunikation zwischen dem Kunden und Ihrem Unternehmen zugreifen und so bestimmte Kundenreaktionen wie Frust oder Ärger schneller nachvollziehen. Die ganzheitliche und vollständige Abbildung Ihrer Kunden bietet den Vorteil, dass Sie ein an die Bedürfnisse des Kunden angepasstes Dienstleistungsangebot mit einem Mehrwert bereitstellen, den Kundenservice verbessern und darüber hinaus interne Prozesse optimieren und sich als Unternehmen weiterentwickeln können.

Diane Kay, Sales & Marketing Director vom Reebok Sports Club in London, ist vom Einsatz der Kunden- und Kontaktmanagementlösung Act! für die Pflege und Verwaltung der knapp 8.000 Mitglieder und Interessenten begeistert: *„Wir protokollieren jeden Kontakt und jede Interaktion genau mit Act!. So können wir Beziehungen zu Kunden aufzubauen, die auf maximale Reaktion ausgelegt sind. Wenn eine Person also derzeit nicht Mitglied werden will, können wir den Kontakt als Verkaufschance speichern und einen geeigneten Zeitpunkt zum Nachfassen vereinbaren. Oder wir können sie ganz von der Liste nehmen.“*

## 5 Gesamtüberblick über alle Umsätze und Kunden

Ist Ihr Unternehmen auf der Suche nach einer Plattform, unter der alle Unternehmensdaten auf einen Blick zu sehen sind? Ist eine schnelle und einfache Berichterstellung für Sie und Ihre Mitarbeiter sehr wichtig?

Genauere und zuverlässige Daten zu Ihren Umsatzzahlen sind für das Wachstum und den Erfolg Ihres Unternehmens unerlässlich, daher präsentiert Ihnen ein Kundenmanagementsystem alle aktuellen Daten für unterschiedliche Unternehmensbereiche, ohne dass Sie gezielt nach diesen Daten suchen müssen. Es ist sogar möglich, Berichte und Reportings nach Ihren individuellen Bedürfnissen und Wünschen erstellen zu lassen.

Kurzum: Alle Informationen, die über verschiedene Medien Tag für Tag eingehen, werden in einer Kontaktmanagementlösung gespeichert. Unternehmen können so ihr Wachstumspotenzial voll entfalten und behalten den Gesamtüberblick über alle Geschäftstätigkeiten. Alle erfassten Unternehmensdaten werden von der Kunden- und Kontaktmanagementlösung kontinuierlich gespeichert und analysiert. Auf einen Blick können Sie erkennen, ob Sie Ihr monatliches Umsatzziel erreichen werden oder wo Ihre Absatzchancen am größten sind.

Maurice Snowdon, Gründer und Geschäftsführer des Verlagshauses Limefresh, bestätigt, dass eine CRM-Software für die Entwicklung seines Unternehmens ein absolutes Muss ist: *„Act! gibt uns eine realistische Ansicht unserer Vertriebszahlen. Wir können die Bedeutung jeder Verkaufschance genau abwägen.“* Limefresh war ein kleines Start-Up-Unternehmen, das dank Act! zu einem Unternehmen mit 25 Mitarbeitern und einem Portfolio von 4 Magazinen wachsen konnte.

## 6 Gemeinsame Nutzung und Freigabe von Daten

Wünschen Sie sich für Ihr Unternehmen eine einzige Schnittstelle, über die Ihre Mitarbeiter auf einfache Weise kommunizieren und Informationen gemeinsam nutzen können? Benötigt Ihr Unternehmen eine Softwarelösung, mit der alle Daten zentral gespeichert werden und auf die alle Mitarbeiter direkt zugreifen können?

Der Kommunikation in einem Unternehmen und insbesondere der Kommunikation mit Kunden wird eine sehr hohe Bedeutung beigemessen, denn mangelhafte Kommunikationsabläufe zwischen den Unternehmensabteilungen können zu Missverständnissen und Fehlern führen, oder wichtige Informationen werden im schlimmsten Fall möglicherweise nicht an den richtigen Mitarbeiter weitergegeben.

Mit einer Kunden- und Kontaktmanagementlösung werden die Kommunikationsprozesse zwischen dem Vertriebspersonal und der Vertriebsleitung sowie zwischen allen anderen Serviceabteilungen vereinfacht und verbessert. Mitarbeiter können beispielsweise Informationen zu allen Vertriebsvorgängen, die sie aktuell bearbeiten, sofort freigeben, damit alle darauf zugreifen können. Dadurch rücken die Kunden in den Mittelpunkt der Vertriebstätigkeit, sodass zum einen die Effizienz des Vertriebszyklus Ihres Unternehmens erhöht wird und zum anderen Ihr Unternehmen langfristig die Chance hat, höhere Umsatzsteigerungen zu erzielen.

