

# Der Kunde im Fokus

**Die heutigen Märkte sind gesättigt und Neu- und Erstkunden werden immer seltener. Nur wer es versteht, sich auf den Kunden zu fokussieren, diesen nachhaltig zu binden und zu begeistern, ist für die Zukunft gewappnet.**

Wachstum über Neukunden zu generieren, wird in den heute gesättigten Märkten immer schwieriger. Aus Studien ist zudem bekannt, dass die Gewinnung von Neukunden um den Faktor 10 kostenintensiver ist als die Pflege und die Bindung von bestehenden Kunden. In zukunftsorientierten Unternehmen findet deshalb seit einiger Zeit eine bewusste Fokussierung auf die Kundenbeziehung und die Kundenbindung statt.

Der Nutzen einer intensivierten Kundenbeziehung ist mehrschichtig. Bei einem positiven Verlauf nimmt die Preissensibilität des Kunden ab und die Fehlertoleranz steigt, was letztendlich zu grösserem Umsatzvolumen mit dem Kunden führt. Zudem erkennt der Anbieter in Folge des intensiveren Dialoges Kundenbedürfnisse frühzeitig und kann darauf rasch und flexibel reagieren. Kunden würdigen heute mehr denn je Aufmerksamkeit und Wertschätzung und danken es mit Treue, Loyalität und Weiterempfehlungen.

## CRM-Systeme helfen, die Kundenbeziehung zu managen

Führt man sich vor Augen, welche Fülle an Informationen über einen einzelnen Kunden anfallen kann, wird schnell einmal klar, dass viele Informationen verloren gehen und

somit wertlos sind. Ohne die Unterstützung durch ein modernes CRM-System ist dem heutigen Anspruch an das strategische Bewirtschaften des Kundenportfolios oder ein professionelles Kundenbeziehungsmanagement nicht mehr gerecht zu werden.

Im Sinne einer Informationszentrale verwalten solche CRM-Systeme:

- Kontaktdaten über Firmen und Ansprechpersonen
- alle Aktivitäten wie Telefonate, Termine, Briefkontakte, E-Mails, Angebote etc.)
- bewertete Verkaufschancen, Angebote/Offerten sowie deren Verfolgung und Bewertung
- Reklamationen und Anregungen
- ökonomische Eckdaten wie Umsatz, Deckungsbeitrag, eingesetzte Produkte etc.

Diese Informationen stehen dann wiederum allen Mitarbeitern abteilungsübergreifend und mit individuellen Rechten zur Verfügung. Sie sind so bestens informiert, erteilen kompetente Auskünfte und treffen fundierte Entscheidungen.

Welche Daten systematisch zusammengetragen und in die Datenbank aufgenommen

werden, ist schlussendlich von den konkreten Zielsetzungen und Anforderungen des Unternehmens abhängig. CRM-Systeme gibt es heute auch für Kleinfirmen zu erschwinglichen Preisen.



**Autor:** Markus Schüpbach ist Mitglied der Geschäftsleitung der Inspirion AG.

Das Unternehmen beschäftigt rund 45 Mitarbeitende an den Standorten in Zürich, Basel und Bern und hat sich auf Lösungen mit den führenden Softwareprodukten von ABACUS Research AG (ERP) und CAS Software AG (CRM) spezialisiert.

## Kontakt

**inspirion**   
Zeit für neue Lösungen

Inspirion AG  
8952 Schlieren,  
Tel. 043 444 88 33  
www.inspirion.ch