

Als Unternehmen ohne CRM, geht das?

Experten gibt es ja für alles, für Autos, Fußball, Gewinnmaximierung oder Recruiting. Matthias Kauf ist leidenschaftlicher Experte für CRM-Systeme. Das klingt erstmal unspektakulär, wäre da nicht die Tatsache, dass der Bremer darüber hinaus auch selbstständiger Unternehmer und Buchautor ist. Mit „Vom Kundenwunsch zum Wunschkunden“ veröffentlichte er vor kurzem sein erstes Buch. Darin geht es zwar nur am Rande um CRM-Software, dafür aber um das, was jedes gute CRM zum Ziel hat: Kundenzufriedenheit und Mitarbeiterbegeisterung.

„CRM steht für Customer-Relationship-Management: Das ist die Pflege und Dokumentation der Kunden- und Geschäftsbeziehungen“, nimmt Matthias Kauf vorweg und man merkt schon: Er ist in seinem Element. Der richtige Zeitpunkt, um eine Frage zu stellen, um die sich viele kleinere Unternehmen drücken: Braucht denn wirklich jedes Unternehmen ein CRM-System für die gute Führung? Und was macht ein gutes CRM-System aus?

Die Antwort ist wie erwartet sehr klar: „Grundsätzlich braucht jedes Unternehmen ein System zur Beziehungspflege. Gerade im B2B Projektgeschäft ist ein CRM-System nicht wegzudenken.“ Diese Antwort leuchtet ein: Eine CRM Software vereint Eigenschaften, die das menschliche Gehirn alleine nicht bewältigen könnte. Zudem stellt es Verknüpfungen unter den Mitarbeitern sowie zu den Kunden her. „Eine Extraportion Hirn“, wie es im Buch von Matthias Kauf heißt. Und dieses zusätzliche Hirn arbeitet zuverlässig. Kein Computerabsturz oder ungeplanter Telefonanruf lassen den Informationsfluss versiegen. Dabei geht es nicht nur um Zahlen und Fakten, sondern auch um die Stimmung der aktuellen Geschäftsbeziehung. Gab es kürzlich Probleme mit dem Kunden? Ein Blick ins CRM-System kann dem Tritt ins Fettnäpfchen vorbeugen: „Alle bekannten fachlichen, aber auch persönlichen Infos bleiben dokumentiert und verfügbar. Über eine Checkliste können wir harte Fakten und weiche Faktoren übersichtlich abbilden“, erläutert der CRM-Experte.

Doch was genau macht ein CRM-System zu einem Guten? Welche Eigenschaften sollte es mit sich bringen? „Einfache Bedienung!“, antwortet Matthias Kauf prompt: „Was nicht einfach zu bedienen ist, nutzt keiner! Ein gutes CRM-System richtet sich dabei nicht nur an Profis, sondern auch an Einsteiger.“ Die Zeiten der gruselig gestalteten Programme mit vielen grauen Schaltflächen sind zum Glück mittlerweile vorbei. Viele Hersteller legen Wert auf eine hochwertige, grafische Oberfläche. Personalisierung heißt das Stichwort, welches Matthias Kauf aufgreift: „Es muss anpassbar sein, für das Unternehmen, aber auch für jeden Mitarbeiter. Eine Generierung von benutzerspezifischen Ansichten, wie zum Beispiel Listen und Cockpits ist den Kunden besonders wichtig.“ Wer Matthias Kauf zuhört, dem kommt bei so viel Begeisterung und geballtem Know-How plötzlich eine ganz andere Frage: „Wer braucht dann überhaupt noch Office?“ Eine Integration in die Standard-Programme wie MS Office und Office365 gewährleisten heute die meisten CRM-Systeme. Und auch mobil ist eine CRM-Software heute wertvoller denn je. So kann der Service-Mitarbeiter vor Ort direkt seine Kundentermine per App im CRM dokumentieren.

Auf die Frage, welches System der Buchautor empfehlen würde und warum, antwortete er prompt: „Ich bin ein Fan von CAS genesisWorld, daraus mache ich keinen Hehl! Die neue Version x11 lässt Kunden-Hezen höher schlagen! Wir können mit der Software noch kundenzentrierter agieren, um Kunden individuell zu begeistern.“

Kauf hat dann auch gleich ein paar Highlights der neuen Version parat: „Die Picasso Suche ist wirklich intelligent und immer einen Schritt voraus. Ich persönlich mag auch die My Day-Ansicht in den mobilen Apps! Das ist der beste Assistent, gerade an vollen Arbeitstagen! CAS genesisWorld ist schon

besonders: Das System dokumentiert nicht nur alle Kontakte zum Kunden aus der Vergangenheit, sondern es gibt wichtige Tipps, um die Bedürfnisse Ihrer Kunden vorausschauend zu erkennen.“

Für Kunden, die ihrer Konkurrenz gerne einen Schritt voraus sind, ist CAS genesisWorld x11 sicher in jedem Falle eine gute Wahl. Weitere Infos zu diesem CRM-System erhalten Sie auf der Website von servandis. Für weitere Infos zum Thema Kundenbegeisterung lohnt sich auch ein Blick in das Buch von Matthias Kauf. Alle Infos gibt es auf seiner Website: matthiaskauf.de

Pressekontakt:

servandis GmbH
Konsul-Smidt-Str. 86
28217 Bremen

Tel 0421 / 390 462-0
info@servandis.de