

Customer Relationship Management

Was versteht man unter Customer Relationship Management?

Customer Relationship Management – oder kurz CRM – ist die systematische Pflege von Kundenbeziehungen. Es geht darum, möglichst langfristige Beziehungen aufzubauen, die den tatsächlichen Bedarf und die individuelle Situation des Kunden berücksichtigen. Um diesen Prozess umfassend, effizient und transparent steuern zu können, wurde spezielle CRM-Software entwickelt, die den Vertrieb bei der täglichen Arbeit unterstützt und sämtliche Aktivitäten dokumentiert.

IT-gestützte CRM-Systeme basieren auf einer Datenbank, in denen alle Informationen über die Kunden DSGVO-konform gespeichert werden. Dazu gehören neben den Kontaktdaten das historische Bestellverhalten, Notizen aus den bisherigen persönlichen Gesprächen und – soweit vorhanden – private Kundendetails wie Hobbies oder Kinder. Diese Informationen erleichtern die Gesprächsführung und sorgen für eine entspannte Atmosphäre. CRM-Software ist in der Regel an das ERP- oder Transportmanagementsystem des Unternehmens angeschlossen, um auf eine gemeinsame, zentrale Datenquelle zuzugreifen.

Zudem beinhaltet ein CRM eine automatische Wiedervorlage, die den Vertriebsmitarbeiter in frei wählbaren Zeitabständen an eine erneute Kontaktaufnahme erinnert. Darüber hinaus erleichtern CRM-Systeme das Erstellen von Angeboten, die zielgruppengerechte Ansprache und das Steuern von Mailing- und anderen Marketing-Aktionen.

Durch den Einsatz von CRM-Systemen soll ein vertieftes Beziehungsmarketing entstehen und das Erreichen von Umsatzzielen erleichtert werden.

Ein fundiertes CRM-System bietet Zugriff auf:

- Kundenstammdaten und Auftragsdaten
- Kundenhistorie
- bisher durchgeführte Marketingaktionen
- Funktionen für das Erstellen von Angeboten
- Funktionen für das Erstellen von Berichten (Reporting)
- Möglichkeiten zum Selektieren von Kunden (nach Umsatz, PLZ, Branche...)
- Integrierte Office-Produkte (Word, Excel)
- E-Mail-Client

Mehr Begriffe aus der Logistik erklären wir auf unserer [Website](#).