



So kommt Schwung in die Beziehungskiste

Durchdachte Geschäftsbeziehungsmanagement-Lösungen erlauben es Unternehmen, das Potenzial aller Geschäftspartner, vor allem natürlich der Kunden, durch automatisierte Zusammenführung aller entstehenden Informationen intelligent auszuschöpfen. Allerdings verursacht die Investition in solche Software meist erhebliche Kosten. Die Zusammenarbeit mit dem richtigen Finanzdienstleister versetzt Anbieter solcher Produkte und ihre Vertriebspartner in die Lage, ihren Kunden die Kaufentscheidung zu erleichtern und gleichzeitig das eigene Risiko spürbar zu verringern.

Wer etwas verkaufen will, ist auf eine zufriedene Kundenschaft angewiesen. Bis vor einigen Jahrzehnten kam dabei der Qualität der Produkte die Hauptbedeutung zu. Dies reicht heute nicht mehr, um sich in schwierigen Märkten zu behaupten – die zunehmende Globalisierung, der hohe Standardisierungsgrad von Produkten und ihre Austauschbarkeit haben den Wettbewerb verschärft, sodass Unternehmen sich mittlerweile eher über Kundenbeziehungen als über Produkte oder Dienstleistungen differenzieren. Hinzu kommt, dass Kundenakten inzwischen überwiegend aus digitalen Daten bestehen. Es gilt, diese zu strukturieren, für alle Mitarbeiter zusammenhängend, transparent und zum sofortigen Abruf zu-

gänglich zu machen und die Unternehmen auf ihrem Weg in die digitale Transformation zu begleiten.

ZUFRIEDENHEIT STEIGERN

Um Adressen und Kontaktdaten zu konsolidieren und die Mitarbeiter insgesamt darin zu unterstützen, kundenorientierter zu arbeiten, setzen viele Firmen auf kombinierte Systeme aus Dokumentenmanagement (DMS) und Customer-Relationship-Management (CRM). CRM-Systeme speichern sämtliche Daten von Kunden sowie alle Transaktionen mit ihnen in Datenbanken. Systematisch aufbereitet, erlauben diese Daten, dem Kunden individualisierte Leistungen und Produkte anbieten zu können und so seine Zufriedenheit zu steigern. Eine Analyse seines Kaufverhaltens durch die Informationen aus den Datenbanken ermöglicht

außerdem, die Kauffrequenz zu erhöhen. Insgesamt lässt sich das Kundenpotenzial besser ausschöpfen, und das bei reduzierten Kosten – dank zentraler Datenerfassung.

„Mit nachhaltig betreuten Kunden erzielen Unternehmen im Durchschnitt neunmal mehr Umsatz als mit Einmalgeschäften“, merkt Boris Hose, Geschäftsführer der business//acts GmbH an. „Unsere Lösungen bieten einen gelungenen Einstieg sowie Ausbau eines strukturierten Geschäftsbeziehungsmanagements.“ Als Anbieter von workfloworientierten Softwarelösungen für Geschäftsbeziehungs- und Dokumentenmanagement sowie für Business-Process-Management (BPM) konzentriert sich business//acts hauptsächlich auf die Bedürfnisse des Mittelstandes. Seit 2005 begleitet das Kölner Unternehmen erfolgreich Firmen verschiedener Branchen bei der systemseitigen Umsetzung ihrer individuellen

CRM-Strategien, unter anderem die ENOVOS Deutschland GmbH, die BLUECARAT AG, die NetCologne GmbH, die ALDISPLAYS GmbH und die abcfinance GmbH.

