

Als integrierte Geschäftsstrategie bringt CRM (Kundenbeziehungsmanagement) gerade für den Mittelstand viele Vorteile. Je nachdem wo der Schwerpunkt einer integrierten CRM Lösung gesetzt wird, ist das Ziel in der Regel die Verbesserung von Marketing, Vertrieb oder Service bzw. im Sinne der Integration dieser 3 Prozesse ein besseres Zusammenspiel aller Abteilungen mit Kundenkontakt. Dies sind die 10 wichtigsten Vorteile für Unternehmen:

1. **Verbesserung der Marketingkampagnen:** Kampagnen können durch bessere Daten effektiver und zielgerichteter zugeschnitten werden.
2. **Höhere Transparenz über Marketing- und Vertriebsfolge:** Durch die **Auswertung der Kampagnen** können Fehlerquellen erkannt werden, Budgets besser genutzt werden.
3. **Höhere Produktivität der Verkäufer:** Durch schnelleres Auffinden vertriebsrelevanter Daten sparen Vertriebler wertvolle Zeit, die Sie sinnvoller mit Kunden verbringen sollten.
4. **Höhere Abschlussquoten :** Durch die Einführung einer gemeinsamen Vertriebsmethodik können die Abschlussquoten erhöht werden.
5. **Kürzere Vertriebszyklen :** Durch Ansprache der richtigen Personen (Geschäftsleitung, Einkäufer, Fachabteilung) kann die durchschnittliche Vertriebsdauer verkürzt werden.
6. **Besserer Forecast der Umsätze:** Durch eine gemeinsame Methode zur Bewertung der Verkaufschancen steigt die Qualität der Umsatzplanung erfahrungsgemäß ganz erheblich.
7. **Schnellere Bearbeitung von Kundenanfragen:** Da mehr Mitarbeiter effektiveren Zugriff auf relevante Kundendaten erhalten, können Übergaben deutlich vereinfacht werden.
8. **Höhere Servicequalität:** Aussagen wie: Durch die bisher abgeschlossenen Anfragen kann eine Wissensdatenbank erstellt werden, um aus bisherigen Anfragen zu lernen.
9. **Kundenzufriedenheit steigt:** Durch besseren Service und eine schnellere Beantwortung der Anfragen steigt die Kundenzufriedenheit - der Kunde kann zudem persönlicher betreut werden.
10. **Umsatz und Gewinn steigen :** Da Neukundengewinnung immer teurer ist als der Vertrieb an Bestandskunden, kann der Kundenwert (Wert des Kunden über die Dauer der Kundenbeziehung) gesteigert werden und damit Umsatz und Gewinn.

Um diese Vorteile von CRM voll auszuschöpfen ist insbesondere die Strategie des Unternehmens, die Auswahl eines CRM Systems und die Einführungsphase von besonderer Bedeutung.