

360°

FORWARD
Optimize Your Business

FORWARD 360°



**Modul
CRM**

Business Intelligence



Forward 360° - CRM

Features

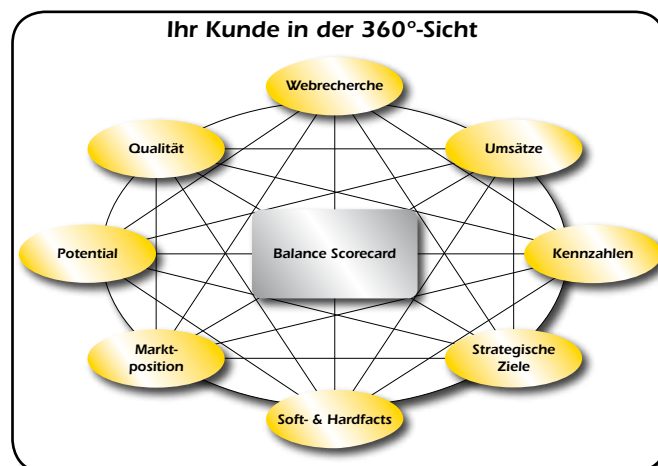
- ❑ schneller Zugriff auf sämtliche Kundendaten durch Bündelung von Informationen aus Marketing, FiBu
- ❑ Von der Information über Analysen zur individuellen Kundenbewertung
- ❑ Erfassen von Zusatzinfos, wie z.B. Ansprechpartner
- ❑ Visualisierung anhand vielfältiger Diagrammtypen
- ❑ Webintegration (z.B. Online-Recherche, Kunden-Homepage)
- ❑ Verfassen von Besuchsberichten, Marktanalysen und Umfragen

Lernen Sie Ihre Kunden kennen – mit Forward360° CRM

Das Modul CRM gibt Ihnen direkten Zugriff auf Ihre kundenspezifischen Daten und versorgt Sie mit allen notwendigen Informationen rund um Ihren Kunden. Anhand gezielter Analysen lernen Sie Ihren Kunden richtig kennen und bewerten ihn anhand der zuvor von Ihnen definierten Kriterien.

Information	Übersicht der Kundenkontaktdaten
	Zugriff auf Umsatzhistorie und -entwicklung
	Zusatzinformationen via Webrecherche, Geodaten und kundeneigene Webpräsenz
Analyse	Darstellung der Umsatzschwerpunkte
	Kundeneffizienz → Relation von Bestellhäufigkeit und Zahlungsverhalten
	Verdeutlichung von Umsatzpotenzialen
Bewertung	Kundentreue
	Steigerungspotenzial des Kundenumsatzes
	Bewertung von Hard- und Softfacts in Balanced Scorecards

Schaffen Sie sich eine FORWARD 360° - Sicht auf Ihre Kunden. Mit dem Modul CRM haben Sie nicht nur Einblick in Ihre ERP-Daten.



Die Möglichkeit, sich frei definierbare Sichten zu erstellen und beliebig viele Datenquellen einzubinden, versetzt Sie in die Lage, sämtliche relevanten Daten zu bündeln und auf einen Blick vor sich zu sehen.

Mobile Anbindung

Ihr Außendienst hat die Möglichkeit, von unterwegs Daten abzurufen - dank der Replikationstechnik in FORWARD 360° kein Problem. Dabei bleiben natürlich die Benutzerberechtigungen auch auf dem Notebook unterwegs erhalten. Er kann sowohl online, als auch offline arbeiten. In der Tourenplanung können zudem Besuchsfolgen gespeichert und geändert werden. Ihr Außendienst kann zusätzlich Besuchsberichte über Kundenbesuche anlegen und archivieren.

