



Hasso
Plattner
Institut

IT Systems Engineering | Universität Potsdam

Customer Relationship Management

Stephan Müller, M.Sc.

Enterprise Platform and Integration Concepts

Ziele eines CRMs

2

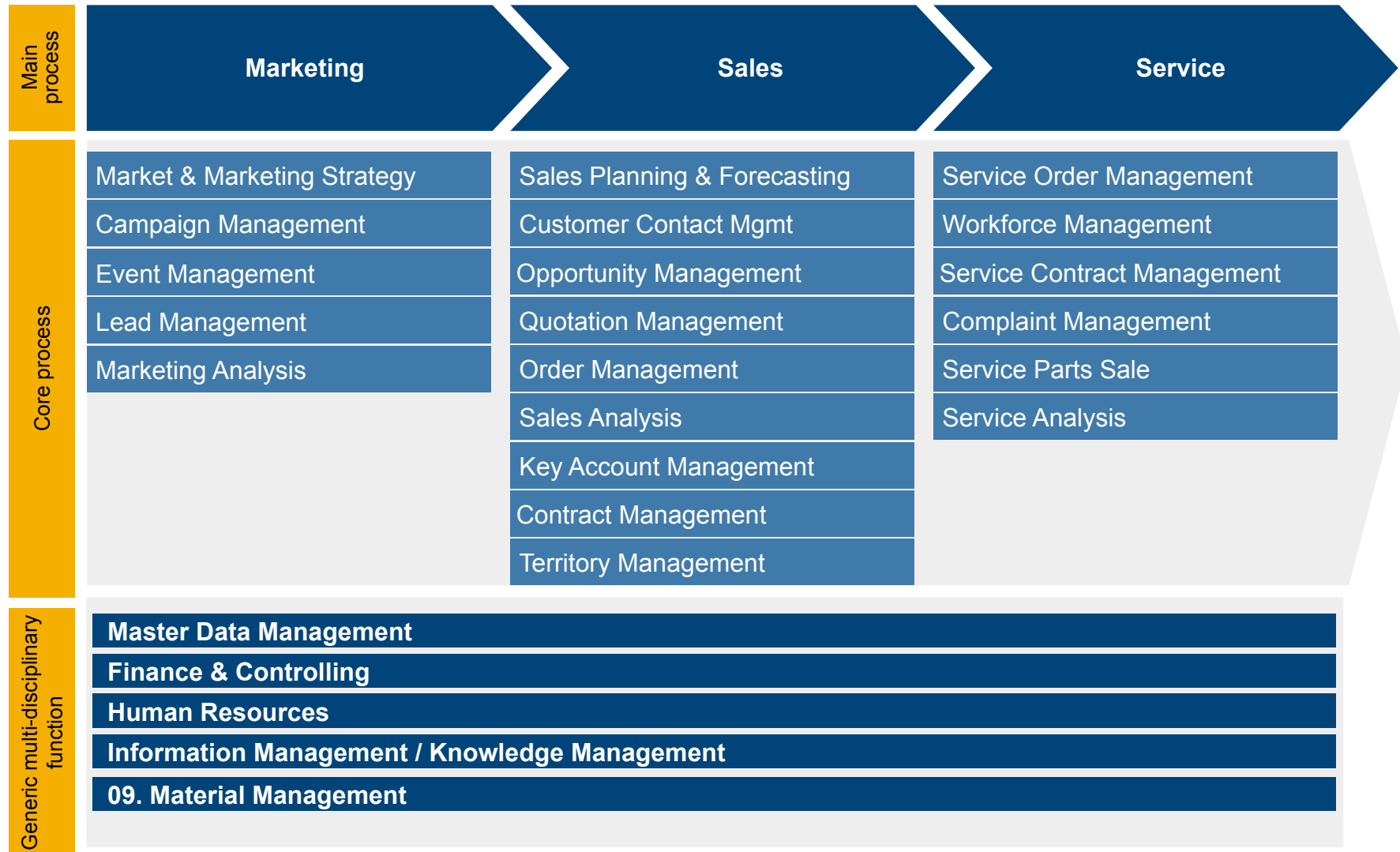
- Kunden gewinnen!
- Umsätze erhöhen
- Kundenzufriedenheit erhöhen
- Kunden zu Stammkunden machen
- Up- und Cross selling
- Kommunikations-Effizienz erhöhen
- Frühzeitig Risiken und Probleme erkennen

**Customer Relationship Management
How To Build Solid Trust
Between Companies And Customers**



CRM Overview

3



- Unternehmensdetails
 - Mitarbeiterliste inkl. Rollen
 - Angebotene Produkte / Dienstleistungen (Masterdaten)
- Rollenmanagement
 - Marketing
 - Vertrieb
 - Service
 - Management
 - Administration