„Zusammen mit unserem Systempartner Ditcon GmbH, einem Anbieter von IT-Dienstleistungen und EDV-Services, bieten wir ganzheitliche Unternehmenslösungen zu mittelstandsgerechten, abgegrenzten Projektkosten an. Dabei entwickeln wir aus unserem gemeinsamen Lösungsportfolio exakt die vom jeweiligen Kunden benötigten Komponenten zu ganzheitlichen Unternehmenslösungen – vom Scanner- und Dokumentenmanagement, über Außendienstlaptop inklusive mobilem CRM-System bis zur Workflowlösung zur Optimierung unternehmensweiter Arbeitsabläufe. Den Kern unserer Lösungen bildet unsere sofort und einfach einsetzbare Software selfify, die sich direkt oder zu einem späteren Zeitpunkt individuell und exakt auf spezielle Kundenbedürfnisse zuschneiden lässt.“

INDIVIDUELL ANPASSBAR

„Die Möglichkeit zu der Individualisierung ist der Erfolgsfaktor Nummer eins bei der Auswahl eines Softwaresystems“, erklärt Hose. „Wir haben dies bereits vor vielen Jahren erkannt und uns auf flexibel und kundenindividuell anpassbare Softwarelösungen spezialisiert.“

Weil die Anschaffung eines solchen Softwaresystems abhängig von den Anforderungen mit einer umfangreichen Investition verbunden sein kann, die Unternehmen nicht

„Für viele Kunden, für die ein leistungsfähiges CRM-System ein echter Gewinn wäre, erweist sich der Erwerb einer solchen Softwarelösung auf einen Schlag als zu kostenintensiv – Leasing stellt da eine willkommene Alternative dar.“

BORIS HOSE, Geschäftsführer der business//acts GmbH



immer aus eigener Kraft stemmen können, bietet die business//acts GmbH ihre Produkte und Lösungen mit dem passenden Finanzierungskonzept an. Sowohl die business//acts GmbH als auch die Ditcon GmbH arbeiten dabei schon seit vielen Jahren mit dem erfahrenen Finanzdienstleister abcfinance GmbH zusammen. „Dank Leasing sind unsere Kunden in der Lage, größere Investitionen auf attraktive Monatsraten zu verteilen, und zwar innerhalb eines von ihnen definierten Zeitraums“, erörtert Hose. „Für uns verringert sich das finanzielle Risiko: Kommt ein Auftrag zustande, finanziert die abcfinance die Forderungen, nachdem die Zahlungsfähigkeit des Kunden geprüft wurde. Aufgrund IT-gestützter Prozesse können die Spezialisten bei abcfinance schnell und zuverlässig eine Bonitätsentscheidung treffen und ein

für den Kunden optimales Finanzierungsangebot zusammenstellen. Die Abwicklung erfolgt schnell und einfach.“

„Persönliche Betreuung, unkomplizierte Vertragsabwicklung und schnelle Kostenübernahme sind bei uns selbstverständlich“, betont Frank Flecken, Mitarbeiter Vertrieb bei abcfinance. „Unseren Partnern wollen wir mehr als eine reine Finanzdienstleistung bieten. Durch sehr flexible Vertragsmodelle versetzen wir sie in die Lage, mehr als nur einen klassischen Leasingvertrag anzubieten und dadurch eine noch engere Kundenbindung zu erzielen. Durch diese Möglichkeiten erhalten unsere Partner ein Wettbewerbsinstrument, um ihren Umsatz zu steigern und die Absatzgeschwindigkeit zu erhöhen.“

Die Kooperation mit abcfinance möchte business//acts auf jeden Fall ausbauen und hat mehrere gute Gründe dafür. „Für viele Kunden, für die beispielsweise ein leistungsfähiges CRM-System ein echter Gewinn wäre, erweist sich der Erwerb einer Softwarelösung auf einen Schlag als zu kostenintensiv – Leasing stellt da eine willkommene Alternative dar“, sagt Hose abschließend. „Was Anbieter und Vertriebspartner angeht, bringt es ihnen einen echten Mehrwert, den Kunden mit einem Finanzierungsangebot in der Tasche anzusprechen. Wir haben jedenfalls die Erfahrung gemacht, dass dies ein gewichtiges Argument in der Anschaffungsentscheidung ist. Und schließlich sind die Produkte der abcfinance überaus flexibel und somit die ideale Alternative zur Eigenfinanzierung.“

Graziella Mimic ■

„Unseren Partnern wollen wir nicht nur eine Finanzdienstleistung bieten, sondern darüber hinaus ein Wettbewerbsinstrument sowie die Möglichkeit, ihren Umsatz zu steigern.“

FRANK FLECKEN, Mitarbeiter Vertrieb bei abcfinance

