

Unternehmensteuerung ...

... auf dem Weg zu mehr Erfolg

Andreas Kauderer

Dipl.-Inf. (FH) Wirtschaftsinformatik
Unternehmen im Fluss®

Monika Weitz

Unternehmensbaum 
Zentrum für unternehmerisches Wachstum

MESONIC
Business Software

Betriebliche Geschäftsabläufe

... effektiv und effizient steuern

Der Einsatz eines modernen CRM-Systems integriert in einer einheitlichen kaufmännischen Softwarelösung.

Ein optimales Werkzeug für die Unternehmenssteuerung.

Andreas Kauderer

Dipl.-Inf. (FH) Wirtschaftsinformatik
Unternehmen im Fluss®

MESONIC
Business Software

Ihr Referent

Peter Behrens

pbehrens@de.mesonic.com

www.mesonic.com

Tel.: 04263-9390-0



MESONIC
Business Software

Was ist CRM?

Was bedeutet „CRM“ überhaupt?

CRM = „Customer Relationship Management“

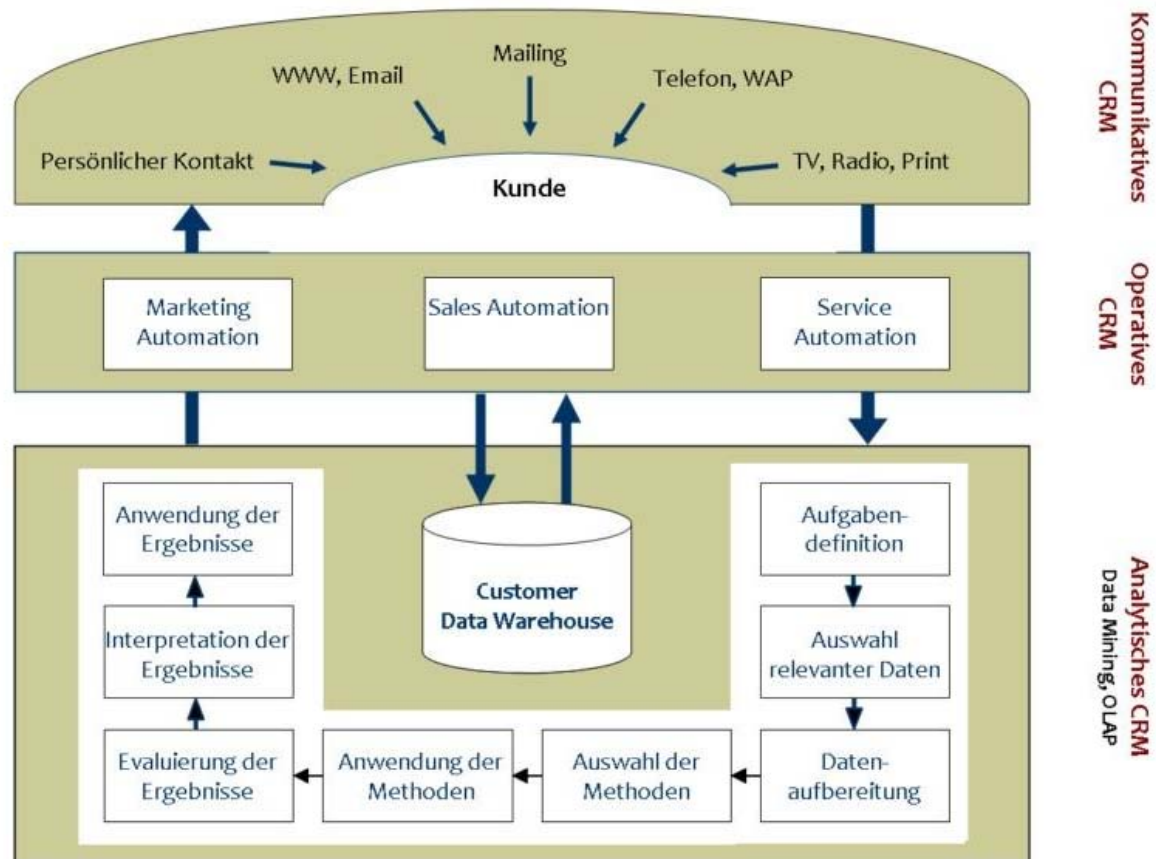
CRM ist zu verstehen als ein strategischer Ansatz, der zur vollständigen

- **Planung**
- **Steuerung**
- **Durchführung**

aller **interaktiven Prozesse** mit den **Kunden** genutzt wird.

