



Neue Perspektiven für die Kundenbindung

Kostenloser NEG-Leitfaden

In allen Branchen nimmt der Wettbewerb zu ? das macht die Kundenbindung immer wichtiger. Mit einem strategischen Customer Relationship Management (dt. Kundenbeziehungsmanagement) können auch kleine und mittlere Unternehmen ihren Erfolg optimieren. Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG) unterstützt mit einem aktuellen Leitfaden zum Kundenbeziehungsmanagement.

Eine moderne Customer Relationship Management (CRM) Software kann bei der Kundenbindung unterstützen und viele Arbeitsschritte erleichtern.

So können Zeit und Kosten gespart werden ? aber auch der Kunde profitiert durch individualisierte Leistungen und maßgeschneiderten Service.

Chance für den Mittelstand

Der Leitfaden des NEG hebt anhand eines Praxisbeispiels die Bedeutung des Kundenbeziehungsmanagements für Unternehmen hervor, erläutert die verschiedenen Einsatzbereiche und gibt Tipps für die Einführung.

Zusätzlich wird die Einbindung von CRM-Lösungen in die unternehmenseigene IT-Struktur beschrieben und das Zusammenspiel mit der betriebswirtschaftlichen Anwendungssoftware (Enterprise Resource Planning) erläutert. Abschließend werden zusätzliche Möglichkeiten des CRM dargestellt, z. B. die

Einbindung von Social Media oder die Nutzung von Software externer Dienstleister.

Der neutrale Leitfaden ?CRM-Systeme ? Kundenbeziehungsangebot für kleine und mittlere Unternehmen und Handwerksbetriebe? kann kostenlos über die Website heruntergeladen werden: www.ec-net.de

[« Zurück zur Übersicht](#)