

## INTEX CRM Customer Relationship Management

Bedarfsgerechte Kundenansprache in Marketing, Verkauf & Service.

Kundenbeziehungen pflegen und Kundenbindung stärken. Mit INTEX CRM haben Sie stets alle Kundenaktivitäten im Blick.

Marketing	Vertrieb	Service	mobile CRM
Kampagnenmanagement	Kundenhistorie	Service-Objekte	Verfügbarkeit der CRM-Informationen auch auf mobilen Endgeräten möglich
Leadmanagement	Angebot	Vertragsverwaltung	
Zielgruppen-selektion	Auftragsverwaltung	Service-meldungen	
Verteilerlisten	Cross Selling	Serviceaufträge	
Marketinganalyse	Besuchsplanung über Outlook	Übersicht der Aufwände	
Kunden binden			
Kunden zufriedenstellen			
Kunden gewinnen			

### NUTZEN

- zentrale Erfassung und Verwaltung kundenbezogener Daten
- Verknüpfung zu allen Kundenaufträgen und Vertriebsaktivitäten
- Verkaufsförderung Steigerung des Abverkaufs
- Erschließen neuer Absatzkanäle
- Zielgruppensegmentierung
- Kundenpotenziale optimal ausschöpfen
- Geschäftsbeziehungen verbessern
- Bedarfsgerechte Kundenansprache
- Kundenbindung mit Imagegewinn

INTEX CRM unterstützt alle Maßnahmen, die ein Unternehmen und seine Mitarbeiter ergreifen, um mit Kunden zu kommunizieren, sie zufrieden zu stellen und sie an das Unternehmen zu binden.

### Die Herausforderung

Enger Kundenkontakt und zufriedene Kunden. Sind Ihre Kunden mit dem Produkt und dem Service zufrieden?

Kundenansprache und Kundenbindung nehmen zunehmend einen hohen Stellenwert ein. Kundenorientierung setzt voraus, seine Zielgruppe genau zu kennen und wichtige Teilgruppen zu identifizieren. Nur wer seine Kunden gut kennt, kann Produkte bedarfsgerechter anbieten und zielgruppenorientiert vermarkten.

Deshalb besteht der Anspruch vieler Unternehmen darin, sämtliche Daten von Kunden mit all den abgewickelten Transaktionen in Datenbanken zu speichern. Diese Daten können aufbereitet und integriert werden, um im Unternehmen an jeder Stelle in in der passenden Zusammenstellung zur Verfügung zu stehen. Alle Daten und Transaktionen werden dabei immer im Kontext dieser Unternehmensprozesse gesehen. Sie beschreiben den Kunden und unterstützen das Marketing, den Vertrieb und Kundenservice bei der Akquisition, Kundenansprache und Kundenpflege.

Im engeren Sinne geht es bei CRM vor allem darum, Daten zu sammeln, zu verwalten und auszuwerten. INTEX CRM bietet hier die Möglichkeit Kundendaten in Zusammenhang mit den Unternehmensaktivitäten zu verknüpfen und auf dieser Basis Kampagnen für bestimmte Zielgruppen abzuleiten.

### Anwendernutzen

- Transparenz in den Kundenbeziehungen.
- keine Kundenaufträge gehen mehr „verloren“.
- verbesserte Kundenkommunikation.
- Analyse über bisheriges Kaufverhalten.
- Unterstützung Pre-Sales und After-Sales Management.
- Verbesserung der Kundenbetreuung.
- Kontaktübersicht, wenn mehrere Mitarbeiter am gleichen Kunden arbeiten.
- Übersicht über Kundenorientierung / Marktorientierung.
- Kundenbindung und Kundenzufriedenheit steigern.
- Wettbewerbsvorteile ausbauen.