Kundenverwaltung

5

- Kunde
 - juristische vs. natürliche Person
 - Adresse
 - Branche, Umsatz, Mitarbeiter etc.
- Kontaktpersonen
 - Name, Position, Tel, Fax, Email, Skype, IM etc.
 - Persönliches (Hobbies, Familie, Ess- und Trinkgewohnheiten...)
- Log von allen Interaktionen
 - Emails, Anrufe, Meetings
 - Angebote, Aufträge
 - Probleme, Supportanfragen



- Marketing
- Newsletter-Management
- Zielgruppe analysieren
- Kanäle definieren
- Wirksamkeit überprüfen



7

- Lead = potentieller Kunde
- Neukundengewinnung
 - Messen
 - Firmenevents
 - Kontaktanfragen
 - Online-Gewinnspiele
 - Google Ads
 - Twitter, Facebook
- Jeder Lead muss überprüft und ggf. kontaktiert werden
→ Offen / Kontaktiert / Nicht-Qualifiziert / Qualifiziert



Opportunities

8

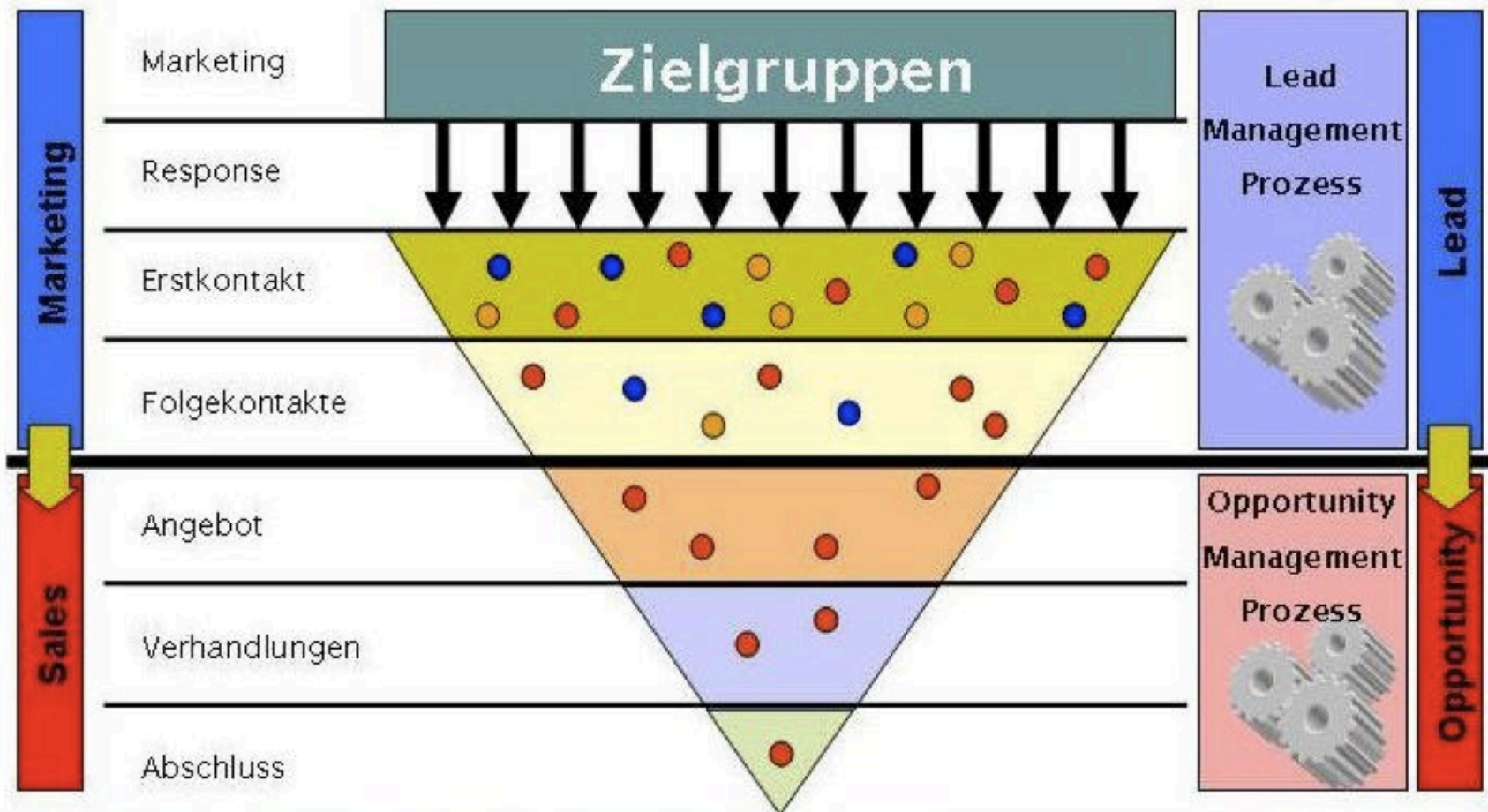
- Opportunities = potentielle Aufträge
 - Umfang und Höhe
 - Eintrittspotential und Zeitpunkt

