

AUSGEWÄHLTE CRM-LÖSUNGEN FÜR DIE LOGISTIK

Hersteller Lösung	Adito Software / Adito 4	Candor Technologies / Sales Information System	CAS Software / CAS Genesis World	Cobra / Cobra CRM-Lösungen	Logo Consult / Logo CRM	Microsoft / Microsoft Dynamics CRM	Wice / Wice CRM
Vertrieb (Innendienst/Außendienst)							
Kontaktmanagement	++	++	++	++	++	++	++
Unterstützung unterschiedlicher Verkaufskanäle (Multi Channel Vertrieb)	+	++	++	++	+	++	+
Planung und Vorbereitung der Kundenbesuche	+	+	++	+	++	+	+
Termin/Integration in Outlook	(++)	(++)	(++)	(++)	(+)	(++)	(+)
Tourenplanung/-optimierung	(++)	(+)	(++)	(+)	(++)	(+)	(O)
Kundeninformationsblatt (mit wesentlichen Informationen zur Kundenentwicklung)	(+)	(++)	(++)	(+)	(++)	(+)	(+)
Wettbewerbsinformationen und Potenziale	(+)	(+)	(++)	(+)	(++)	(++)	(+)
Dokumentation der Kundenbesuche/-kontakte	++	++	++	++	++	++	+
Erstellung und Ablage Besuchsberichte	(++)	(++)	(++)	(++)	(++)	(++)	(++)
To-do-Listen mit Verteilung und Überwachung	(+)	(++)	(++)	(++)	(++)	(++)	(+)
Wiedervorlage/Cockpit-Funktionen	(++)	(+)	(++)	(++)	(++)	(++)	(+)
Erstellung, Dokumentation und Nachfassen von Angeboten	+	++	++	+	++	++	+
Elektronische Kunden-/Projekt-Akte	(+)	(++)	(++)	(++)	(++)	(++)	(++)
Angebots- und Vertragsüberwachung (z.B. Auslauftermine)	(+)	(++)	(++)	(+)	(++)	(++)	(+)
Volle Nutzbarkeit der Funktionalität auch auf mobilen Geräten (Smartphone/Tablet), online/offline	+	++	++	++	++	++	+
Vertriebssteuerung/Controlling							
Kundenklassifizierung und -bewertung (z.B. A-E-Kunden, Bewertung von Potenzialen, Analyse von Kunden)	++	+	++	++	++	++	+
Definition der Zielbranchen, -regionen und -kunden (Neukunden und Entwicklungsplanung für Bestandskunden)	++	++	++	++	++	++	++
Überwachung und Steuerung des »Sales Funnel« (Vertriebstrichter)	++	+	++	++	++	++	+
Vereinbarung, Dokumentation und Überwachung von Vertriebszielen (z.B. KPI, Basis für Provisionen etc.)	++	+	+	+	++	++	+
Erfolgskontrolle der verschiedenen Verkaufskanäle (Multi Channel Vertrieb)	+	+	+	+	+	+	+
Kundenservice							
Alle Kundeninformationen (gem. Berechtigungskonzept im System)	++	++	++	++	++	++	++
Möglichkeit der Integration externer Dokumente (DMS, E-Mails, Dokumente jeder Art, Grafiken/Fotos et.)	++	++	++	++	++	++	+
CTI Anbindung (Erkennen der Kunden, Öffner der Kundenakte)	++	++	++	++	++	++	+
Leichte Eingabe von Anfragen oder Reklamationen	+	O	++	++	++	++	+
Verteilung und Wiedervorlage von Kundenanfragen	++	++	++	++	+	+	+
Cockpit-Funktion bzgl. offener Kundenanfragen/Reklamationen	++	++	++	++	++	++	+
Eskalationsmechanismen bei Überschreiten von Bearbeitungsfristen	++	++	++	++	++	++	+
Management							
Analyse der bestehenden Kunden bzgl. weiterer Potenziale (z.B. für Cross Selling) und Definition von Zielkunden	+	+	++	+	++	++	++
Ganzheitliche Kundenbewertung und Erkennen von Handlungsbedarf (z.B. KPI, Kundendeckungsbeiträge)	++	++	+	++	+	+	+
Frühwarnsystem für drohende Kundenverluste und/oder Zahlungsausfälle (z.B. Auftragsentwicklung, Zahlungsverhalten)	+	+	++	++	++	+	-
Integration in bestehende Prozess und IT zur Erreichung effizienter kundennaher Prozesse	+	++	+	++	++	++	+
Steuerung von Vertrieb und Marketing durch entsprechende Ziele (z.B. Zielbranchen und -kunden)	++	++	++	++	++	++	++
Regelmäßige Messung der Zielerreichung (z.B. KPI, Benchmark)	+	+	++	++	++	++	+

++ = vollumfänglich unterstützt + = im Wesentlichen unterstützt O = mit Basis-Funktionen unterstützt - = zurzeit nicht unterstützt
Angaben: Hersteller, Recherche: Apari Consulting; Angaben teilweise gekürzt; kein Anspruch auf Vollständigkeit