



## DISPONENT CRM – Den Kunden im Visier

### Integriertes Customer Relationship Management für DISPONENTplus

Kunden gewinnen und binden: diese Ziele gehören zum nachhaltigen Unternehmenserfolg auf dem hart umworbene Markt der Transport- und Logistikdienstleistungen. Gerade die Speditionenbranche hat durch die aktuelle wirtschaftliche Situation mit einem hohen Auftragsrückgang zu kämpfen und ist gefordert, auf Kundenausfälle zu reagieren. Ein gutes Kundenbeziehungsmanagement, aktive Neukundenaquisition und regelmäßige Interessenten-Ansprache sind dabei von entscheidender Bedeutung: Wer viel über seine Adressaten weiß, kann besser auf ihre Bedürfnisse eingehen, sie stärker an das Unternehmen binden – und letztlich mehr Gewinn erwirtschaften. Dieses entscheidende Wissen um den Kunden ist das Thema von Customer Relationship Management, kurz CRM.

#### **Dem Kundenwunsch auf der Spur**

Dabei stehen nicht nur messbare Fakten über Kunden und Interessenten im Mittelpunkt. Vielmehr geht es um Bedürfnisse, Markterfordernisse und Handlungsmotivation der Unternehmen und der Menschen, die in diesen Unternehmen agieren und Entscheidungen treffen. CRM erschöpft sich nicht nur im Sammeln von Daten über Tätigkeitsfelder, Größe oder finanzielle Situation bestehender und potentieller Kunden,

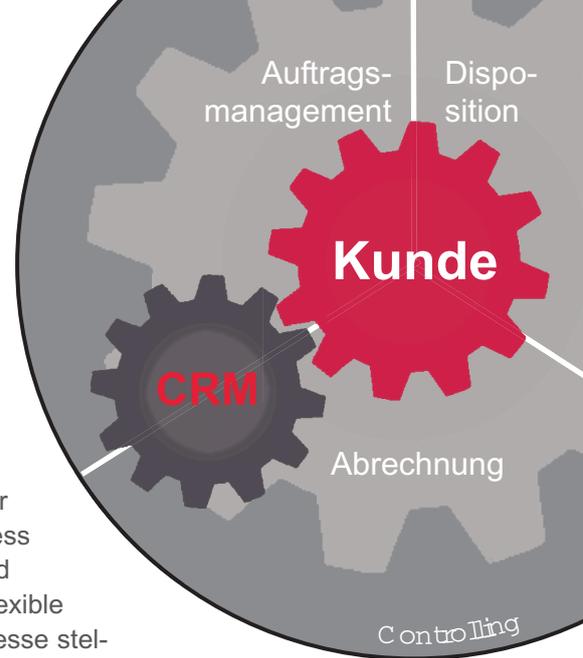
sondern generiert Erkenntnisse über die Gesamtsituation des Unternehmens und seines Bedarfs aus Sicht der Entscheider.

#### **Zielgerichtete Ansprache**

Wer seinen Kunden kennt, der kann ihn individuell ansprechen, Bedürfnisse wecken und Verkaufschancen realisieren. CRM unterstützt daher den gesamten Prozess der Kundenkommunikation von zielgenauer Marketingansprache, über die Begleitung konkreter Verkaufsprozesse, bis zur Betreuung im Kundenservice.

#### **Alle Informationen auf einen Blick**

Um Kunden und Interessenten optimal ansprechen zu können, müssen alle relevanten Abteilungen ihre Aktivitäten auf den Kunden ausrichten. Maßnahmen müssen abteilungsübergreifend abgestimmt und für andere transparent sein. Um Unstimmigkeiten in der Kommunikation zu vermeiden, benötigen die Mitarbeiter jederzeit Zugriff auf die Kundendaten. Die Kundenakte in Papierform hat dabei ausgedient. Die Elektronische Kundenakte in DISPONENT CRM mit Daten aus Marketing, Vertrieb und Customer Service sichert eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden und seine Wünsche.



### **Kurzbeschreibung DISPONENT CRM** **Elektronische Kundenakte**

- Verwaltung von Unternehmensdaten, Betätigungsfeldern, Geschäftslage
- Ansprechpartner mit persönlichen Informationen und Kontaktdaten
- Zugriff auf Reklamations- und Konditionenverwaltung
- Vollständige Kontakthistorie auf Ebene von Kunden und Ansprechpartner
- Verwaltung von Leads und Opportunities mit Hintergrund, Volumen und Erfolgswahrscheinlichkeit
- direkte Integration der E-Akte in die Lead,- Aufgaben- und Kontaktverwaltung
- Dokumentenverwaltung, Hinterlegung von kundenbezogenen Dokumenten

### **Marketingsteuerung**

DISPONENT CRM umfasst ein vollständiges Kampagnenmanagement auf zwei Ebenen:

- Marketingkampagnen mit Jahresplanung und Budgetkontrolle
- Marketingaktionen pro Kampagne zur operativen Steuerung

Zum automatisierten Versand von Mailings gehört u.a. die flexible Zusammenstellung von Empfängerlisten, die Verwaltung von Textvorlagen, sowie der Versandanstoß direkt aus dem CRM heraus. Selbstverständlich wird jedes Mailing in der Kontakthistorie des Kunden dokumentiert.

### **Steuerung des Vertriebsprozesses**

Durch umfassende Zuständigkeits-, Wiedervorlage- und Erinnerungsfunk-

tionen wird der Vertriebsprozess strukturiert und unterstützt. Flexible Workflowprozesse stellen allen betroffenen Mitarbeitern die notwendigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung.

- tagesaktuelle Kontakt- und Aufgabenübersicht

### **Auswertungen**

DISPONENT CRM enthält bereits eine Vielzahl von Auswertungen, wie z.B.

- Kundenauswertungen u.a. nach Umsatz und Transportvolumen
- Übersicht über alle Vertriebsaktivitäten
- Auswertung über gewonnene und verlorene Interessenten mit Informationen (Gründe und Wettbewerber)

- Verkäuferstatistiken
- Nachkalkulationen
- Vergleichsrechnungen

Individuelle ad hoc-Abfragen sind durch die Einbindung des DISPONENTplus-Statistikmanagers beliebig gestaltbar.

### **Direkt integriert**

DISPONENT CRM fügt sich nahtlos in die Prozesse von DISPONENTplus ein. Es gibt nur ein System, in dem alle Daten gepflegt und gespeichert werden. Alle Informationen zu Aufträgen, Adressen, Konditionen, Angeboten, Reklamationen etc. werden lediglich 1x erfasst und stehen immer aktuell abteilungsübergreifend zur Verfügung.

### **Weber Data Service IT GmbH**

Mathias Temmeyer | Geschäftsführer  
Feilenstraße 31 | D-33602 Bielefeld

Telefon: +49 (0)521.52 44 460

Fax: +49 (0)521.52 44 490

temmeyer@weberdata.de

www.weberdata.de