



Warum Ihr CRM heute nicht mehr allein für Ihre CX-Journey reicht

Natalie Söll

**CEO - Natalie Söll Vertrieb GmbH -
Zoho Premium Partner**

söll.vertrieb
natalie söll vertrieb gmbh



“

Über 70 % der CX-Führungskräfte haben Schwierigkeiten, Projekte zu erstellen, die die Kundenbindung erhöhen und spürbare Ergebnisse erzielen.

Marketingleiter müssen effektive Kundenerfahrungs-Strategien entwickeln, um die Kundeninteraktion zu optimieren und die Geschäftsergebnisse zu verbessern.

”

Die CX-Journey

Mehr als nur ein CRM!



CXM \neq CRM

- Verschiedener Fokus:
 - CRM: Verwaltung der Kundenbeziehung durch optimierte interne Abläufe
 - CXM: Fokus auf zwischenmenschliche Interaktionen und Emotionen des Kunden
- CXM nutzt dabei Teile des CRM

Weitere Touchpoints sind für die CX-Journey notwendig!



Weitere Touchpoints



CRM



SUPPORT



MARKETING



PROJEKTE



ANALYSE

Touchpoint - Support

Über mehrer Channels einfach Support über ein Ticket-System leisten.

- Für Kunden einfach zu nutzen
- Überblick über offene Fälle
- Klare Strukturen auch für den internen Support

Was erwarten Ihre Kunden

- Klare Strukturen & schnelle Antworten
- Über viele Kanäle erreichbar sein (E-Mail, Telefon, Chat auf Webseite etc.)

Weitere Touchpoints



-  CRM
-  SUPPORT
-  MARKETING
-  PROJEKTE
-  ANALYSE

Mehr Channels schaffen

Direkte Anfragen über Chat.
Ermöglichen Sie einen simplen Kontaktweg.

Chat auf Webseite | E-Mail-Marketing | Social Media | Umfragen

Touchpoint - Marketing

Feedback einholen

Geben Sie Ihren Kunden eine Stimme über Umfragen.

Stärken Sie die Markentreue Ihrer Kunden und setzen Sie Feedback um.

Content liefern

Persönliche Beispielung der Kunden über E-Mail-Marketing (Cross- & Upsell)

Social Media Channels als Kontaktform etablieren.



CRM



SUPPORT



MARKETING



PROJEKTE



ANALYSE

Was wollen meine Kunden?

Eine gute Projektplanung bringt automatisch eine bessere Experience für Kunden.

- Strukturierte Planung und Einhaltung von Deadlines, welche Ihnen Ihr Kunde setzt
- Klare Ansprechpartner und Formen der Kontaktaufnahme

- Effiziente Planungsmöglichkeiten
- Übersicht für den Kunden, wie weit das Projekt ist
- Gesteigerte Zufriedenheit durch Einhaltung von Deadlines

Analyse & BI



CRM

Warum ist das für meinen Kunden wichtig?



SUPPORT

Woher kommen Ihre Kunden?



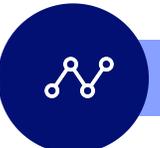
MARKETING

Wann verlieren Sie den persönlichen Bezug zu Ihren Kunden?



PROJEKTE

Wieso wandern Kunden zur Konkurrenz ab?



ANALYSE

Vermeiden Sie Fehler, welche Ihre Kunden zur Konkurrenz leiten, mit Hilfe von aussagekräftigen Auswertungen.

Welche Channels fehlen uns?

Worin können wir besser werden?



Z O H O



Zusammenfassung

Bauen Sie Ihre CX-Journey auf

Was fehlt Ihnen konkret in Ihrem jetzigen Prozess, welche Punkte monieren Kunden am häufigsten?

Vereinfachen Sie die Kontaktaufnahme

Geben Sie Ihren Kunden mehrere Channels, um die Kontaktaufnahme zu Ihnen zu vereinfachen.

