



Was Kunden heute wollen und warum CRM-Software dabei helfen kann

Moderne Kunden sind anspruchsvoll. Das midcom-CRM unterstützt mittelständische Unternehmen darin, vielfältige Kundenbedürfnisse rechtzeitig zu erkennen und gezielt darauf einzugehen. Damit ist die Kundenzufriedenheit garantiert. Eine zielgerichtete Orientierung auf den Kunden ist heute unerlässlich um im globalen Wettbewerb bestehen zu können.

Was erwarten Kunden von einem Unternehmen? Die Ansprüche der Kunden an den Kundenservice sind in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Sie erwarten prompte und individuelle Beratung und Bedienung. Heute müssen alle modernen Kommunikationsmöglichkeiten genutzt werden. Alle Informationen aus diesen Kommunikationskanälen müssen gebündelt werden, damit der Kunde nicht unterschiedliche Auskünfte bekommt und ganzheitlich betreut werden kann.

Wie hilft das Kundenbeziehungsmanagement CRM dabei? Im midcom CRM werden alle Kontakte zum Kunden in einer Kontakthistorie festgehalten. Jeder Mitarbeiter, der mit dem Kunden zu tun hat, sei es im Marketing, Vertrieb, Service oder Außendienst, macht seine Einträge. Zu jedem Kundenwunsch wird ein Vorgang angelegt, der durch die Workflow-Engine (regelbasiertes System) an die entsprechenden Mitarbeiter weitergeleitet wird. Diese können dann prompt und individuell auf die Kundenbedürfnisse eingehen.

Durch die webbasierte CRM-Software-Anwendung sowie die mobilen APP's für Android der midcom GmbH sind alle Mitarbeiter miteinander verbunden, egal ob sie sich direkt im Unternehmen, im Homeoffice oder im Außendienst befinden. Kein Kontakt zum Kunden kann verloren gehen. Alle diese Daten können nach den vielfältigsten Kriterien ausgewertet werden. Dementsprechend können Kunden und Interessenten nach ihrem Wert für das Unternehmen beurteilt und behandelt werden.

Kundenzufriedenheit führt zu Kundenbindung und Weiterempfehlung und ist die Basis für kontinuierliches Wirtschaftswachstum. Das midcom CRM hilft Verbesserungspotenziale im Unternehmen zu erkennen und auszuschöpfen. Der Unternehmenserfolg ist damit garantiert.

Weitere Informationen sind unter www.midcom.de zu finden.

Pressekontakt

Toni Büttgen
Geschäftsführer
midcom GmbH
e-business – CRM - Mobile Systeme
Bahnhofstrasse 2
53340 Meckenheim
Telephon: 02225 999999-0
Telefax: 02225 999999- 8
Email: contact@midcom.de
<http://www.midcom.de>

midcom GmbH wurde im März 2000 in Grafschaft gegründet und hat seit Januar 2004 ihren Firmensitz in Meckenheim.

midcom GmbH ist ein System- und Softwarehaus für Vertrieb und Service. Hierzu zählen neben den klassischen CRM-Systemen auch e-Business-Lösungen, mobile Java-Software-Anwendungen für Handy/PDA sowie moderne Multikanal-Software-Plattformen.

Das Unternehmen hat vier Unternehmens-Bereiche

- Fachliche und technische Beratung
- Hosting und On Demand (SaaS) Provider
- Softwareentwicklung in Java (J2SE, J2EE und J2ME)
- Produktentwicklung (CRM, Zeiterfassung, Servicemanagement, Instandhaltungsmanagement, Qualitätsmanagement)