## 7 Unterstützung des Vertriebs im Außendienst

Fühlen sich die Außendienstmitarbeiter von allen anderen Mitarbeitern in Ihrem Unternehmen isoliert? Könnte der Informationsfluss in Ihrem Unternehmen noch optimiert werden?

Nicht immer sind das Verkaufspersonal im Außendienst und die internen Vertriebsmitarbeiter auf dem gleichen Informationsstand. Dies liegt in den meisten Fällen an einer mangelnden Kommunikation oder an einem holprigen Informationsfluss. Die Lösung dieses Problems besteht darin, dass auf Tages- oder Wochenberichte verzichtet wird und stattdessen Informationen und Daten nach jedem Gespräch oder Meeting in Echtzeit an einer zentralen Stelle im Kunden- und Kontaktmanagementsystem abgespeichert werden und von allen Mitarbeitern sofort einseh- und abrufbar sind. Das Management hat so die Chance, unmittelbar zu reagieren, und auch Ihr Team ist in der Lage, schnell zu handeln.

Wenn Ihr Unternehmen eine mobile Kunden- und Kontaktmanagementlösung einsetzt, wird auch die Reaktionsfähigkeit Ihrer Vertriebsmitarbeiter im Außendienst erhöht, da diese direkt vor Ort Follow-Up-E-Mails senden oder nach einem Termin Verträge abschließen können. Die Fahrt zurück ins Büro, um dort diese Aufgaben zu erledigen, entfällt somit.

## 8 Hohe Gesamtkapitalrentabilität (ROI)

Sie sind von den Vorzügen einer Kunden- und Kontaktmanagementlösung überzeugt, aber wissen nicht, ob die finanziellen Mittel ausreichen?

Die Implementierung eines Systems für das Kunden- und Kontaktmanagement stellt zunächst einmal eine Investition dar, aber diese Kosten variieren von System zu System. Es werden viele Kunden- und Kontaktmanagementlösungen auf dem Markt angeboten, unter denen sich sicherlich ein System befindet, das den Bedürfnissen und dem Budget Ihres Unternehmens entspricht.

Denken Sie auch daran, dass sich die Investition in eine Kundenmanagementlösung finanziell lohnt, da sich die Kosten schnell amortisieren. Ihrem Vertriebsteam stehen nützliche Werkzeuge zur Verfügung, mit denen ein genaueres, effizienteres und produktiveres Arbeiten möglich wird. Durch effiziente Arbeits- und Kommunikationsabläufe können Kosten gesenkt und weitere Kostenersparnisse erzielt werden.

## Über Swiftpage

Die Firma Swiftpage ist ein US-amerikanischer Softwarehersteller mit Niederlassungen in Denver, Colorado und Scottsdale, Arizona sowie mit europäischen Niederlassungen in Großbritannien (Winnersh bei London und Newcastle). Swiftpage ist eine Firma in privater Hand mit weltweit mehr als 300 Mitarbeitern. In Europa betreibt Swiftpage neben der Vertriebs- und Marketing-Organisation ein pan-europäisches Support-Center mit über 50 Mitarbeitern, die den Act! Businesspartnern und Endkunden bei technischen Problemen in Deutsch, Französisch oder Englisch professionelle Hilfe bieten.

## Über Act!

Act! ist die Softwarelösung für gezieltes Kontakt- und Kundenmanagement. Mit weltweit 2,8 Millionen Anwendern eignet sich Act! besonders für kleine und mittlere Unternehmen, Start-Up-Unternehmen sowie Vertriebsteams weltweit, und hilft Ihnen, Ihre Geschäftsbeziehungen besser zu organisieren, effizientes Marketing ohne Rätselraten zu betreiben, Ihren Umsatz zu steigern, und so Ihren Unternehmenserfolg zu maximieren.

The logo for 'sw!ftpage' features the word 'sw!ftpage' in a bold, black, sans-serif font. The exclamation point is a solid orange color.

Swiftpage International Limited,  
Ground Floor, Q15,  
Quorum Business  
Park, Benton Lane,  
Newcastle upon Tyne,  
NE12 8BU  
England