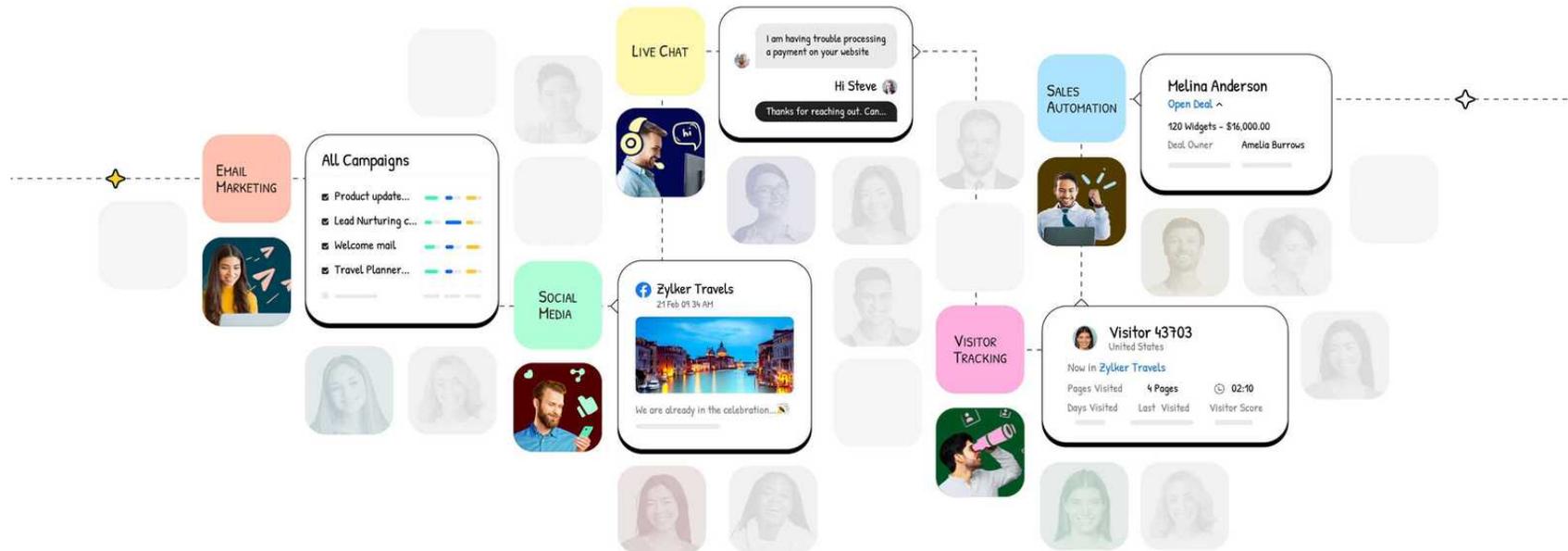
Werten Sie Ihre Daten aus

Nutzen Sie die Analyse, um die gesammelten Daten auszuwerten.

Sie wissen nicht wo Sie starten sollen?



Wir können Sie mit dem Bundle ZOHOO CRM Plus in allen bereichen unterstützen!



Wie machen es andere?



