

Presse-Information

Mittwoch, 21. September 2005

Workshop vom 1. Juli 2005

Der effiziente PC-Einsatz im Außendienst, 1. Teil

Was ist CRM?

Am 1. Juli stellte Dipl.-Ing. Helmut Steffan im Hotel Engel Wädenswil einer interessierten Hörerschaft die neue ACT! Software vor. Dieses bedarfsorientierte PC-Programm ist genau auf die Arbeit der Verkaufsfachleute im Außen- und Innendienst zugeschnitten und ermöglicht eine optimale Kundenbetreuung.

Für Stammhaus und Außendienst ist eine reibungslose Kommunikation und der gemeinsame Zugriff auf relevante Kundendaten ein Wettbewerbs- und Preisvorteil. Den Kunden im Blick haben – das meint der Begriff Customer Relationship Management, kurz CRM. ACT! eignet sich als Einzelversion für clevere Außendienstler und als Gesamtlösung für Außen- und Innendienst.

Die langfristige Kundenbeziehung gehört zu den Aktivposten jeder Firma.

Gerade die klein- und mittelständischen Unternehmen haben die alte Weisheit, dass die Gewinnung neuer Kunden teurer ist als das Pflegen bestehender Kontakte, wieder neu für sich entdeckt. Diese Kontaktpflege wird heutzutage mittels Kontaktmanagementsystemen (CRM) organisiert.

Der sekundenschnelle Zugriff auf alle kundenspezifischen Informationen ist auch gerade für den Außendienstler von größter Wichtigkeit.

Hier bietet der Kontaktmanager ACT! aus dem Hause Sage das richtige Werkzeug um die gesamten Kundenunterlagen zur Hand bzw. auf dem PC vor Ort zu haben.

Korrespondenz, Dokumente, Notizen, Termine und sonstige Aktivitäten, mit Datum und Uhrzeit, Kundenkategorie, letzter Kontakt oder bereits gekaufte Artikel. Praktische

Presse-Information

Suchfunktionen, die helfen schnell zu finden, was gerade gesucht wird.

Ein Merkmal moderner CRM-Lösungen ist die Multichannel-Fähigkeit, damit der Kunde über verschiedenste Wege mit der Firma in Kontakt treten kann. Wichtig dabei ist, dass es in der Verarbeitung der Informationen keine Brüche gibt. Ein Außendienstler muss zum Beispiel überblicken können, welche Aktionen ein Kunde in der letzten Zeit mit der Firma getätigt hat. Auf Grundlage dieser Integration können mobile Mitarbeiter über ihre Handheld-Geräte an das System mittels Datensynchronisation angebunden werden. ACT! Mobil unterstützt den direkten Datenaustausch mit Palm™ Handhelds und Pocket-PCs. Außerdem ist ein Zugriff auf die Kundendaten auch via Internet über jeden Webbrowser möglich.

Außendienstler erhalten durch diese technischen Möglichkeiten den Zugriff auf die Vertriebspipeline, dringende Service-Anfragen sowie die Kunden-Historie.

Der Kundenmanager ACT! ermöglicht eine kostengünstige, anwenderfreundliche und schnelle Implementierung in die vorhandene Firmenstruktur. Außerdem gewährleistet ACT! eine phasenweise Implementierung, weil es ein flexibles, modulares und skalierbares System ist, das sich durch die einfache Handhabbarkeit auszeichnet und deshalb seitens der Mitarbeiter eine große Akzeptanz findet.

Weiter Informationen zu ACT! bietet die Firma GoCRM auf ihrer Homepage unter www.gocrm.biz oder beim nächsten Workshop im Rest. Schinzenhof in Horgen, Freitag, 14.10.05, Beginn 20 Uhr.

Die Software für ACT! 7 kostet inkl. 30 Min. Telefonsupport für die Installation Fr. 419.00 und kann bei GoCRM bestellt werden: Tel. 061 681 44 00. Excel und PALM Daten können importiert werden.

gern, ganz, gleich: Sektion Zürichsee-Glarnerland

Andreas Wüthrich

www.vszg.ch