- Angebotserstellung & Rabattmanagement
- Verhandlungen
- Abschluss



„The Sales Funnel“

9



Aftersales

10

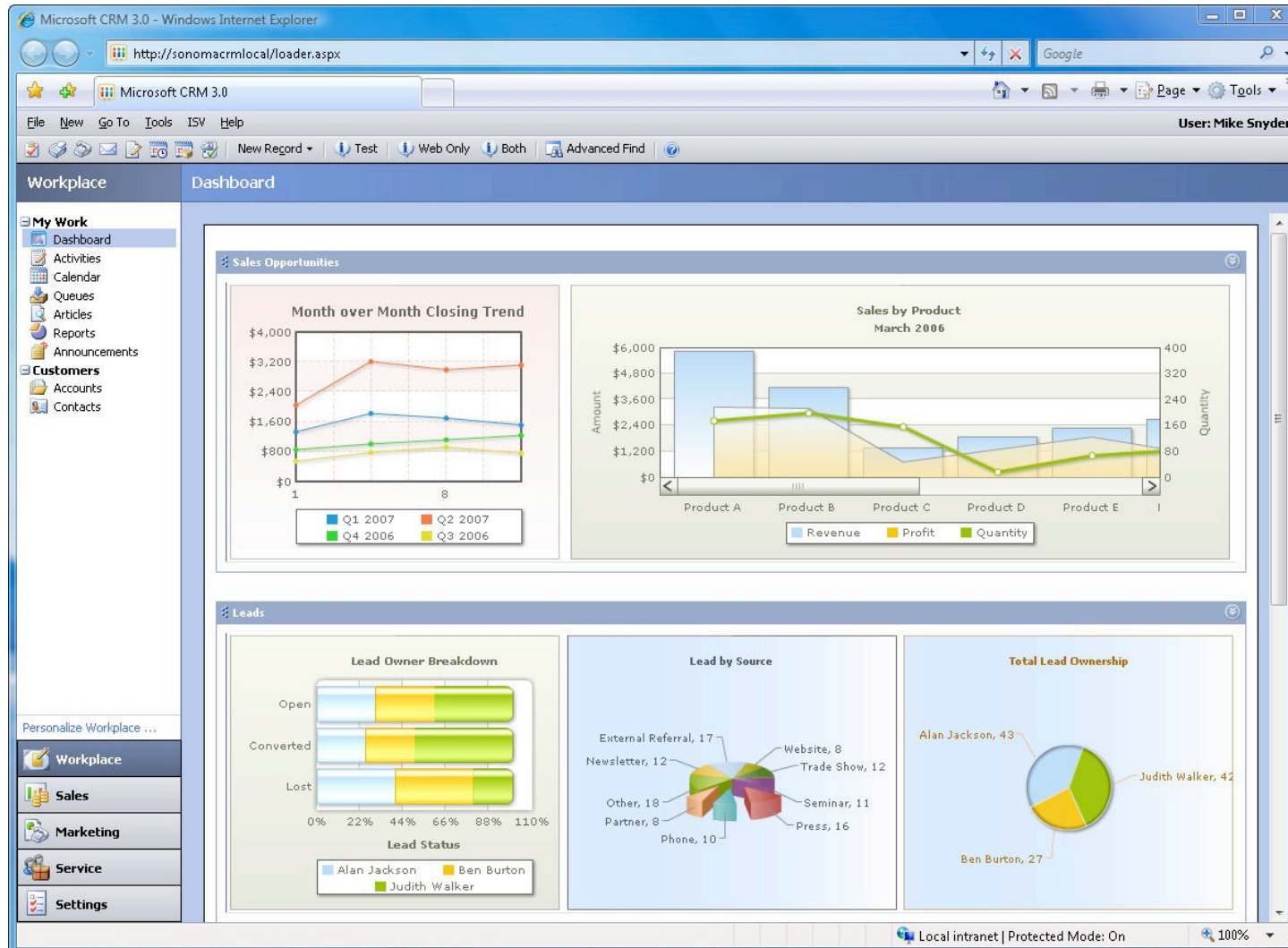
- Beschwerdemanagement
 - Supportanfragen (Online / Callcenter)
 - Ticket System
- Service Level Agreements
- Garantieabwicklungen
- Zufriedenheitsumfragen

- Satisfied
- Fairly Satisfied
- Not Sure
- Dissatisfied



Analytics

11



Integration

12

- MS Outlook, Lotus Notes, Google Mail & Calendar
 - Kontakte
 - Termine
 - Aufgaben
- ERP-System
- Sales Order Processing
- Finanzbuchhaltung (FI)
- Logistik / Lagerhaltung (SCM)
- Data Warehouse



Der CRM Markt

13

- <http://www.salesforce.com>
- <http://crm.dynamics.com>
- <http://highrisehq.com/>
- <http://www.sugarcrm.com/>

