

# combit Relationship Manager

Erfolgreiches CRM für Individualisten

### CRM Software in der Praxis

## Strahlende Gesichter in Ihrem Unternehmen

combit CRM passt für fast alle Unternehmen, unabhängig von Branche und Größe. Durch reibungslose Abläufe über Abteilungen hinweg sparen Sie Ressourcen und begeistern Ihre Kunden.

Einsatzfertige Lösungen auf Seite 6.

## Individuelles CRM im Einsatz

Für welchen Bereich Sie auch immer verantwortlich sind, der combit Relationship Manager vernetzt Ihre Kunden- und Projektdaten über alle Abteilungen hinweg. So arbeitet das ganze Unternehmen produktiver und Sie begeistern Zielgruppen, Kollegen und Geschäftspartner.



### Management

Behalten Sie alle relevanten Fakten im Blick. Griffige Auswertungen dienen als Entscheidungsgrundlage.

- ✓ Auswertungen (u.a. Leads, Verkaufstrichter, Monitoring)
- ✓ Entwicklungspotenziale erkennen und nutzen
- ✓ Routineaufgaben automatisieren und Ressourcen sparen
- ✓ Sicherheit und Datenschutz (DSGVO)



### Marketing

Gestalten Sie beeindruckende Marketingkampagnen und treten Sie mit Ihren Kunden in Dialog.

- ✓ Zielgerichtet neue Leads generieren
- ✓ Kundenbindung durch gezielte Kundenansprache
- ✓ Sicher planen mit voller Budget- und Kostenkontrolle
- ✓ Erfolgswerte auf Knopfdruck parat



### Vertrieb

Wandeln Sie Anfragen erfolgreich in Aufträge um und steigern Sie Ihren Umsatz.

- ✓ Verkaufschancen und Umsatzprognosen im Blick
- ✓ Professionelles Termin- und Aufgabenmanagement
- ✓ Mobiles CRM für den Außendienst
- ✓ Entlastung durch automatisierte Abläufe



### Kundenservice

Erreichen Sie eine langanhaltende Kundenbindung durch professionellen Service.

- ✓ Beschwerden schnell und konstruktiv aufarbeiten
- ✓ Einheitliche Kommunikation
- ✓ Zentrale Dokumentenablage
- ✓ Hohe Datenqualität durch Dublettencheck etc.
- ✓ Automatisierungen vermeiden Fehler



„combit CRM ist bei uns im Laufe der Jahre zum Zentrum unserer täglichen Arbeit geworden. Unser Vertrieb kann sich nun wesentlich strukturierter organisieren.“



**Alexandra Halimakoudi,**  
AUSTRIAN POST Int.

„Einfach genial, die Flexibilität und die Anpassungsmöglichkeiten des CRM haben unsere Erwartungen weit übertroffen – er läuft stabil und ist nahezu wartungsfrei.“



**Bernd Wertheschulte,**  
Dr. WOLFF

„Ich schätze die flexibel gestaltbare Benutzeroberfläche. Hierdurch entfallen kostenintensive Programmierarbeiten.“



**Martin Bär,**  
BASF

„combit CRM ist der Hammer: Die Seminarverwaltung mit eMail Autopilot spart über 90% Zeit. Wir sind begeistert!“



**Klaus Wielath,**  
DRK

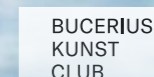
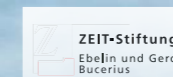
„Wir haben uns für den CRM entschieden, weil er in puncto Leistungsfähigkeit und Variabilität einfach konkurrenzlos ist.“



**Michel Junge,**  
phaeno gGmbH

## All you need is LOVE Kundenzufriedenheit!

Viele Unternehmen machen mit combit CRM ihre Kunden und Mitarbeiter glücklich.



# Wegweiser für Ihren CRM-Start

Mitgelieferte CRM Lösungen von combit | Partnerlösungen für combit CRM



## SMALL Solution

inklusive | für alle Editionen

✓ DSGVO-ready

- übersichtliches Basispaket
- für Einzelkämpfer und kleine Teams
- Adressverwaltung, Verkaufschancen
- unkompliziert erweiterbar



## FAVORIT: LARGE Solution

inklusive | erfordert Professional Edition

✓ DSGVO-ready

- Multitalent für flexiblen Einsatz
- für Marketing, Vertrieb, Service, etc.
- Kaufentscheidungsprozesse u.v.m.
- modernes Design, intuitiv bedienbar



## CONTACTS Solution

inklusive | für alle Editionen

- einfacher Import aus Outlook
- gewohntes Look-and-Feel ermöglicht intuitive Bedienung
- Kontakt- und Adressmanagement



von UNIRENT

## FAKTURA Solution

ab Professional Edition | Microsoft SQL

✓ DSGVO-ready

- komplette Warenwirtschaft
- Artikel-, Beleg- und Lagerverwaltung
- Serien-/Chargennummern, Fuß-/Saisontext
- Fremdsprachen/Fremdwährung



von cosmolink

## BUSINESS Solution

ab Enterprise Edition | Microsoft SQL

✓ DSGVO-ready

- komplette Warenwirtschaft
- ERP und Business Intelligence
- Abo-Verwaltung, Stücklisten
- Bestellwesen, Mahnwesen, Reports

„Die flexiblen logischen Anpassungsmöglichkeiten in combit CRM erlauben an vielen Stellen einen sanften Übergang vom Machen-lassen zum Selbst-machen, was unserer relativ kleinen Organisation sehr entgegen kommt.“

Comenius-Institut,  
Martin Stark



Bedarf analysieren

Was möchten Sie erreichen? Wie möchten Sie CRM in Ihrem Unternehmen nutzen? Welche Abteilungen sollen zusammenarbeiten und welche Prozesse wollen Sie abbilden?

Mitgelieferte combit CRM Lösung auswählen ...

Wir liefern ausgefeilte Lösungen für unterschiedliche Einsatzbereiche direkt mit. Wählen Sie in unserem Solution Center in der Testversion eine passende aus und bringen Sie so Ihr CRM System an den Start. Jetzt ausprobieren:

[www.combit.net/testversion-crm](http://www.combit.net/testversion-crm)

... oder Partnerlösung kaufen

Unsere zertifizierten Solution Partner bieten separat erhältliche Branchenlösungen für combit CRM an. Das Angebot reicht von Faktura und Warenwirtschaft über Tourismus bis hin zu Events. Jetzt informieren:

[www.combit.net/crm-loesungen/#partnerloesungen](http://www.combit.net/crm-loesungen/#partnerloesungen)

Daten importieren, fertig!

Optional: Customizing

Bereit für Marketing?  
Weiter auf Seite 10.

## Optional: Individuell anpassen

Datenbank | Oberflächendesign | Datenimport

Bestimmen Sie die Datenstruktur und steuern Sie alle Prozesse nach Ihren Vorstellungen. Dank SQL-Datenbanktechnologie sind Benutzerzahl und Datenmenge unbegrenzt. Praktisch: Datenbanktabellen und Eingabemasken lassen sich im laufenden Betrieb ändern.



Anrede	Anrede	Titel	Titel
Name	Name		
Vorname	Vorname		
Briefanr.	AnredeBrief		
Aussprache	NameAussprache		
MatchCode	MatchCode	Nr.	KundenNr

Im Eingabemaskendesigner Feldtypen auswählen, Design festlegen und Folgeverknüpfungen definieren.

78462	-	Konstanz
Unt		
PLZ	Straße	
78462	Untere Augustinergasse	
78462	Untere Laube	

Geben Sie Adressen für die Länder D-A-CH-LI-LU schnell und fehlerfrei ein mit Hilfe von auf OpenStreetMap basierenden Geo-Daten.

Sprache	Kontaktsprache.Bezei
Telefon 2	Telefon2
Mobil privat	MobilTelefon_Pri

Im Eingabemaskendesigner nicht benötigte Felder entfernen.

