



winIPRO CRM

# KUNDEN GEZIELT ANSPRECHEN

**Customer Relationship Management, abgekürzt CRM (deutsch: Kundenbeziehungsmanagement), bezeichnet ein System, das auf den systematischen Aufbau und die Pflege dauerhafter und profitabler Kundenbeziehungen zielt.**



## Individuelle Kundenansprache

Mit CRM können Sie

- Besser auf die individuellen Bedürfnisse Ihrer Kunden eingehen.
- Ihre Kunden im Beratungsgespräch gezielt ansprechen.
- Ihre Kunden mit gezielten Produkt-, Service- und Informationsangeboten versorgen.
- Ihre Kunden enger an Ihr Unternehmen binden.

### winIPRO CRM-Bogen



winIPRO  
looking forward.

#### Kundenangaben

Name \_\_\_\_\_  
Datum \_\_\_\_\_

#### 1 Beruf – Arbeitsabstand

Welche Tätigkeit führen Sie im Alltag aus?  
 Naharbeit     Ferne     Wechselnde Abstände

#### 2 Computer

Arbeiten Sie am Bildschirm?  
 häufig     manchmal     selten     nie  
 In welchem Abstand steht der Bildschirm? \_\_\_\_\_ cm

#### 3 Gesundheit

Haben Sie Sehbeschwerden?  
 Doppelbilder / schaukelnde Bilder  
 Kopfschmerzen  
 Jucken der Augen / tränende / rote Augen  
 Ermüdung / Konzentrationsprobleme  
 Blendempfindlichkeit / Sehprobleme bei Dunkelheit  
 Umstellungsschwierigkeiten Nah – Fern  
 Blitze     (schwarze) Mücken  
 Schwierigkeiten beim Farbsehen

Hatten Sie jemals eine Augenoperation?  
 Katarakt OP     refraktiv-chirurgisch  
 Glaukom     Sonstige

#### 6 Produkte

Wann fahren Sie das nächste Mal in den Urlaub?

Zu welchen Gelegenheiten tragen Sie eine Sonnenbrille?

<input type="checkbox"/> für täglichen Gebrauch	<input type="checkbox"/> für den Urlaub
<input type="checkbox"/> zum Auto fahren	<input type="checkbox"/> zum Sport
<input type="checkbox"/> kein Sonnenbrillenträger	<input type="checkbox"/> keine Angaben

Tragen Sie Contactlinsen?

<input type="radio"/> kein Interesse	Bereits CL Träger
<input type="radio"/> interessiert	<input type="radio"/> Tauschsystem
<input type="radio"/> nach Probetragen verworfen	<input type="radio"/> Tageslinsen
<input type="radio"/> Unverträglichkeit	<input type="radio"/> weiche Linsen
<input type="radio"/> wg. trockener Augen	<input type="radio"/> formstabile Linsen
<input type="radio"/> wegen Allergie	

Wie oft tragen sie die folgenden Sehhilfen?

	Ständig	Zweckbestimmt	Nicht mehr getragen
Fern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lese	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gleitsicht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lupe/VS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zweitbrille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 7 Produkt-Informationen

Keine Info  
 Info ja, aber **keine**  
 SMS     Briefe     E-Mails     Anrufe

Kunde ändern | Werbung

Kunde Versicherung Zweitadresse Werbung Bankverbindung Bemerkung

**OPT-IN**

Einverständnis erklärt am 24.09.2015

Abgelehnt

Brief  eMail

SMS  Telefon/Fax

Gesundheitsdaten Ja

**Kundenkarte**

aktiv gültig 22.12.2010 -

**Werbeaktionen**

**Letzter Versand**

22.04.2016 Brief Reminder Brille Neu / 4

**CRM-Kennzeichen**

Letzte Änderung 24.05.2016

Gesundheit.Sehbeschwerden.Kopfschmerzen  
Freizeit.Hobbies.weit  
Potential.Gleitsicht

**Kundenkennzeichen**

1

2

3

4

Sie können Kunden nach den hinterlegten CRM-Kennzeichen selektieren. Eine sehr gute Möglichkeit individuelle Werbe-Mailings an die „richtigen“ Kunden zu versenden

ändern | Werbung

ung

**CRM-Kennzeichen**

Letzte Änderung 24.05.2016

Gesundheit.Sehbeschwerden.Kopfschmerzen  
Freizeit.Hobbies.weit  
Potential.Gleitsicht

Art des Hörverlustes

Beruf

Computer

Gesundheit

Laser-Operation

Freizeit

Physiolog Einschränkung

gewünschte Bauform

Naharbeit

Ferne

Wechselnde Abst

Rentner

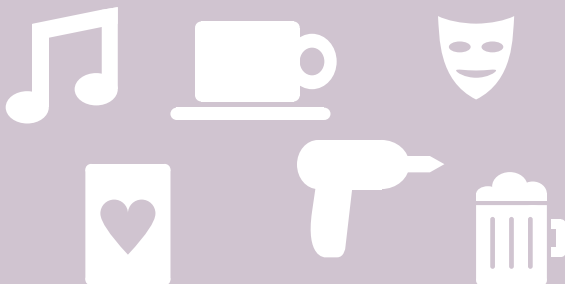
Kommunikation

mit Lärmbeläst

ruhige Umgebung

Mit der „Baumstruktur“ haben Sie einen optimalen Überblick über Ihre CRM-Kennzeichen. Die Zuweisung wird dadurch enorm beschleunigt.

**Erfassen Sie auch besondere Angaben, die Ihr Kunde Ihnen macht.**



- Verwaltung nahezu unendlich vieler CRM-Kennzeichen und Kategorien.
- Sortierung im CRM-Baum mit Gruppen- und Untergruppen.
- Schnelle Zuweisung der CRM-Kennzeichen — auch ohne Maus.
- Bogen zur direkten Kundenbefragung.
- Selektion für die Kundenwerbung.
- Import der Kundenkennzeichen als CRM-Kennzeichen.
- Mehrere praxiserprobte Vorbesetzungen stehen zur Verfügung und können direkt importiert werden.