

GOB Software & Systeme

Azubis für Azubis

Thema: CRM



Gliederung

Thema

Was bedeutet CRM?

Ziele eines CRM Systems


Unterstützte Aufgaben

CRM in der GOB

Was bedeutet CRM?

- ▶ **C**ustomer **R**elationship **M**anagement
- ▶ Bezeichnet die Dokumentation und Verwaltung von Kundenbeziehungen
- ▶ Ist ein wichtiger Baustein für Beziehungsmarketing
- ▶ Da Kundenbeziehungen langfristig ausgerichtet sind, müssen alle kundenspezifischen Unternehmensaktivitäten aufgezeichnet werden, um den Erfolg des Unternehmens zu steigern

Ziele

- 
- ▶ Ziel eines Customer Relationship Management Systems ist es:
 - Dokumentierte Informationen, welche einem Kunden eindeutig zuordenbar sind durch:
 - Zusammenführung
 - Generalisierung
 - Kombination
 - Abstrahierung
 - Visuell darzustellen um auf eine maximal erreichbare Anzahl von möglichen Fragestellungen des Marketings aussagekräftige Antworten bieten zu können

Unterstützte Aufgaben

CRM

Akquisition
(Kundengewinnung)

Kundenbindung
(Bestandskundenpflege)

Kundenrückgewinnung
(Kundenreaktivierung)

CRM in der GOB

- ▶ CRM ist ein Bestandteil der ganzheitlichen Unternehmenslösung der GOB
- ▶ Das CRM Modul der GOB ist das *unitop* CRM Cockpit auf Basis von Microsoft Dynamics NAV
- ▶ Die GOB verfügt über Mitarbeiter die für Microsoft CRM zertifiziert sind

Kontakt

Telefon: +49 2151 349-3000 | Telefax: +49 2151 349-1120
E-Mail: info@gob.de | Internet: www.gob.de

GOB Software & Systeme GmbH & Co. KG
Europark Fichtenhain A4 | 47807 Krefeld | Germany