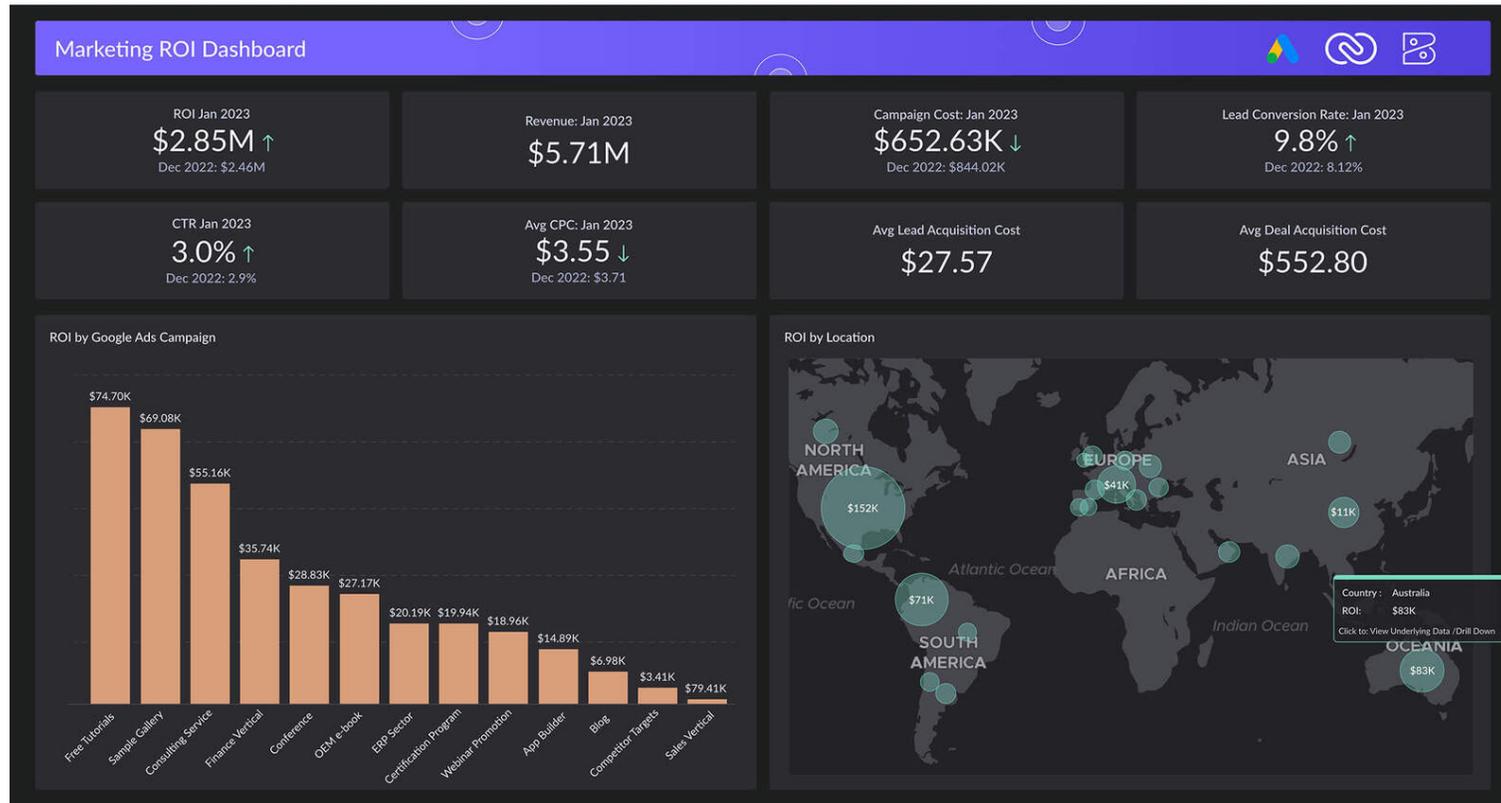
Dauerhaft. Bessere. Energiepreise.

Die stärkste Einkaufsgemeinschaft
für Strom & Gas.

Von On-Premise zur Cloud

- Einführung eines CRM für den Vertrieb
- Aufbau eines Support-Channels über ein Ticketsystem
- Integration von Zoho Sign für digitale Unterschriften zur Vereinfachung für Kunden
- Entwicklung eines Portals über Zoho Creator für Vertriebspartner

Alle Daten auf einem Blick





Fragen?



söll.vertrieb
natalie söll vertrieb gmbh



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

**Besuchen Sie uns gerne an
unseren Stand!**



Web | www.soell-vertrieb.de



Tel. | +49 9231 66539 00



E-Mail | sales@zoftware.org

