

## **CRM in SelectLine sorgt für erfolgreiche Kundenbeziehungen**

Die Warenwirtschaft SelectLine enthält in der neuen Version 11 nun auch ein Modul für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM). Damit sind Anwender der SelectLine stets über alle Aspekte der Kundenbeziehung informiert, und Kunden können mit weniger Aufwand besser betreut werden. Die CRM-Lösung ist in die Warenwirtschaft voll integriert.

SelectLine ist eine branchenneutral ausgelegte betriebswirtschaftliche Standardsoftware, die für kleine und mittelständische Unternehmen alle Prozesse aus Warenwirtschaft, Vertrieb, Rechnungswesen sowie Lohn & Gehalt abdeckt. Hersteller ist die seit 15 Jahren auf dem deutschsprachigen Markt aktive SelectLine Software GmbH.

Einen neuen Kunden zu gewinnen ist um ein Vielfaches teurer als einen bestehenden Kunden zu halten. Das Kundenbeziehungsmanagement (CRM) spielt daher bei allen Unternehmen eine immer größere Rolle. Erfolgreiche Unternehmen haben erkannt, dass die Beziehung zwischen Lieferant und Kunde nicht erst mit dem ersten Auftrag beginnt und auch nicht mit dem Zahlungseingang endet.

Insbesondere dann, wenn sich ein Lieferant nur wenig über seine Produkte differenzieren kann, steht er vor der Wahl, seine Kunden entweder über den Preis oder aber über gute Betreuung, guten Service – kurz sein Beziehungsmanagement – an sich zu binden. Ein gelebtes Kundenbeziehungsmanagement ist die wichtigste Strategie, aus gelegentlichen Käufern zufriedene Kunden zu machen, die immer wieder kommen und nicht nur wegen der günstigen Preise kaufen.

Dazu ist es erforderlich, Kunden in allen Kontakten so zu betreuen, wie Stammkunden das erwarten. Nicht nur der verantwortliche Vertriebsmitarbeiter, sondern alle, von der Telefonzentrale bis zur Auftragsbearbeitung, müssen bei Bedarf alle wichtigen Vereinbarungen mit dem Kunden einsehen können. Und natürlich müssen wichtige Termine eingehalten werden. Ohne Softwareunterstützung ist das heute nicht mehr möglich.

Eine CRM-Software entfaltet erst dann ihre volle Wirkung, wenn sie auf die Daten aus der kaufmännischen Software zurückgreifen kann. Genau deswegen scheuen viele mittelständische Unternehmen ein CRM-Projekt, denn eine Integration von CRM und Warenwirtschaft erzeugt meist einen hohen Aufwand. Aus diesem Dilemma bietet die SelectLine-Lösung einen Ausweg, da sie in die Warenwirtschaft voll integriert ist. SelectLine-Nutzer benötigen daher nur ein Softwaresystem, mit dem sie viele Aspekte der Kundenbeziehung abdecken können – vom ersten Kontakt bis zur Kundenbindung. Durch die Integration in die Warenwirtschaft haben Nutzer die kaufmännischen Daten wie Umsätze, stärkste Artikel oder die letzten Einkäufe stets im Blick.

Die CRM-Lösung von SelectLine zeigt Kunden, Lieferanten und Interessenten mit allen Ansprechpartnern in einer Ansicht. Sie hilft dabei, Schriftverkehr einfach zu bewältigen und verfügt über einen eingebauten Email-Client. Da eingehende Telefonnummern erkannt werden, entfällt die lästige Suche nach dem Kundendatensatz. Falls ein Kunde dennoch im System gesucht werden muss, hilft die schnelle Volltextsuche nach Adressdaten oder Stichworten zum Kunden.