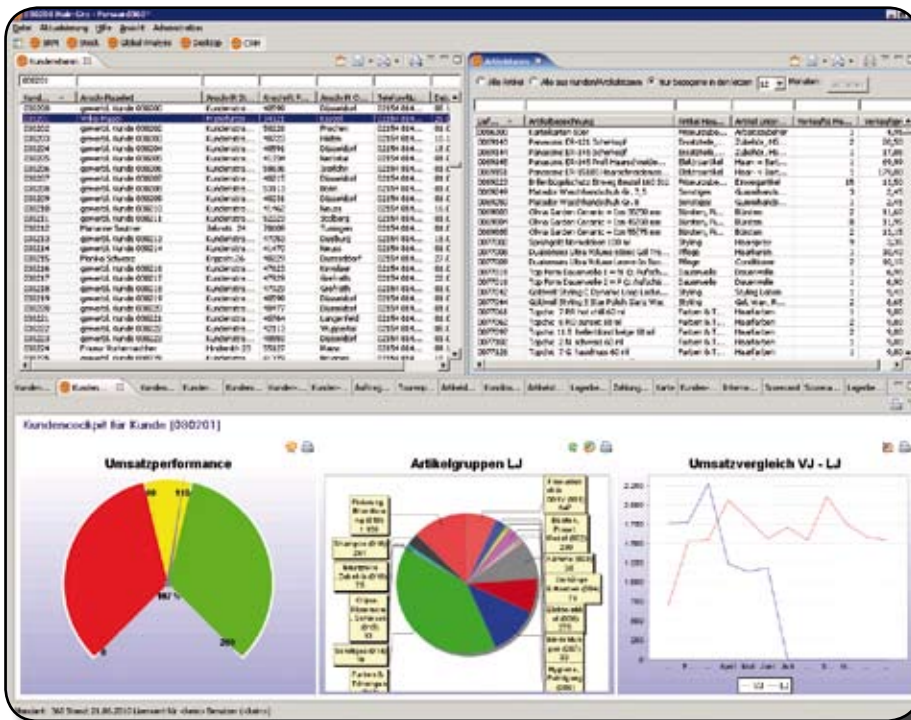


„Kundenmanagement oder Kundenanalyse bezeichnet in der Betriebswirtschaft ein Instrument, mit dem ein Unternehmen seine Kundenorientierung zu verbessern sucht. Ziele sind die kundenorientierte Ausrichtung des Unternehmens, die Stabilisierung gefährdeter Kundenbeziehungen und die Erhöhung der Kundenbindung. Damit verbinden sich mit diesem Begriff sowohl strategische als auch operative Ansätze.

Die Steigerung der Kundenbindung setzt dabei auf die Erkenntnis, dass es leichter, billiger und lukrativer ist, bestehende Kunden zu halten, als neue zu akquirieren.“

Benefits

- ❑ erhöhte Auskunft- und Beratungskompetenz gegenüber Kunden
- ❑ Homogenisierung des Kundenumgangs (einheitliche Umgebung und Daten)
- ❑ Durch effizienteres Arbeiten Steigerung des Telesales
- ❑ Qualifizierung des Kunden nach internen Gesichtspunkten
- ❑ Steigerung der Kundenbindung, Steigerung des Umsatzes
- ❑ Steigerung der Mitarbeiter-Zufriedenheit dank der qualitativ hochwertigen Kundenbetreuung



FORWARD

Optimize Your Business

Forward – Ihr Partner in den Bereichen Consulting, Education und Solutions

Gemeinsam mit Ihnen erarbeiten und realisieren wir zukunftsorientierte Konzepte, qualifizieren Ihre Mitarbeiter und steigern so Ihre Effektivität. Wir optimieren und homogenisieren Ihren internen Informationsfluss mit Forward360°, sodass Sie sich auf das Wesentliche konzentrieren können. Gemeinsam bringen wir Sie voran.

Forward – Optimize your Business!

Forward GmbH

Holterhöfe 15

D - 47877 Willich

☎ +49 (0) 2154-814526-0

📠 +49 (0) 2154-814526-99

✉ info@forward.de

www.forward.de