**Perfekt angepasst!**

**Brauche ich nicht. Fliegt raus!**

**Reiter selbst eingefügt.**

**Registerkarte aus anderer Solution importiert.**

**Element per Drag & Drop positioniert.**

**Schaltfläche individuell angepasst und mit Funktionen ausgestattet.**

**Benutzer zuordnen oder ausgefeilte Benutzerrechte festlegen.**

Datenbankstruktur anpassen

Oberfläche gestalten

Daten importieren, fertig!

Über frei definierbare Relationen können Sie Ihre Daten unbegrenzt verknüpfen. Einem Unternehmen lassen sich z.B. Aktivitäten, Verkaufschancen oder Projekte zuordnen.

Im Eingabemaskendesigner legen Sie fest, wie die Benutzeroberfläche aussieht. Einheitliche Vorgaben für Teams oder ganze Abteilungen sind rasch eingestellt. Lassen Sie z.B. nur die Felder anzeigen, die tatsächlich benötigt werden. Das macht die Oberfläche übersichtlicher, einfacher bedienbar und spart außerdem kostbare Einlernzeit.



„Dass wir die Benutzeroberfläche selbst gestalten und anpassen können ist genial und spart uns viel Geld für externe Dienstleister.“

**Axel Schiel,**  
4media Verlag GmbH

Ihre Daten aus Excel oder anderen gängigen Programmen sind schnell importiert. Jetzt können Sie loslegen.

Starthilfe nötig? Wir beraten Sie bei der Einrichtung – oder erledigen diese direkt für Sie. T +49 (0) 7531 90 60 10

# Und los geht's: Zielgruppen begeistern

Marketing-Kampagnen planen | Verteiler zusammenstellen | Mailingvorlagen nutzen

Nutzen Sie eine ganze Palette an ausgefeilten Instrumenten, um Ihre Marketingkampagnen so erfolgreich wie möglich zu gestalten und Ihre Zielgruppen zu begeistern.

The image shows two screenshots from a CRM system. The left screenshot displays the 'Angebot "Paket Abenteuerreisen"' distribution list configuration, including fields for title, responsible person, type, status, and product. Below this is a 'Teilnehmerübersicht' (Participant Overview) table with columns for Name, Vorname, Firma, and Status. The right screenshot shows the 'Teilnehmer eines anderen Verteilers...' (Participants of another distribution list) dialog box with options to add or remove participants. Below this is an 'ODER' (OR) filter configuration with criteria like 'Kategorie "MP-Kunde" ist gesetzt', 'eMail ist nicht leer', and 'Ist mit einem Firma-Datensatz verknüpft'. The bottom screenshot shows an email editor with a subject line 'Bereit für eine Abenteuerreise?' and a body of text about adventure travel.

## Verteiler anlegen

Hier findet Ihre Marketing-Strategie den Weg in die Praxis: Alle Eckdaten bleiben im Blick und liefern die Basis für die abschließende Auswertung.

## Empfänger filtern

Mit wenigen Klicks fügen Sie verschiedene Empfängergruppen zu Ihrem Verteiler hinzu oder Sie stellen Ihre Zielgruppe passgenau über den Filter-Assistenten zusammen. Ein automatischer Dublettencheck verhindert doppelte Beschickung.

## Mailingvorlage nutzen

Professionelle HTML-eMailings, z.B. für Einladungsschreiben oder Newsletter, gestalten Sie mit personalisierter Ansprache direkt im Editor. Briefmailings designen Sie wie gewohnt in Word oder im integrierten List & Label Designer.

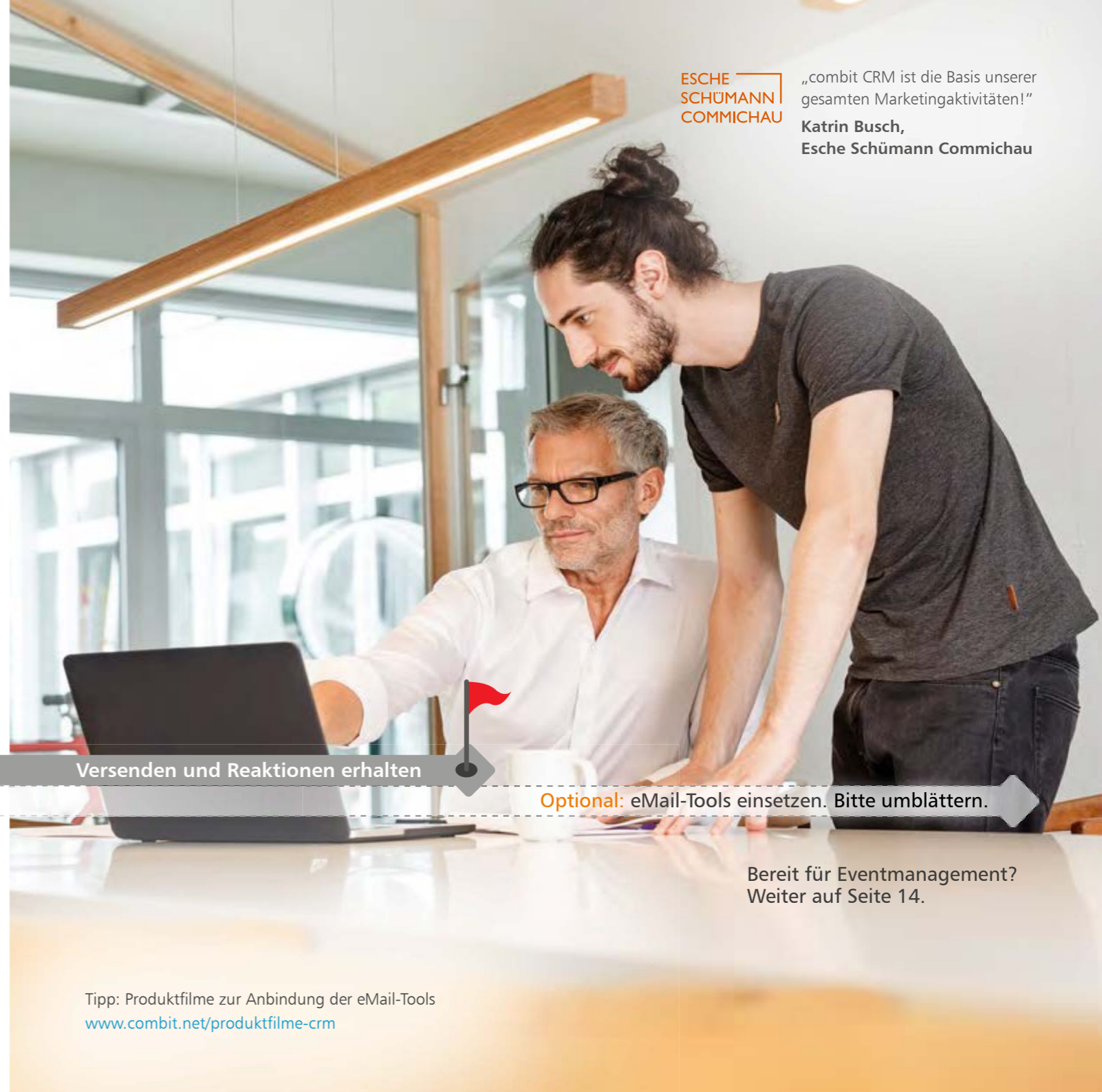
## Versenden und Reaktionen erhalten

Optional: eMail-Tools einsetzen. Bitte umblättern.

Bereit für Eventmanagement? Weiter auf Seite 14.

