

# Daten und Geschäftserfolg – Ihr Kunde im Fokus

Egal ob große, mittelständische oder kleine Unternehmen – für jede Art von Unternehmen ist im heutigen Informationszeitalter ein gutes **KUNDENBINDUNGSKONZEPT** essenziell.

Wer Erfolg haben möchte und seine Kunden langfristig binden will, sollte die Wünsche und Erwartungen seiner Kunden gut kennen und wissen, wie zufrieden diese mit den Produkten und Dienstleistungen ihrer Firma sind und wo es Verbesserungspotenzial gibt.

Das Ziel von Kundenbeziehungsmanagement, kurz „CRM“ (Customer Relationship Management) ist es, eine Institution oder ein Unternehmen kundenorientiert aus-

zurichten. Dies wird erreicht, indem man passende Strategien entwickelt und effiziente Geschäftsprozesse einführt, bei denen Ihr Kunde im Fokus steht.

Intelligent Analysis macht ihren Namen zum Programm: Im Kern steht Business-Intelligenz, unterstützt durch hochwertige Analysen, die aus den Informationen einen Mehrwert für den CRM-Anwender schaffen.

Für ein erfolgreiches CRM steht nicht nur die Anwendung von Kundenbindungsmaßnahmen im Vordergrund, es sollte der zentrale Bestandteil jedes Unternehmens sein. CRM sollte höchste Priorität haben für die Unternehmensführung, nicht nur für das Marketing. Die kundenorientierte Ausrichtung aller unternehmerischen Prozesse gewährleistet eine hohe Zufriedenheit.

## Was ist Ihre Marketingstrategie? Wie messen Sie Ihren Erfolg?

Intelligent Analysis stellt Fragen zu Strategien und Erfolgsmessung und erarbeitet gemeinsam mit Ihnen individuelle Konzepte. Gemeinsam werden Interessentengruppen, Kunden, Bürger(innen), und andere wichtige Zielgruppen nach Segmenten analysiert und Fragen nach Potenzialen beantwortet, je nachdem, wo Ihre zu untersuchenden Schwerpunkte liegen. Welche Key Performance Indicators (KPIs) haben Sie definiert, um Ihre Leistung transparent zu machen? Die Antworten auf diese Fragen sind für jedes Unternehmen Schlüssel zum Erfolg.

Dazu werden unter anderem die Möglichkeiten der Marktforschung genutzt, als smarte Online-Umfrage oder auch als Telefoninterview. Selbstverständlich wird die Privatsphäre respektiert und die Anforderungen des Datenschutzes eingehalten. Das Beratungsteam freut sich auf Ihre Kontakthanfrage.

## Unser Leistungsspektrum

### Operatives Marketing

- Kampagnenmanagement
- Kontakt-tracking
- Massen e-mailing
- ROI & KPI tracking
- Benutzer Support und Training

### Management von Umfragen

- Prozessmanagement
- Design der Fragebögen
- CAPI, CATI, Onlineumfragen
- Analyse der Ergebnisse

### Prozesse und Tools

- Prozessdesign
- Prozessorientierte Tools
- Rollout von abgestimmten Prozessen
- Integration mit salesforce.com

### Sales Analytics

- Analysen der vertrieblischen Pipeline
- Management von Zielvorgaben und Forecast
- Integration und Analyse von ERP/CR Daten

### Kundensegmentierung

- Markt- & Kundenanalyse
- Funktionale Parametermatrix
- Individuelle Empfehlungen

### Datenquellen

- ci technology Datenbank
- ci pipeline pre-leads
- e-t@rgeting

Benjamin Wittstock,  
Geschäftsführer  
Intelligent Analysis  
GmbH