Quelle: Gabler Verlag (Herausgeber), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Customer Relationship Management (CRM), online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/5072/customer-relationship-management-crm-v8.html>

Was ist CRM?



Quelle: Architektur von CRM-Systemen (in Anlehnung an [Hippner, Wilde 2001])

CRM ist ...

nicht einfach eine Software oder ein Programm, sondern ein

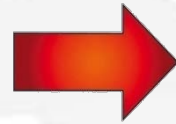
Instrument für

- Kundenbeziehungsmanagement
- Kundenpflege



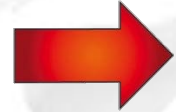
Warum überhaupt reagieren ?

- Globalisierung der Märkte



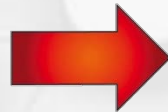
Wettbewerbsverschärfung

- Ähnliche Produkte



Produkte sind austauschbar

- Kunden informieren sich besser



Kundenloyalität nimmt ab

... weil sich Märkte und Kunden verändern!

Wandel der Marktsituation

Gestern: Anbietermarkt

Kunde



Erfolgskriterien gestern ...

- Preis
- Technologie

Heute: Nachfragemarkt

Kunde



Erfolgskriterien heute ...

- Kundenorientierung
- Kundenzufriedenheit
- Service

Wie entwickelt sich der Markt?

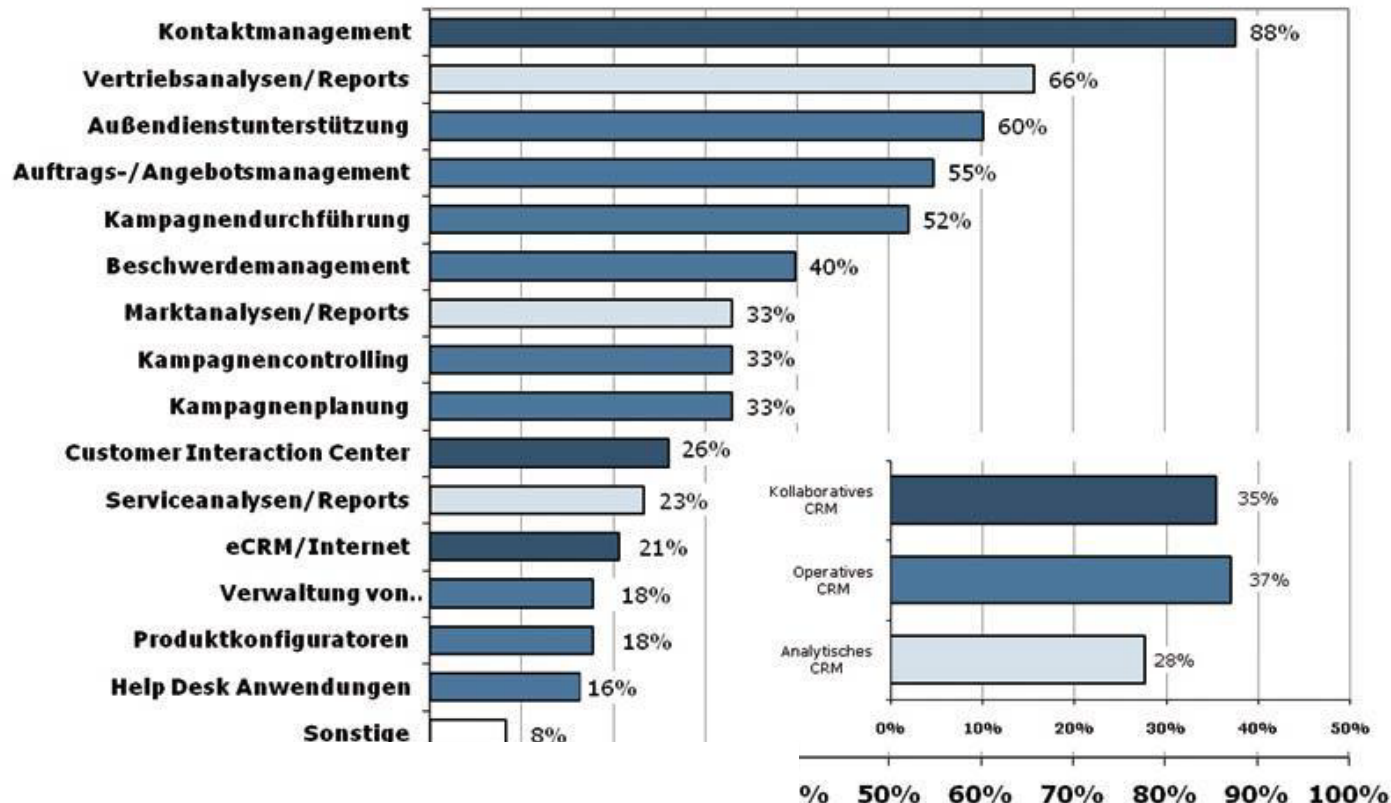
KMU spielt bei CRM noch in der Amateurliga

