



Die Pflicht in Vertrieb und Service; die Kür im Kundenbeziehungsmanagement:

Maßgeschneiderte Kommunikation aus dem CRM-System

Kunden und Interessenten effizient und effektiv, dabei aber persönlich und individuell ansprechen und betreuen zu können, ist einer der wesentlichen Beweggründe, integrierte CRM-Systeme aufzusetzen. Darüber hinaus ermöglichen die Systeme und die darin hinterlegten Datensätze völlig neue Möglichkeiten zur 360-Grad-Sicht auf Kunden, Kundensegmentierung und Clustering mittels Business Intelligence. Sie schaffen im Idealfall die Grundlage für transparentes Reporting in Marketing und Vertrieb sowie eine Vernetzung mit anderen internen Abteilungen.

Die fachlichen Anforderungen zur erweiterten Nutzung der vorhandenen Daten und Systeme, um dokumentenbasierte Kommunikationsprozesse im Rahmen von Kampagnen, vertrieblichem Tagesgeschäft oder in der Kundenbetreuung zielgerichtet abzubilden, fördern regelmäßig die Grenzen der implementierten CRM-Systeme zu Tage.

Dort wo CRM-Daten für E-Mail-Kampagnen im Marketing, Vertragsdokumente im Vertrieb oder Kundenkorrespondenz in Serviceeinheiten verwendet werden sollen, geht dies mit erheblichen, immer wiederkehrenden Aufwänden einher:

- Für die officebasierte Serienbrieferstellung werden Daten im CRM-System ausgewertet, um sie anschließend via Excel an Word- oder E-Mail-Vorlagen zu übergeben.
- Zentral bereit gestellte, letztlich aber lokal verwendete Standardvorlagen werden fallbezogen angepasst und per Copy & Paste mit Daten aus dem CRM-System angereichert.
- An das CRM-System gekoppelte Dokumentenerstellungsprozesse gehen mit langwierigen Konzeptaufwänden, Abstimmungsschleifen und schließlich aufwändig programmierten Dokumentenlogiken einher.

ESCRIBA rückt das gesamte Themengebiet "Schriftverkehr im Kundenbeziehungsmanagement" in ein völlig neues Licht.

Mit ESCRIBA können Sie:

- die Dokumenterzeugung nahtlos in vorhandene CRM-Prozesse einbinden.
- vollständig individualisierte Dokumente und E-Mails für einzelne Empfänger oder Empfängergruppen direkt aus dem CRM-System erstellen und dort ablegen.

Mit ESCRIBA können Sie (Fortsetzung):

- Dokumentinhalte (Texte, Bilder, Grafiken und Barcodes) für einfache und beliebig komplexe Dokumente mit beliebig vielen inhaltlichen Varianten zentral anlegen und dezentral für die Dokumenterstellung bereitstellen.
- CRM-Daten und durch Nutzer strukturiert erfasste Zusatzeingaben für die Inhalts- und Layoutsteuerung sowie die Befüllung von Texten verwenden.
- automatisch erzeugten individuellen Dokumenten über die integrierte, vollumfängliche Textverarbeitung den letzten Schliff an Individualisierung geben.
- Aufwände im Tagesgeschäft für das Schreiben, Ablegen und Wiederfinden von Dokumenten und E-Mails auf ein Minimum reduzieren.
- völlig neue CRM-Prozesse und -Szenarien entwickeln und nahtlos in Ihre CRM-Umgebung integrieren.
- die Einhaltung Ihrer Corporate Design Vorgaben für den gesamten Schriftverkehr gewährleisten.
- die Systemnutzung der vorhandenen Systeme und deren Akzeptanz beim Endanwender deutlich erhöhen.

Ob im Marketing, Vertrieb oder Kundenservice, ESCRIBA bietet Ihnen eine einheitliche Plattform für die gesamte schriftliche Kommunikation mit Ihren Leads, Interessenten und Kunden.



Schaubild: ESCRIBA im Kundenbeziehungsmanagement

Der ESCRIBA-Baukasten bietet ein umfangreiches Set an Werkzeugen, mit dem Sie Ihre Dokumentenwelt so bauen können, wie Sie es sich schon immer vorgestellt haben.

Die Hoheit über die inhaltliche Erstellung und Pflege leistungsstarker CRM-Dokumentenvorlagen und deren Verknüpfung mit CRM-Daten und Prozessen liegt in den Händen der Fachabteilung.