ESCHE  
SCHÜMMANN  
COMMICHAU

„combit CRM ist die Basis unserer gesamten Marketingaktivitäten!“  
Katrin Busch,  
Esche Schümann Commichau



Tipp: Produktfilme zur Anbindung der eMail-Tools  
[www.combit.net/produktfilme-crm](http://www.combit.net/produktfilme-crm)

# Optional: Professionelle eMail-Tools einbinden

Daten abgleichen | Vorlagen erstellen und versenden | Statistiken abrufen | Verteiler pflegen

eMail-Tools leisten viel und können direkt an combit CRM angebunden werden. So perfektionieren Sie Ihr eMail-Marketing und lassen gleichzeitig Rückmeldungen in Ihr CRM System einfließen.

Profi-Tipp: Unsere Schnittstelle ist offen, Sie können also auch selbst weitere eMail-Tools anbinden.

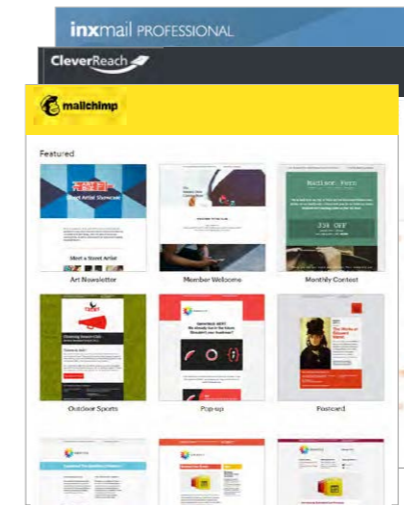
Erstmalig befüllen oder zuordnen

**Empfängerliste neu erstellen**

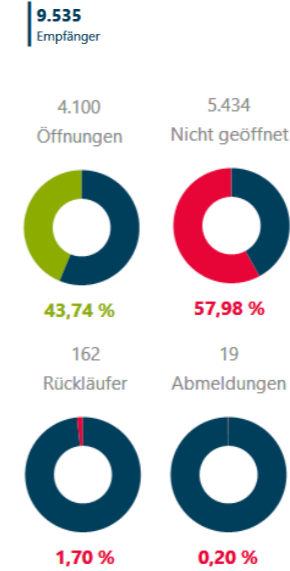
**Vorhandene zuordnen**

Teilnehmer aus Mailchimp, CleverReach oder Inxmail holen

**Aktuellen Stand vom eMail-Tool holen**



So erfolgreich war Ihre E-Mail...



Abgleich Inxmail prüfen...

Was möchten Sie tun?

- Offene Konflikte anzeigen
- Neue Anmeldungen anzeigen
- Kontakt-Neuanlagen anzeigen
- Teilnehmer, die noch nicht bei Inxmail sind, anzeigen
- Teilnehmer, die noch nicht bei Inxmail sind, zum Übermitteln markieren

Abbrechen

**Ihr Abgleich mit Inxmail**  
...es ist ganz einfach

1. **Aktuellen Stand von Inxmail holen**
2. **prüfen, vergleichen und korrigieren**
3. **Ergebnis an Inxmail übermitteln**

## Verteiler vollautomatisch mit eMail-Tool abgleichen

Die Verteiler werden im combit CRM gepflegt und zusammengestellt und dann mit dem jeweiligen eMail-Tool synchronisiert. Das spart Ihnen im Marketing viel Arbeit und lässt eine große Fehlerquelle komplett versiegen. Nach Versand des eMailings wird der Adressbestand wieder aktualisiert.

## Vorlage verwenden

Die HTML-Vorlagen der eMail-Tools überzeugen nicht nur mit coolem Design, sondern sind auch responsive für alle mobilen Endgeräte.

## Statistiken einsehen

Die Statistik informiert Sie direkt in der CRM Software über den Erfolg Ihres eMailings. Behalten Sie Öffnungsraten, Rückläufer (Bounces) und Abmeldungen im Blick.

## Der Verteiler lebt!

Mit der intelligenten Schnittstelle ist Ihr Verteiler immer aktuell. Dabei hilft combit CRM aktiv bei Konfliktfällen wie z.B. Namensänderungen.

Tipp: Produktfilme zur Anbindung der eMail-Tools  
[www.combit.net/produktfilme-crm](http://www.combit.net/produktfilme-crm)

# Events reibungslos abwickeln

Interesse erfassen | Einladungen verschicken & Anmeldungen managen | Check-in vor Ort

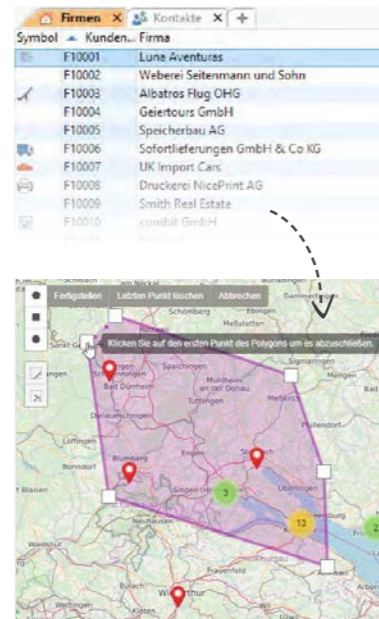
Mit den Funktionen für Eventmanagement begleiten Sie Veranstaltungen professionell von Anfang bis Ende. So können Sie sich ganz auf Ihre Besucher konzentrieren.

**Teilnehmerübersicht**

Teilnehmer  
die dieser Kampagne zugeordnet

< Alle Datensätze >

Name	Vorname	Reaktion
Werner	Susi	interessiert
Frank	Hans	interessiert
Wiese	Thomas	nicht interessiert
Schmidt	Thomas	interessiert
Hoch	Katrin	interessiert
Herzog	Inga	interessiert
Frisch	Annette	keine Reaktion
Muster	Helga	möchte keinen Kontakt
Wild	John	interessiert



## Reaktion auf Mailing erfassen

Viele Empfänger haben interessiert auf Ihr Mailing reagiert. Aufgrund der hohen Response-Rate treffen Sie die fundierte Entscheidung, eine Event-Reihe zu veranstalten.

## Gezielt einladen

Den Verteiler für die Einladung stellen Sie z.B. mit Hilfe eines geografischen Filters zusammen. Anmeldungen werden dann per vollautomatischer eMail-Postfach-Überwachung oder manuell mit den AddIns für Outlook und anderen gängigen Mailprogrammen in Ihr CRM System übernommen.

## Gäste begrüßen

Mit Barcodes beschleunigen Sie das Erfassen der Teilnehmer beim Check-in enorm. Einfach Barcode der anwesenden Personen abscannen, fertig.

