

Alle Fäden in der Hand behalten

Mehr als „einfach nur“ CRM

Kundenansprachen und -bindungen nehmen einen hohen Stellenwert ein, da die Neukundengewinnung bis zu fünf Mal teurer sein kann als die Kundenbindung. Daher werden bei vielen Unternehmen Kundendaten und abgewickelte Transaktionen in Datenbanken gespeichert. Die Daten sollen so im Unternehmen an jeder Stelle in der passenden Zusammenstellung zur Verfügung stehen. CRM unterstützt die Kommunikation im Kundenprozess. Ziel ist es, dokumentierte Informationen jedem berechtigten Mitarbeiter schnell zugänglich zu machen.

Die Ausgangssituation in vielen Firmen sieht heute noch so aus: Die File-Server-Strukturen sind über Jahre

gewachsen, die E-Mail-Ordner sind unübersichtlich und überfüllt. Dazu kommen chaotische Wiedervorlagen oder kaum nachvollziehbare Tätigkeitsdokumentation.

Jeder erfindet das Rad neu: Serienbriefe, Vorlagen oder E-Mails werden individuell gestaltet und nach eigenem Ermessen und selbst ausgedachtem Ablagesystem gespeichert. Das führt zu umständlichem Reporting aus zentralen Anwendungen. Mangels besseren Wissens oder gut funktionierender Kommunikation muss man Kunden vertrösten, bis alle Daten da sind. Dezentrale Kalenderfunktionen erschweren einfachste Terminabsprachen oder Gruppenbesprechungen.

Das CRM-Tool evo-one der AS/point GmbH setzt auf Lotus Notes auf. Optimierte Kontakt- und Adressverwaltung und die Integration von Microsoft Office bietet zahlreiche Office-Funktionen wie das problemlose Erstellen von Serienbriefen, -faxen und -mails. Offene Fax- und Telefonieschnittstellen runden die Lösung ab. Das Tool greift auf die Sicherheitsmechanismen von Lotus Notes zurück. Alle Dokumente lassen sich schnell und einfach auffinden.

Marc van Heiss ■

AS/point Software und Beratungsgesellschaft mbH, Übach-Palenberg



www.aspoint.de