



MARKETING MIT LINKS



# CRM (Customer Relationship Management)

## Kundendaten (Soll)



### Adressen

- Stammdaten
  - Fa.
  - Anrede
  - Ansprechpartner
  - Strasse
  - PLZ
  - Ort

- Kommunikationsdaten
  - Phone
  - Fax
  - E-Mail
  - Web-Site

### Erweiterte Daten

- Kundenprofil
  - Mehrere AP möglich
  - Branche
  - Produkte
  - Potentialeinschätzung
  - Anfragen
  - Wettbewerberumsätze

### Persönliche Daten AP

- Geburtstag
- Hobbies
- Geschenke

### Umsätze

- Erfassung
  - Aus CRM-Programm heraus
  - Übergabe an KHK
- Auswertung
  - Nach Produkt
  - Nach Periode
  - Nach PLZ
  - Nach Branche
  - Nach Reseller
  - Verkaufstrichter

### Historie

- Kontakte
- Bestellungen
- Angebote
- Projekte
- Schriftverkehr

### Selektionsmöglichkeiten

- Nach Perioden
- Nach Kunden
- Nach Gruppen
- Nach Branchen
- Nach PLZ
- Nach Produkten

## Menschliche Komponenten

- Aufgaben WER verantwortlich
- Ziele WAS soll erreicht werden
- Motivation WIE Mitarbeiter überzeugen

## Technische Komponenten

- Software
  - Standard-Software
  - individuelle Lösung
  - Schnittstellen intern und extern
- Hardware
  - Backup Systeme
  - Datensicherheit gegen aussen

