

## Was versteht man genau unter CRM?

**CRM ist ein ganzheitlicher Ansatz der kundenorientierten Unternehmensführung (siehe auch Grafik rechts). Für die Praxis bedeutet CRM konkret drei Dinge:**

1. Es müssen alle Abteilungen, die im Unternehmen Kundenkontakt haben, integriert werden. In der Regel sind das Service, Marketing und Vertrieb. Dabei müssen sämtliche Kontaktpunkte zum Kunden betrachtet werden, also alle Möglichkeiten, die der Kunde hat, eine Frage, einen Auftrag oder einen Wunsch an das Unternehmen zu übermitteln.
2. Außerdem müssen sämtliche Kommunikationskanäle zum Kunden zusammengeführt werden. In den meisten Fällen sind das Telefon, Fax und E-Mail, doch in manchen Unternehmen, beispielsweise bei Banken, schicken die Kunden auch SMS-Nachrichten oder Chatten auf der Website des Unternehmens.
3. Zusätzlich sollten Kunden und Interessenten nach ihrem Wert für das Unternehmen klassifiziert und dementsprechend behandelt werden. Das bedeutet nicht, dass wenig ertragreiche Kunden nicht bedient werden. Sie erhalten – solange es sich für das Unternehmen rechnet – den Standardservice und Standardangebote. Persönliche Zusatzservices gibt es jedoch nur für die ertragreichen Top-Kunden.