

vtiger CRM – Kundenbeziehungen verwalten mit 100% OpenSource Software

Der Zuhörer wird in die wunderbare Welt der Beziehungen entführt. Nicht im Sinne von Mehrung der Menschheit oder Austausch großer Emotionen, sondern zur Schaffung und Stärkung des Wirtschaftsprozesses zwischen Kunden und Anbieter.

CRM - *Customer Relationship Management* heißt das Zauberwort und steht für *Kundenbeziehungsverwaltung*.

CRM wird zum Managen von Kunden eingesetzt und bietet Ihnen eine professionelle Plattform zur Organisation Ihrer Kundenbeziehungen. Sämtliche Ereignisse wie z.B. die Erfassung von Kontaktdaten und der gesamten Korrespondenz (Mail, Fax, Dokumente), die Steuerung einer Marketing-Kampagne oder die Einschätzung eines Verkaufspotentials werden im CRM-System erfasst und zentral in einer Datenbank gespeichert.

Der Vorteil von CRM liegt darin, dass Ihnen immer die richtigen Anschriften, die richtigen Umsatzdaten oder der aktuelle Status von Kundenreaktionen zur Verfügung stehen. Das System stellt Ihnen alle wesentlichen Daten auf einer Übersichtsseite zur Verfügung und das mit Hilfe von 100% OpenSource.

Der Vortrag ist in zwei Teile gegliedert. Im ersten Teil erhalten Sie Antworten auf Fragen wie

- Was ist CRM?
- Wofür brauche ich CRM?
- Welchen Vorteil bietet mir CRM?

Im zweiten Teil zeigen wir Ihnen die praktische Wirkung der Beziehungsverwaltung. Mit Hilfe der OpenSource Software *vtiger* CRM führen die beiden Referenten durch alle Stufen eines Verkaufsprozesses, vom ersten Kontakt bis zum Kundenauftrag, von der Erstellung von Berichten und Reports bis zum Einstellen eines TroubleTickets. Sie erhalten einen Einblick wie das CRM-Kundenportal funktioniert und wie Zugriffsrechte durch Rollen und Profile gesteuert werden können.

Der Vortrag richtet sich an alle, die wissen warum Kundenbeziehungen so wichtig sind. Voraussetzungen benötigen Sie keine - Grundwissen in wirtschaftlichen Abläufen ist empfehlenswert.

Referenten:

Christian Schubert: Inhaber der CS-Linux. Er baut seit Jahren spezial Linux-Lösungen in heterogene Netzwerke ein. Firewall-Systeme, MultiFunktions-Server und ERP-/CRM-Lösung sind sein Schwerpunkte.
www.CS-Linux.de

Walburga Wolters: Inhaberin von netzstoff Informationsmanagement. Schwerpunkt sind das ressourcenfreundliche Management digitaler Informationen, Intranet-/Internetkonzeptionen und Online-Marketing.
www.netzstoff.de