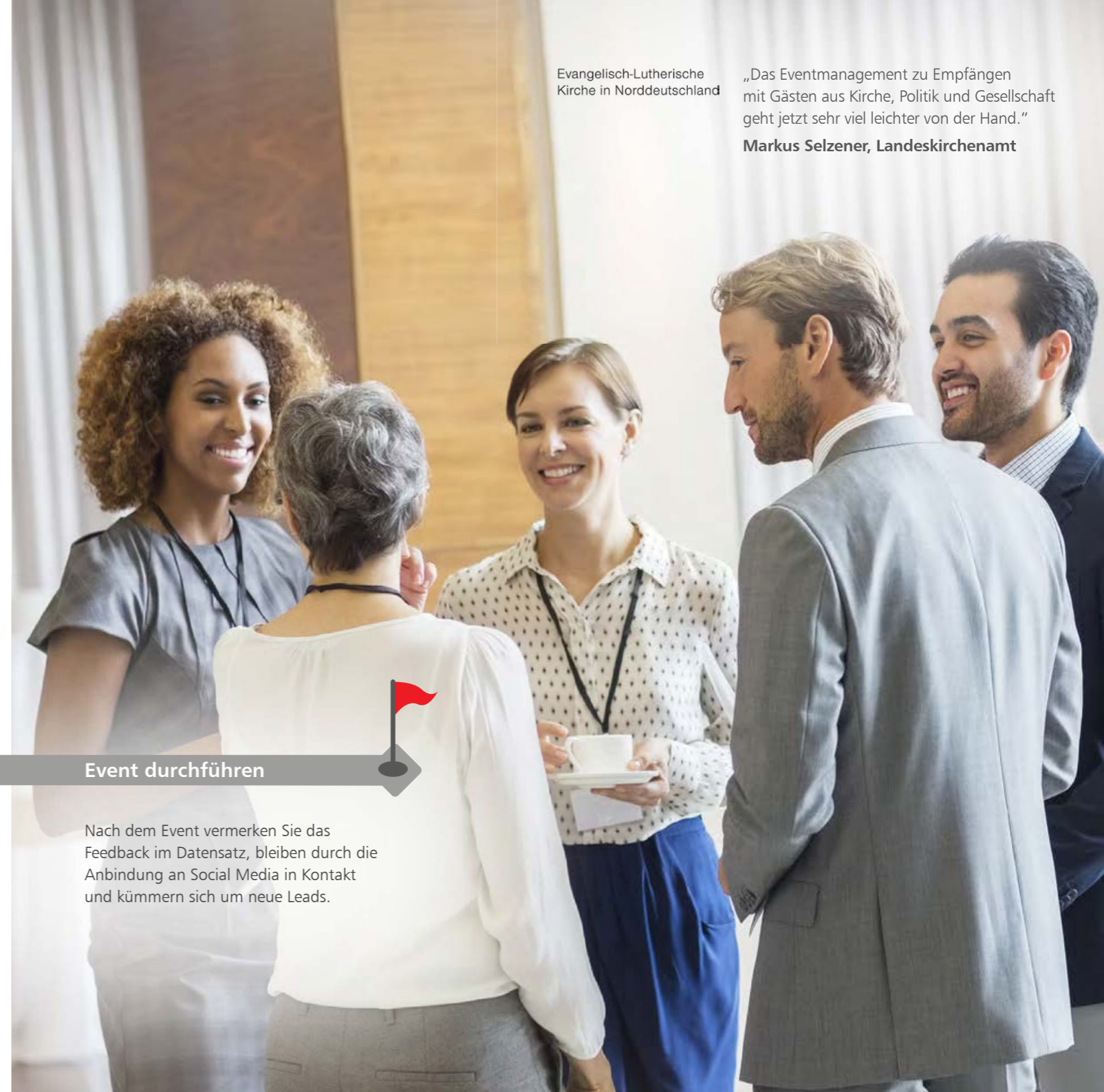
## Event durchführen

Nach dem Event vermerken Sie das Feedback im Datensatz, bleiben durch die Anbindung an Social Media in Kontakt und kümmern sich um neue Leads.

Evangelisch-Lutherische Kirche in Norddeutschland

„Das Eventmanagement zu Empfängen mit Gästen aus Kirche, Politik und Gesellschaft geht jetzt sehr viel leichter von der Hand.“

Markus Selzener, Landeskirchenamt

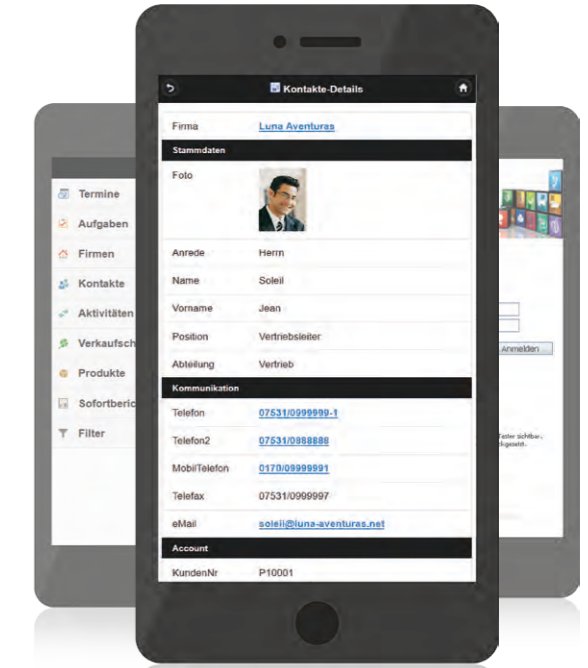
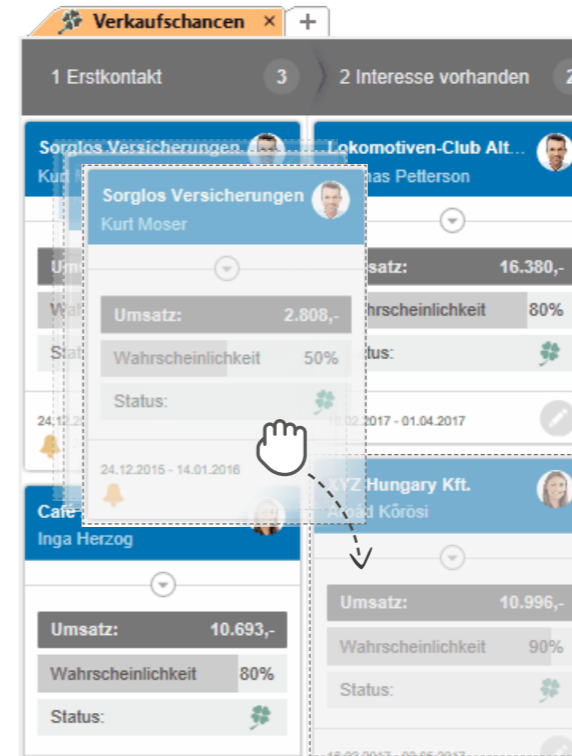




# Kundenbindung wachsen lassen

Leadmanagement | Mobiles Arbeiten | Alle Chancen im Blick

Vom Erstkontakt über die Beratung, bis hin zu Angebot und finalem Geschäftsabschluss. Per Knopfdruck haben Sie aktuelle Verkaufschancen, umfangreiche Informationen zur Kontakt-historie, anstehende Termine, Umsatzforecasts u.v.m. sofort im Blick.



## Irgendwo auf der Welt ...

Nutzen Sie combit CRM als klassische Desktop Version oder mobil per WebAccess.

[www.combit.net/mobile-crm](http://www.combit.net/mobile-crm)

## Neue Leads erfassen

Neue Leads, von z.B. Ihren Events oder Website-anfragen, trägt Ihre CRM Lösung automatisch ein, führt den Dublettencheck durch und erstellt eine neue Verkaufschance.

## Verkaufschancen managen

Managen Sie Ihre Verkaufschancen durch Prozessvisualisierung - einfach per Drag & Drop die Pipeline bearbeiten. So bleiben Sie agil und behalten den Überblick dank Info-Board.

## ... Mobiles CRM

Greifen Sie im Außendienst, z.B. beim Kundenbesuch vor Ort, mit Ihrem Smartphone, Tablet oder Notebook jederzeit und überall auf Ihre Kundendaten zu und lassen Kundenbindung wachsen.

# Produktiver arbeiten

Benutzerfreundlichkeit

sc  
Schillinger  
Schneider  
Schrauber

Suchtextvervollständigung wie man es von der Browser-Suche kennt und liebt: Suchen. Tippen. Finden.

TERMINE/AUFGABEN  
Termine zum Datensatz Aufgaben zum Datensatz Terminübersicht Aufgabenübersicht

Termine und Aufgaben in der CRM Software oder direkt in Outlook organisieren.

Ein Mausklick auf den Button und schon sind Sie mit Ihrem Kunden verbunden.

Sammeln Sie häufig genutzte Funktionen (Scripte und Workflows) im Aktionen Panel. Es lässt sich beliebig positionieren. Einzelne Aktionen sind nur in bestimmten Kontexten sichtbar, sodass Ihre Oberfläche für effektiveres Arbeiten übersichtlich bleibt.

