

Die zunehmende Globalisierung bietet Unternehmen zwar enorme Wachstumsmöglichkeiten, allerdings erhöht sich dadurch auch der Konkurrenzdruck. Ein effizientes CRM Werkzeug kann Ihnen bei der Kundenbindung und Gewinnung von Neukunden gegenüber Ihren Mitbewerbern den entscheidenden Vorsprung bringen.

## CRM - keine Wunderwaffe sondern das Werkzeug

Der Einsatz eines CRM Tools allein genügt noch nicht, um neue Kunden zu gewinnen. Sehr wohl aber kann ein derartiges Werkzeug Sie und Ihre Organisation intern unterstützen, Ihre aktuelle Kundensituation transparenter zu machen. Damit wird die Basis für einen aktiven und koordinierten Vertriebsprozess sowie eine optimale Kundenbindung geschaffen.

Ein wesentlicher Faktor für den Einsatz von CRM Systemen ist die Benutzerfreundlichkeit und die einfache Bedienbarkeit des Werkzeuges. Gerade der Benutzer im Vertrieb ist ein typischer "casual user", der Systeme nur ab und zu verwendet. Deshalb sollte ein System in diesem Bereich web-basiert, intuitiv bedienbar und überall verfügbar sein.

## Die KINAMU CRM-Lösung – von der Planung des Erstkontakts bis zur laufenden Betreuung bestehender Kunden

Die CRM Lösung von KINAMU basiert auf SugarCRM Professional, einer Open Source CRM Lösung, die gerade für KMUs einen guten Funktionsumfang bei überschaubaren Kosten bietet.



Der funktionale Umfang der CRM Lösung deckt folgende Bereiche ab: Kunden & Kontaktverwaltung, Marketing-, Kampagnen- und Leadmanagement, Vertriebsunterstützung sowie Opportunity-Management.

### Kunden & Kontakte

In diesem CRM Modul werden alle kontaktrelevanten Informationen zu Kunden des Unternehmens verwaltet. Die Datenpflege umfasst dabei in erster Linie die Adress- und Organisationsdaten der jeweiligen Kunden sowie die Verwaltung aller relevanten Kontaktpersonen inklusive deren Titel, Rollen sowie diverser im Vertrieb notwendiger Daten.

### Marketing

Ein weiterer Bestandteil der KINAMU CRM Lösung ist die Abwicklung von Marketingaktivitäten. Unterstützt werden dabei nicht nur die Erstellung und Verwaltung von Marketingkampagnen, sondern auch die Auswertung und Analyse der Reaktionen und Rücklaufquoten. Dies ermöglicht eine gezielte Steuerung von Marketingaktivitäten und bringt ein klares Verständnis dafür, welche Marketingaktivitäten welchen Output bewirkt haben.

Als weitere Funktion bietet die CRM Lösung ein Lead Management zur Erfassung und Abarbeitung von Leads sowie die Erstellung eines „Sales Funnels“, der alle Verkaufsstadien von der Identifizierung einer Verkaufschance bis hin zum Geschäftsabschluss abbildet.

"Moderne CRM Systeme optimieren die Leistung Ihres Verkaufsteams und führen zu höheren Abschlussquoten, besserer Kundenbindung und folglich zu höherer Profitabilität der Kundenbeziehung",

Helmut Lippitsch, KINAMU Business Solutions AG



### Opportunity Management

Im Opportunity Management werden alle wesentlichen Daten rund um den Kunden zusammengefasst wie z.B. eine grobe Abschätzung des Volumens der zu verkaufenden Produkte und Leistungen. Über den ganzen Vertriebsprozess hinweg ermöglicht die KINAMU CRM Appliance eine Kontrolle der aktiven Opportunities, die jeweils nach Fortschritt mit einem entsprechenden Status versehen sind. Sämtliche Aktivitäten für einen Kunden oder eine Opportunity werden erfasst und dokumentiert. Dadurch ist man ständig über die aktuelle Kundensituation informiert, was einerseits das Forecasting für den Sales Manager erleichtert und andererseits eine optimale Kommunikation mit dem Kunden während des Verkaufsprozesses sicherstellt.

### Workflow & Termine

Dieses CRM Modul bietet den Benutzern ein Aufgaben- und Terminmanagement. Darin können kunden- oder veranstaltungsbezogene Termine verwaltet und Aufgaben zugewiesen werden, die dann auch zu jeder Opportunity oder zu jedem Kunden sichtbar gemacht werden können. Im Rahmen einer sogenannten „Sales Force Automation“ stehen Instrumente zur Verfügung, die den Verkaufsprozess unterstützen und automatisieren.

### Die Kosten

Die Kosten für die KINAMU CRM Appliance sind klar kalkulierbar. Der Preis pro Benutzer und Monat beginnt bei € 119.- und inkludiert Hardware, Software, Wartung und Support. Es fallen keine initialen Kosten an.

### ERP Integration

Die grundlegende Funktion der KINAMU CRM Lösung ist eine zentrale Datenverwaltung mit einer Datenbasis für alle Kundendaten und allen Ansprechpersonen beim Kunden oder Interessenten. Eine Datenbasis, die selbstverständlich in Ihr ERP System eingebunden sein muss, in dem Kundenaufträge bis hin zu Lieferungen und Faktura operativ umgesetzt werden. Es handelt sich hierbei um ein out-of-the-box ERP System, das eine Anbindung der CRM Appliance ohne weitere zusätzliche Installationen, Plug-ins oder Erweiterungspakete ermöglicht.

### Synchronisation mit MS Outlook & Blackberry Integration

Zur Unterstützung der Prozesse und der Kommunikation im Vertrieb und im Marketing bietet die CRM Lösung der KINAMU CRM Appliance auch eine Terminverwaltung für alle Benutzer mit eigenen Kalendern je Anwender. Die Terminverwaltung ist mit MS Outlook integriert und ermöglicht eine Synchronisation mit der im Unternehmen eingesetzten Office Lösung.

Der mobile Zugriff verbessert die Benutzbarkeit des CRM-Systems. Sämtliche CRM Daten können von überall und jederzeit eingegeben und gepflegt werden. Durch die höhere Qualität und Aktualität der Daten wird die optimale Basis für einen aktiven und koordinierten Vertriebsprozess geschaffen.

### Partner:

#### CRM Lösung: SugarCRM Inc.

SugarCRM ist der derzeit weltweit führende Anbieter von Open Source CRM Lösungen für Unternehmen aller Größen.

#### Server: Hewlett Packard

HP Server der Integrity Line, die für Mission Critical Einsätze optimiert und ausgelegt sind - sowohl Performance aber auch Stabilität und Zuverlässigkeit betreffend.

#### BlackBerry: RIM

BlackBerry Geräte sind mobile Kommunikationslösungen der Firma Research in Motion (RIM) für einen drahtlosen Zugriff auf E-Mails, Unternehmensdaten, Telefon, Internet.

#### KINAMU Business Solutions AG

Am Concorde Park 2 / F12 | 2320 Schwechat Austria  
T +43 (1) 306 20-0  
office@kinamu.com | www.kinamu.com

#### KINAMU Deutschland GmbH

Crusiusstraße 1 | 80538 München  
T +49 (89) 381 69882  
office@kinamu.com | www.kinamu.de