Bei der erweiterten Prozessintegration von Dokumenten, intelligenten Dokumentenworkflows, Reboundsteuerung oder dokumentenbasierter Datenintegration können die IT-Verantwortlichen wiederum ihre Kernkompetenzen ausspielen, ohne von langwierigen fachinhaltlichen Diskussionen blockiert zu werden.

Endanwender werden bei der Erstellung und Ablage sämtlicher Dokumente signifikant entlastet. Über die mit ESCRIBA am Kundenstamm abgelegte Dokumenthistorie erhalten sie darüber hinaus ein neues Maß an Transparenz bei der Bearbeitung ihrer Accounts. Erfahrungsgemäß führt der Einsatz von ESCRIBA bei den CRM-Usern sogar zu einer intensiveren und sorgfältigeren Nutzung und damit zu einer höheren Akzeptanz der vorhandenen Systeme. Das basiert auf der Erkenntnis der Endanwender, dass saubere CRM-Daten zu einer signifikanten Zeitersparnis bei der Dokumenterstellung und damit letztlich beim Durchlauf der Vertriebs-, Marketing- oder Serviceprozesse führen.

ESCRIBA bietet nahezu unendliche Ansatzpunkte und Möglichkeiten zur Gestaltung völlig neuer CRM-Szenarien.

- Mit ESCRIBA erstellen Sie im Veranstaltungsmanagement personalisierte Einladungsschreiben samt Faxrückantwortbogen inklusive aufgedrucktem Barcode. Teilnahmebestätigungen können per Barcodescan automatisch im System erfasst werden und eine Bestätigungs-E-Mail auslösen.
- Nach einer Veranstaltung erhalten die im System als teilgenommen gekennzeichneten Teilnehmer automatisch eine „Vielen-Dank-für-Ihre-Teilnahme“ E-Mail inklusive Übersendung gewünschter Präsentationen, Produktdatenblätter etc.
- Alle mit ESCRIBA erzeugten Dokumente sind im CRM-System direkt am Kunden bzw. an der Kampagne gespeichert. So sind wertvolle Informationen rund um die Marketing- und/oder Vertriebskommunikation jederzeit auf Knopfdruck verfügbar, z. B. für Auswertungszwecke oder im Rahmen von Vertretungen.
- Auf Basis zentral hinterlegter Textbausteine können alle Vertriebsmitarbeiter per Knopfdruck versandfertige, optisch hochwertige E-Mails oder Vertriebsdokumente, ob einfache Terminbestätigungen oder komplexe Angebotsschreiben, inklusive konfigurationsabhängiger Preisfindung, erzeugen; wenn nötig noch im Kundentermin. Der letzte Schliff, die Individualisierung kann komfortabel über die integrierte, vollumfängliche Textverarbeitung vorgenommen werden.
- Im Rahmen von Angebotsverhandlungen können auf Basis des ersten Angebots weitere Versionen angelegt werden, die in einer Versionshistorie dokumentiert werden.
- Nach Vertriebsterminen oder Messeauftritten können erfasste Visitenkarten gleich ein erstes Bestätigungsschreiben generieren.

Zusammenfassung:

Mit ESCRIBA können Sie nachhaltige Kontrolle über sämtliche Vertriebsdokumente erzielen. Compliancekonforme Prozesse werden dadurch unterstützt, dass alle Dokumente, wie insbesondere Verträge, direkt am Kunden zentral im CRM-System revisionssicher gehalten werden.

Ob per Marketingmailing, Angebots- oder Beschwerdeantwortschreiben – Kunden erleben dank ESCRIBA eine einheitliche, professionelle Kommunikation in sämtlichen Interaktionspunkten mit dem Unternehmen. Und das mit einem minimalen Aufwand für die Mitarbeiter in Marketing, Vertrieb oder Backoffice.

Sie möchten ESCRIBA gerne einmal live im Bereich Kundenbeziehungsmanagement bei einem unserer Kunden erleben?

Bitte sprechen Sie uns an und wir arrangieren ein Referenzgespräch per Telefon oder einen Besuchstermin! Rufen Sie uns dazu an unter +49 30 / 28 04 88-888 oder schreiben Sie uns über info@escriba-software.de!