Vorgefertigte Standardbriefe bearbeiten Sie direkt in Word. Der Versand wird automatisch protokolliert und optional im Dokumentenmanagementsystem (DMS) abgelegt.

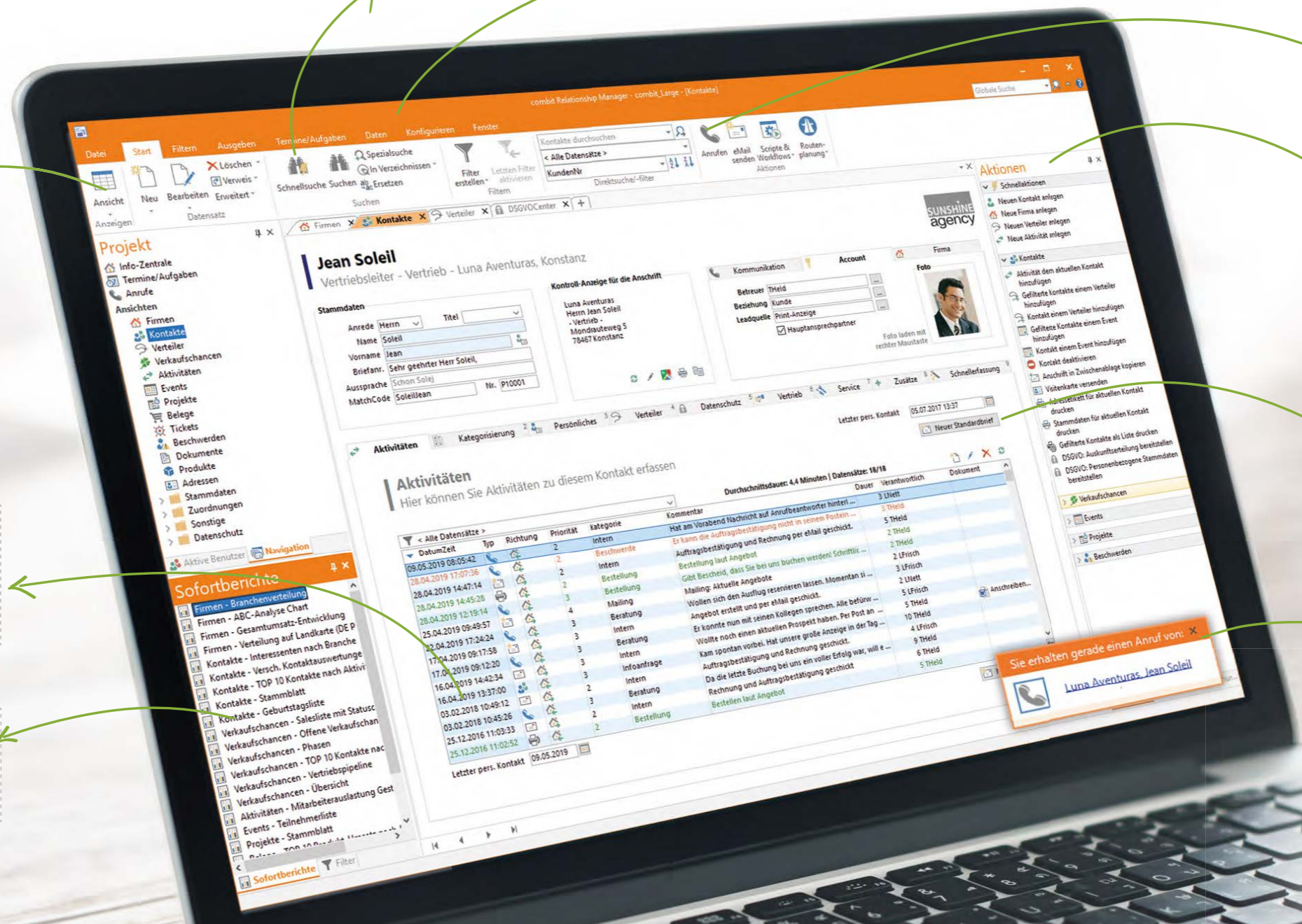
Wenn das Telefon klingelt, wissen Sie, wer in der Leitung ist und können Ihren Kunden individuell begrüßen.

- Ansicht
- Eingabemaske
- Übersichtsliste
- Bericht
- Web
- Vertikal geteilt
- Horizontal geteilt
- Landkarte

Wählen Sie zwischen verschiedenen Ansichten in der Oberfläche.

Die Kontakthistorie zeigt alle Telefongespräche, eMails, Verträge, Servicefälle etc. Die Einträge werden automatisch abhängig vom Inhalt formatiert und sind damit schnell erfassbar.

Ordnen Sie die Fenster, wie z.B. die Navigation, Sofortberichte, Favoriten, Aktionen oder Filter in Ihrer Arbeitsoberfläche nach Ihren Vorlieben an.



# 360° Blick und Kontrolle für Entscheider

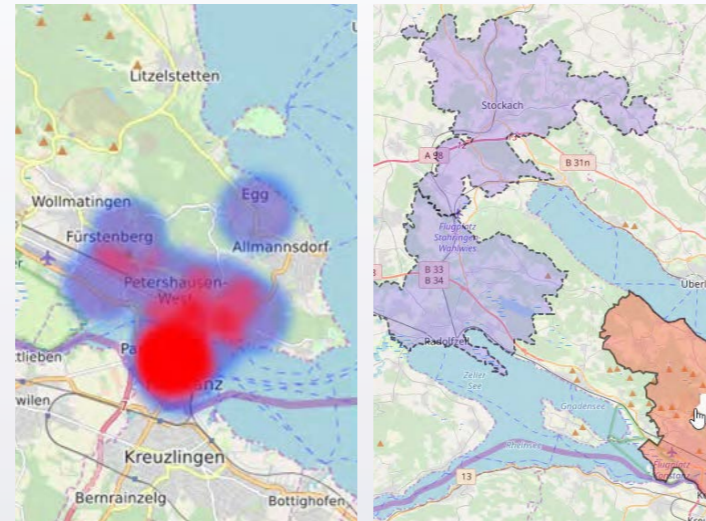
Info-Zentrale | Diagramme | Sofortberichte

Jederzeit über den aktuellen Status laufender Projekte Bescheid wissen, relevante Fakten wie Umsatz, Kosten, Arbeits-einsatz und vieles mehr per Mausklick bereit haben. Ihre Berichte können Sie in einer Vielzahl von Formaten ausgeben, direkt ausdrucken oder per PDF verschicken und so alle Beteiligten schnell und einfach informieren.



Die Info-Zentrale zeigt u.a. alle Termine, Aufgaben und erwartete Umsätze an. Inhalt und Optik bestimmen Sie. Diagramme wie der „Verkaufstrichter“ sorgen für Rundumblick.

## Erfolge und Potenziale analysieren

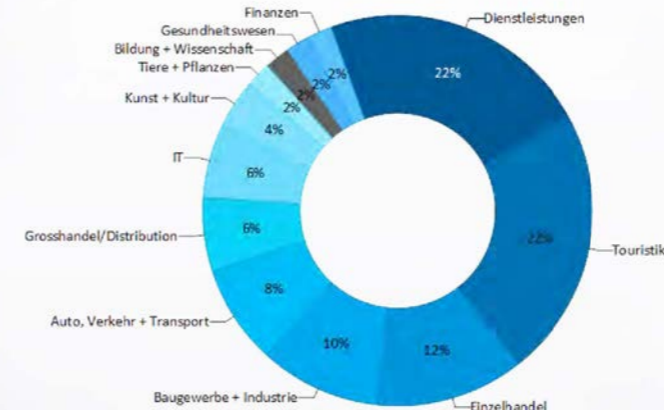


Heatmaps zu Umsatz oder Beschwerden zeigen Erfolge und Potenziale auf und dienen als Basis für strategische Entscheidungen.