- 9 von 10 Unternehmen sehen, dass die professionelle Verwaltung von Kundendaten die Wettbewerbsfähigkeit garantiert
- **ABER:** nur jedes vierte mittelständische Unternehmen in Deutschland setzt hierfür auch eine Software ein

Quelle: www.crm-blog.com

Typische Einsatzgebiete von CRM

Welche Teilbereiche (Funktionalitäten) eines CRM-Systems werden in Unternehmen genutzt?



n=73

© 2007 Fachhochschule Wiener Neustadt für Wirtschaft und Technik GmbH

Allgemeines zu WINLine® CRM

- Vollständige Integration in WINLine® ERP
- Eine Datenbank → zentrale Datenhaltung
- Zugriff auf bestehende Daten → sofortiger Einsatz
- Schnelle und effiziente Gestaltung von Abläufen
- Geringerer Arbeitsaufwand bei Einrichtung und Nutzung

Nutzen von CRM

Steigende Kundenzufriedenheit



Schnellerer und besserer Kundenservice



Kosteneinsparung im Beschwerdemanagement



Umsatzsteigerung durch geringere Abwanderung



MESONIC Unternehmensziel

MESONIC ist einer der führenden Hersteller von betriebswirtschaftlichen Komplettlösungen im deutschsprachigen Raum



MESONIC Facts

Über 30 Jahre Markterfahrung!

- Deutschland
- Österreich
- USA
- Italien
- Distributoren in:
 - Tschechien
 - Slowakei
 - Rumänien
 - Polen
 - Kroatien
 - Ungarn
 - Albanien
 - Mazedonien
 - Mittleren Osten



Programmmodule: ERP, CRM, PPS

- 
- Rechnungswesen
 - Warenwirtschaft
 - Auftragsbearbeitung
 - Produktionsplanung
 - Qualitätsmanagement
 - Business Intelligence (OLAP)
 - Projektmanagement
 - Archivierung
 - Personalwesen
 - Kundenbeziehungsmanagement
 - Kundenbindung/-pflege
 - Interessentenbearbeitung
 - Vertriebssteuerung
 - Marketingunterstützung
 - Kampagnenmanagement
 - Support und Helpdesk
 - Techniker- und Vertreteranbindung

Einsatz als Client-/Serverlösung oder/und vollständige Bedienung über einen Internetbrowser

Zielgruppe

- Handel
- Dienstleistung
- Fertigung
- Banken
- Schulen
- freie Berufe



Lieferantentag Stand 629

LIVE

Andreas Kauderer

Dipl.-Inf. (FH) Wirtschaftsinformatik
Unternehmen im Fluss®

MESONIC
Business Software