



DIGITAL CUSTOMER - „CRM“ SYSTEM INTEGRATION

Customer
Relationship
Management

Nachverfolgung des Customer Journey:
von der Anfrage bis zum Verkauf

Digital Customer - „CRM“ System Integration

Mit CRM oder Customer Relationship Management gestalten Sie die Beziehung zu Kunden, Partnern, Lieferanten und anderen Kontakten noch effizienter. Über IT-Systemgrenzen hinweg integriert ein CRM-System unterschiedliche Expertensysteme sowie unternehmensrelevante Daten aus internen und externen Quellen, um sie Ihren Mitarbeitern in strukturierter Form zur Verfügung zu stellen. Kurz gesagt: es ermöglicht Ihnen die Vorteile moderner Massendatenverarbeitung zu nutzen.

Begleitung vom IT-Experten

Fichtner IT Consulting implementiert und integriert nicht nur ein CRM-System in Ihre IT-Landschaft, sondern begleitet und unterstützt Sie entlang des gesamten Prozesses. Angefangen bei der Spezifikation Ihrer Anforderungen, der Systemauswahl

und Projektsteuerung über die Erstellung spezifischer Prozesslösungen bis hin zum Qualitätsmanagement und Unterstützung im laufenden Betrieb.

Drei Gründe für ein CRM

1. Kunden verstehen - Kunden binden

Das CRM unterstützt ein Unternehmen dabei in Kontakt mit seinen Kunden zu bleiben, Prozesse zu optimieren und die Rentabilität zu steigern. Dazu sammelt das System Informationen über den Kunden aus Kontakten wie E-Mails, Chats oder Telefonaten und strukturiert die gesammelten Informationen übersichtlich. So gewinnen Sie einen umfangreichen Überblick über Ihre Kunden, verstehen ihre Bedürfnisse besser und können die Angebote Ihres Unternehmens darauf Abstimmen.

2. Von Anfrage bis Verkauf: die ganze Customer Journey im Überblick

Im CRM-System finden Ihre Mitarbeiter alle relevanten Informationen zur Vorgeschichte des Kunden mit Ihrem Unternehmen.

Beispielsweise den Status seiner Bestellung, persönliche Kommunikationspräferenzen, offene Service-Anfragen und vieles mehr. So beschleunigt das CRM nicht nur Prozesse und sorgt dafür, dass Kunden schneller bedient werden, sondern erleichtert auch die Arbeit Ihrer MitarbeiterInnen und unterstützt bei der Fehlervermeidung.

3. Analysen und Prognosen

Nutzen Sie die Möglichkeiten zur Massendatenverarbeitung und nahtlosen Integration von Zustands- und Sensorinformationen. Präzise Situationsanalysen und verlässliche Prognosen erhalten Sie über das CRM in Echtzeit. Damit bleiben Sie stets auf dem aktuellen Stand über die laufenden Prozesse und die Kennzahlen Ihres Unternehmens.

Leistungen



Spezifikationen und Systemauswahl



Projektsteuerung



Implementierung und Integration



Erstellen spezifischer Geschäftsprozesslösungen



Qualitätsmanagement



Betriebsunterstützung



Ihre Vorteile

- Erweitertes Kundenmanagement
- Höhere Produktivität
- Gestärktes Vertriebsmanagement
- Exakte Vertriebsprognosen
- Teamübergreifende Zusammenarbeit
- Zuverlässige Berichtsfunktionen
- Gesteigerte Zufriedenheit der Kunden und höhere Kundenbindung

Fichtner Digital Customer: Kundenbedürfnisse besser kennen und verstehen

Die Energiebranche durchlebt einen tiefgreifenden Wandel. Energieversorger stehen in einem volatilen Marktumfeld, das geprägt ist von fundamentalen Änderungen, neuen Marktteilnehmern und verschärftem Wettbewerb. Aus reinen Konsumenten im Energiesystem werden Akteure – das gilt für private Endkunden als auch für Industriekunden. Zahlreiche Fragen warten auf Antwort: Welche Kundenbedürfnisse adressiere ich in Zukunft? Mit welchen Produkten, welchen Dienstleistungen? Was ist mein zukunftsfähiges Geschäftsmodell?

FICHTNER

IT CONSULTING

Fichtner IT Consulting ist das IT-Kompetenzzentrum der seit 1922 inhabergeführten Fichtner-Gruppe mit rund 1.500 Mitarbeitern in über 60 Ländern. Wir konzipieren und realisieren Informationslogistik für technische Netze, Anlagen und Infrastruktur. Unsere Branchenkenntnis und das Prozess-Know-how verbinden wir mit aktuellster Technologiekompetenz und liefern so innovative und wirtschaftliche Lösungen für Ihren Erfolg. Die Gewinnung, Strukturierung, Verknüpfung sowie Aufbereitung und Präsentation von Informationen – auch im räumlichen Bezug – sind dabei der Schlüssel für effiziente und effektive Lösungen.

Fichtner IT Consulting GmbH
Sarweystraße 3
70191 Stuttgart
Deutschland

Telefon: +49 (0)711 8995-10
Telefax: +49 (0)711 8995-1450
info@fit.fichtner.de
www.fit.fichtner.de

SERVICE

ORDERS

ANALYSIS

MARKETING

STRATEGY

SALES

SUPPORT

QUALITY