## Sofortberichte

- Firmen - Branchenverteilung
- Firmen - ABC-Analyse Chart
- Firmen - Gesamtumsatz-Entwicklung
- Firmen - Verteilung auf Landkarte
- Kontakte - Interessenten nach Branche
- Kontakte - Versch. Kontaktauswertungen
- Kontakte - TOP 10 Kontakte nach Aktivitäten-Dauer

## Branchenverteilung



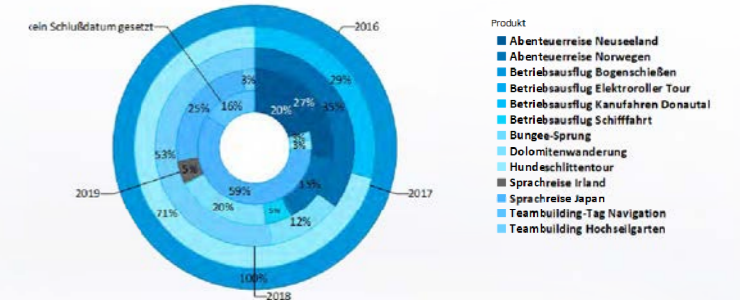
Sofortberichte können sehr aufschlussreich sein. Rufen Sie z.B. die Branchenverteilung Ihrer Kunden einfach per Knopfdruck ab.



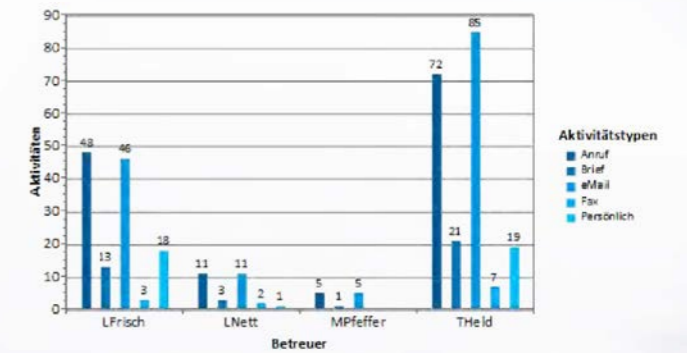
“Durch das integrierte Reporting Tool List & Label werden trockene Zahlenfriedhöfe zu starken, interaktiven Auswertungen aufbereitet.”

PC Magazin

## Verkaufschancen



## Aktivitäten pro Betreuer

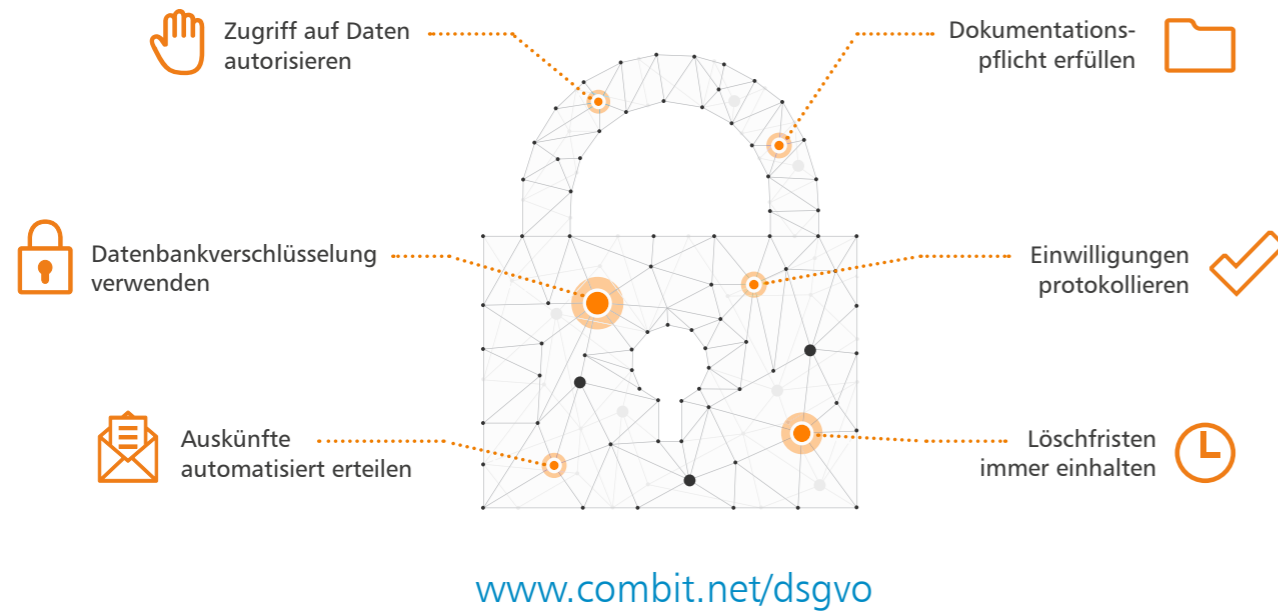


Griffige Zahlen zum Arbeitseinsatz motivieren das Team und erleichtern die Ressourcenplanung.

# Sicher ist sicher mit DSGVO-gerechtem CRM

Beschwerden vermeiden | Arbeitsaufwand reduzieren | Vertrauen schaffen

Mit dem combit Relationship Manager setzen Sie die Vorgaben der DSGVO um – angepasst an Ihre Arbeitsweisen und spezifischen personenbezogenen Daten.

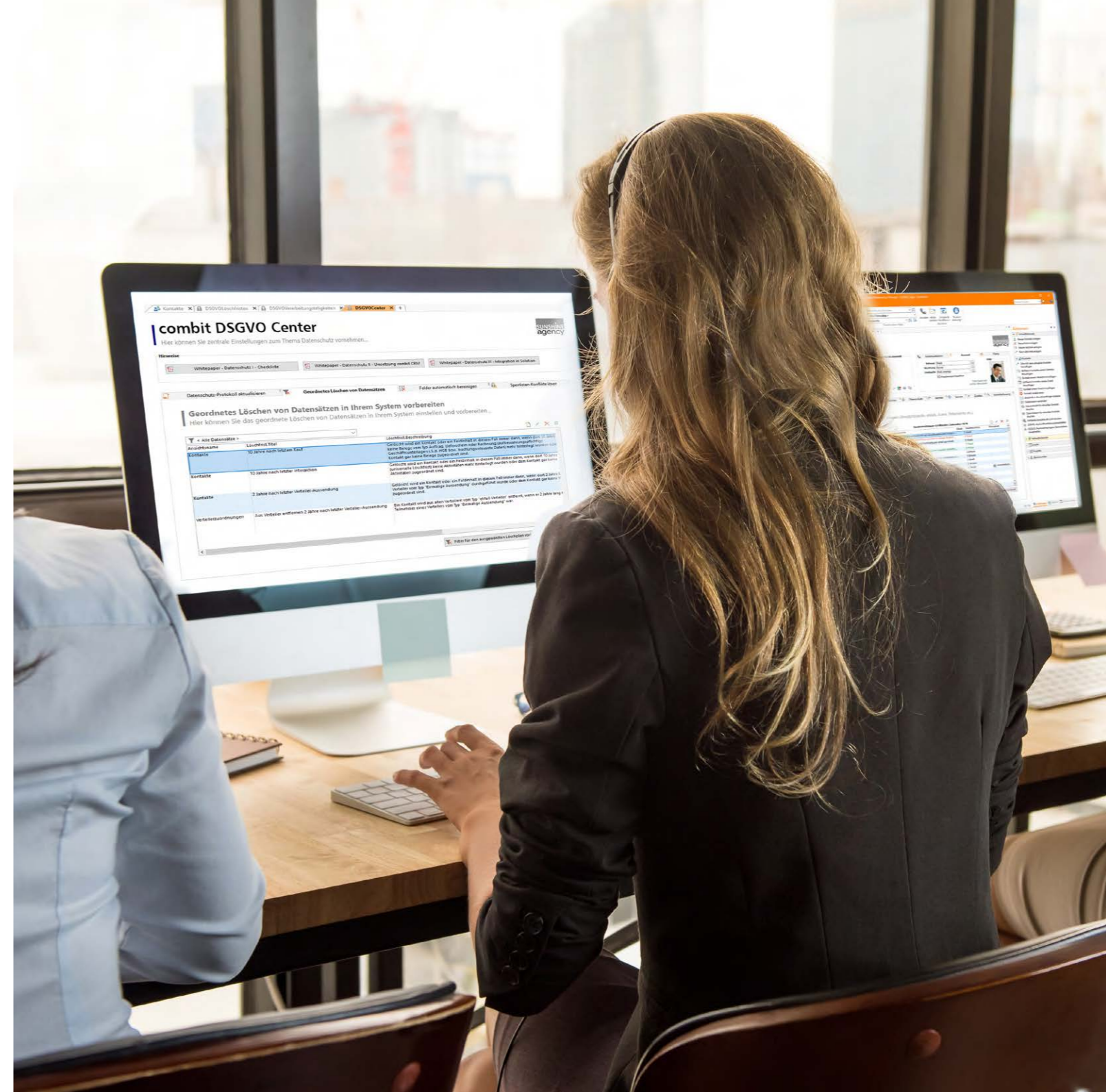


## Ihr Weg zur Umsetzung der DSGVO

**Start-Whitepaper:** Hier finden Sie die wichtigsten Neuerungen der EU-DSGVO, Checklisten für die Bestandsaufnahme und erste Maßnahmen.

**Profi-Whitepaper:** Hier wird aufgezeigt, in welchen Bereichen Unternehmen Anpassungen vornehmen müssen. Dazu beschrieben sind Lösungsansätze der combit CRM Software.

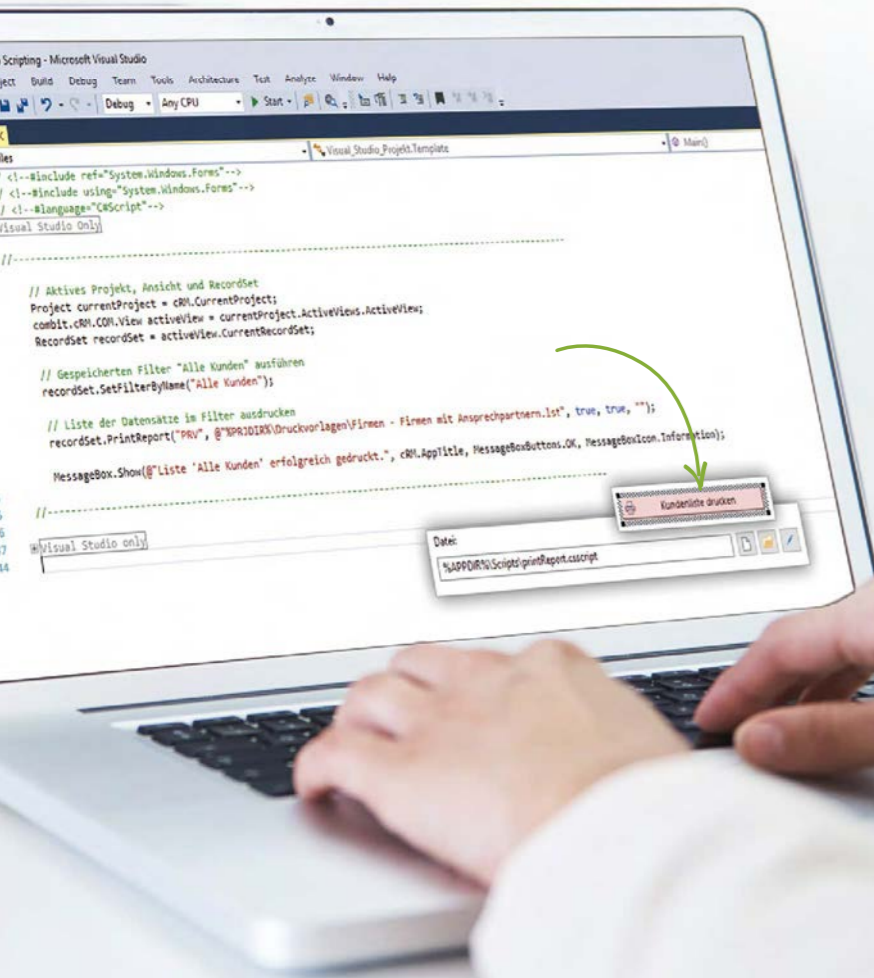
**Kostenlose Whitepaper auf unserer Website**



# Zeitsparende Automatisierungen

Scripting | Schnittstellen | Workflows | Sicherung & Synchronisation | Ereignisse

Ziel ist es, wiederkehrende Arbeitsabläufe in Ihrem Unternehmen zu automatisieren oder durch geführte Workflows zu komprimieren. So führen auch weniger qualifizierte Mitarbeiter wichtige Aufgaben zuverlässig aus. Das spart Zeit und sichert den Qualitätsstandard.



## Scripting

Programmieren Sie Funktionen oder Abläufe direkt per VBScript, JavaScript oder C# Script selbst. Definieren Sie z.B. einen mehrstufigen Ablauf, wie das automatische Filtern von Datensätzen mit anschließendem Druck.

Mit C# können Sie beim Programmieren von Automatisierungen die komplette Bandbreite des .NET Frameworks nutzen. Für mehr Produktivität bei der C# Script-Erstellung per Visual Studio steht Ihnen die vollständige IntelliSense Unterstützung des combit CRM Objektmodells zur Verfügung.

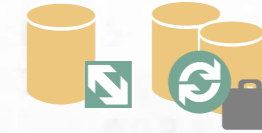


**Offene Schnittstellen** liefern wir für fast alle Eventualitäten mit. So integrieren Sie combit CRM in Ihre IT-Landschaft. Sie können weitere Schnittstellen selbst anpassen oder wir unterstützen Sie dabei.

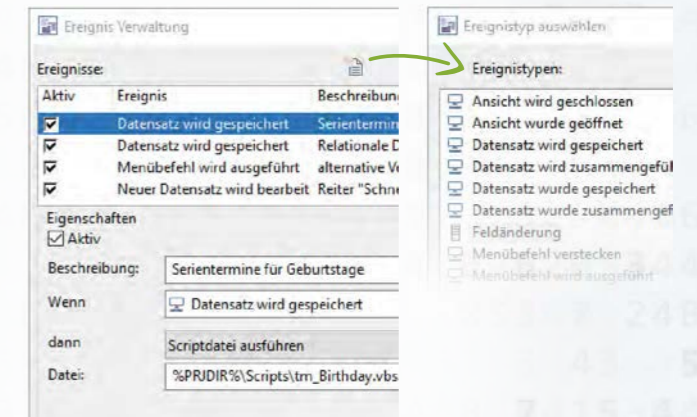
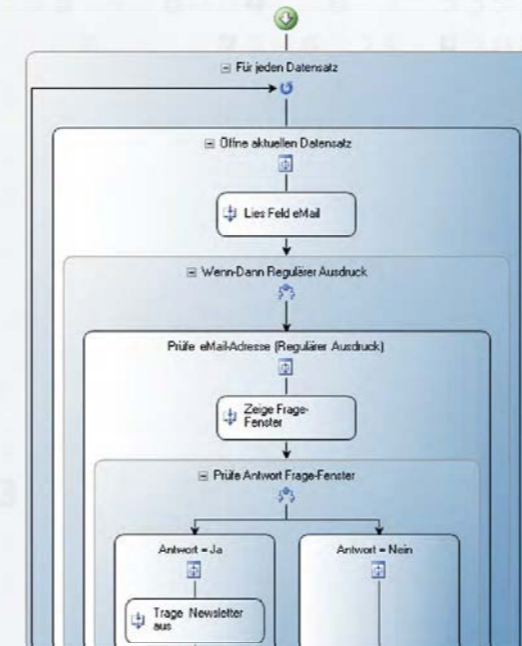
“Jetzt können wir jede Kundeninteraktion präzise überwachen und verwalten.“



Patrick Dohle,  
CAMAIX GmbH



**Sichern und synchronisieren** Sie mit einfach bedienbaren Assistenten zuverlässig Daten und Projekte. Einmal eingerichtet läuft alles von selbst und Sie können ruhig schlafen.



**Mit dem Workflow Designer** stellen Sie aus einer mitgelieferten Liste von Aktivitäten per Drag & Drop individuelle Prozesse zusammen, die zukünftig automatisiert ablaufen sollen.

**Die serverseitigen Ereignisse** lösen ganz automatisch einen Workflow aus. Bleibt z.B. eine Kundenreklamation über einen bestimmten Zeitraum unbearbeitet, oder wird eine Verkaufschance gewonnen, erhält der zuständige Kundenbetreuer eine Nachricht.

Tipp: Produktfilm für Administratoren [www.combit.net/produktfilme-crm](http://www.combit.net/produktfilme-crm)

## FAQ

# Alles, was Sie zum Thema CRM Systeme wissen müssen

### Welche Vorteile bringt eine CRM Software?

Kein Detail wird mehr übersehen, weil alle Daten vernetzt sind! Egal ob Kontaktdaten, gekaufte Waren sowie erbrachte Dienstleistungen. Die digitale Kundenakte zeigt allen Mitarbeitern in Vertrieb, Marketing, Service und Management zuverlässig, welcher Kunde wann mit wem aus dem Team zu tun hatte. Ein weiterer Vorteil ist, dass wiederkehrende Arbeitsabläufe in Ihrem Unternehmen weitestgehend automatisiert werden. Das spart Zeit und reduziert Fehler. Außerdem sind relevante Fakten wie Umsatz, Kosten, Arbeitseinsatz immer parat und dienen als Entscheidungsgrundlage.

### Wie erreiche ich Kundenbindung?

Je größer und komplexer ein Unternehmen ist, desto schwieriger wird es, Kunden ganz persönlich zu betreuen. Mit CRM Software Lösungen werden Kundendatenbanken aufgebaut, die neben Adressdaten und Rechnungsdaten auch Vorlieben und Probleme, sowie die komplette Kontakthistorie festhalten. Das lohnt sich, denn je spezifischer die

Informationen sind, desto individueller kann ein Kunde durch den Kundenservice betreut werden. Und das sorgt dann wiederum dafür, dass er sich mit der Marke identifiziert und Wiederholungskäufe tätigt.

### Wie unterstützt mich eine CRM Lösung im Lead Management?

Ein CRM System unterstützt Sie dabei, geeignete Kontakte, sogenannte „Leads“, in tatsächliche Kunden zu verwandeln. Daten, die sich während einer laufenden Marketing-Kampagne ansammeln, werden direkt im CRM System hinterlegt und der Kundenservice kann individuell auf den Kunden eingehen. Außerdem unterstützt das CRM Programm den Vertrieb im Termin- und Aufgabenmanagement und entlastet durch automatisierte Routineaufgaben.

### Prozessautomatisierung – was ist das?

Immer wiederkehrende Arbeitsabläufe im Unternehmen rauben Zeit und Nerven. Eine CRM Software gibt Ihnen

viele Möglichkeiten und Tools, Prozesse automatisch ablaufen zu lassen. Bleibt beispielsweise eine Reklamation über einen bestimmten Zeitraum unbearbeitet, oder wird eine Verkaufschance gewonnen, erhält der zuständige Kundenbetreuer eine Info. Und der Dublettencheck meldet sich sofort, wenn Sie dabei sind, eine Adresse versehentlich doppelt anzulegen und sorgt so für einen „sauberen“ Datenbestand. So reduzieren CRM Systeme Kosten und halten Ihnen den Rücken frei für die wesentlichen Dinge: Den persönlichen Kundenkontakt!

### Wie lange ist combit CRM am Markt?

Seit 1989 hat sich combit erfolgreich auf dem Markt etabliert. Der Vorgänger des combit Relationship Managers, der combit address manager, kam bereits 1992 auf den Markt und gehörte zu den Pionieren der Adressverwaltung. combit CRM wurde 2004 erstmals released. Weit über hundert Auszeichnungen durch Fachpresse und Leser sowie zahlreiche begeisterte Kundenreferenzen bestätigen den Erfolg der Produkte.

Wer wir sind:

## Das Dream-Team für fantastische Software

Mehr über unsere Philosophie und unser soziales Engagement: [www.combit.net/unternehmen](http://www.combit.net/unternehmen)



### Innovative Denker

combit Softwareentwickler programmieren modernste Software, die Sie beim Erreichen Ihrer Unternehmensziele unterstützt und Spaß macht.

### Kompetente Helfer

Zuverlässige combit Experten für Support und Ihre CRM Projekte lösen kleine Probleme und meistern große Herausforderungen.

### Effiziente Vermittler

combit Profis in Vertrieb, PR, Marketing, Organisation und Management sorgen dafür, dass alles rund läuft.

„In einer der schönsten Ecken Deutschlands mit einem super Team innovative Software entwickeln. Das macht mich glücklich!“

Björn Eggstein, Geschäftsführer und Entwicklungsleiter combit CRM

**Starthilfe nötig?** Wir beraten Sie bei der Einrichtung – oder erledigen diese direkt für Sie. T +49 (0) 7531 90 60 10

## Ausgewählte Kunden

adac.de  
americanacademy.de  
aok.de  
austrianpost.de  
badenova.de  
basf.com  
bregenz.travel  
buceriuskunstforum.de  
c-and-a.com  
dfjw.org  
davos.ch  
dbb.de  
deutscheoperberlin.de

drk.de  
fallerkonfitueren.de  
festspielhaus.de  
haniel.de  
ifa.de  
ifw-kiel.de  
jcc.johanniter.de  
kav-bayern.de  
landtag-mv.de  
migrosluzern.ch  
nordmetall.de  
oeaw.ac.at  
oetker.de

opernhaus.ch  
phaneo.de  
porsche.de  
purus.de  
schne-frost.de  
siemens.com  
solarcomplex.de  
swisslife-select.de  
technorama.ch  
voegele.info/de  
wellendorff.com  
zeit-stiftung.de  
zermatt.ch

Lassen Sie sich durch Anwenderberichte  
anderer Kunden inspirieren:

[www.combit.net/crm-referenzen](http://www.combit.net/crm-referenzen)

Noch Fragen?  
Wir freuen uns auf Sie!

[www.combit.net](http://www.combit.net)



© **combit GmbH 2019**, Irrtümer und Änderungen vorbehalten! Die Angaben stellen nur Beschreibungen dar und enthalten keine Garantie der Beschaffenheit der Produkte. Bitte beachten Sie, dass es bei den angegebenen Fremdproduktversionen verschiedene, funktionell abweichende Releases geben kann. Wir empfehlen Ihnen mit Hilfe der kostenlosen Testversion evtl. Probleme im Vorfeld auszuschließen. Alle genannten Produkte, Produktbezeichnungen sowie Logos sind Marken, eingetragene Warenzeichen oder Eigentum der jeweiligen Hersteller.