

Presseinformation | März 2016

Keywords: CRMPATHY, empathisches CRM, CeBIT, die dialogagenten

CRM erreicht den POS – CRMPATHY auf der CeBIT 2016

Mit CRMPATHY wird das Kundenbeziehungsmanagement neu definiert.

- Neuer Ansatz im Kundenmanagement für den modernen Handel
- Empathische Motive als Grundlage einer Kaufentscheidung werden greifbar
- Nachhaltige Kundenbindung auf emotionaler Ebene
- Empathisches CRM erkennt das Beratungsgespräch und individuelle Entscheidungsmotive als wichtige Elemente der Customer Journey
- CRMPATHY das Powertool für eine CRM-Strategie mit empathischem Ansatz

Wuppertal/Hannover (März 2016) – Im Herbst 2015 wurde CRMPATHY erstmals der Öffentlichkeit vorgestellt und läutete damit gleich auf mehreren Ebenen eine (R)evolution ein. Denn CRMPATHY ist nicht nur ein neuer Begriff im Bereich des Kundenmanagements wie CAS, SFA oder xRM, sondern die nächste Entwicklungsstufe des CRM. Endlich ist es möglich die individuellen Eigenschaften und Bedürfnisse der Kunden in Echtzeit mit einzubeziehen und den Vertriebsprozess qualitativ auf eine neue Stufe zu setzen. Auf der CeBIT können Anwender CRMPATHY in Halle 4, Stand A58 (Digital Marketing & Experience Arena) live kennenlernen.

Die Neuentwicklung des Wuppertaler Unternehmens „die dialogagenten“ verbindet auf innovative Weise ein ausgereiftes High-End-CRM-System mit der Vertrautheit eines individuellen Kundengesprächs. Grundlage dafür ist die von Sven Bruck entwickelte Strategie des Empathischen CRM. Diese hat ihren Ursprung, so der geschäftsführende Gesellschafter von „dialogagenten“ Sven Bruck, im Ansatz des emotionalen Verkaufens und der veränderten Konsumgewohnheiten der Generation Y (Digital Natives). „Zusätzlich treibt den Ansatz die Zielsetzung, in modernen und kanalunabhängigen Strategien des Kundenmanagements möglichst alle Touchpoints zwischen Unternehmen und Kunden sowie alle werttreibenden Informationen zu Kunden zu berücksichtigen und für die Entwicklung einer nachhaltigen Kundenbeziehung nutzbar zu machen.“

Betrachtet man allerdings die aktuelle CRM-Realität, so stellt man fest, dass insbesondere die im persönlichen Kontakt entstehenden Erkenntnisse und Eindrücke nicht Gegenstand der bislang realisierten CRM-Lösungen sind. Der Touchpoint der persönlichen Beratung im stationären Handel wird weder umfassend erfasst noch im Sinne eines ganzheitlichen CRM ausreichend unterstützt. Hier setzt die Softwarelösung CRMPATHY an.

Unternehmenskontakt:

Sven Bruck
die dialogagenten Agentur Beratung Service GmbH
42115 Wuppertal, Katenerberger Straße 4
Telefon +49 (0)202 371 47 399
Telefax +49 (0)202 371 47 49
E-Mail info@die-da.com
Website www.die-da.com

PR-Kontakt:

Marciel Riemann
< zuhoeren > agentur für kommunikation
91054 Erlangen, Hauptstraße 64
Telefon +49 (0)9131 9208630
Telefax +49 (0)9131 9208640
E-Mail presse@agentur-zuhoeren.de
Website www.agentur-zuhoeren.de

Presseinformation | März 2016

Keywords: CRMPATHY, empathisches CRM, CeBIT, die dialogagenten

CRMPATHY unterstützt die umfassende Customer Journey

CRMPATHY unterstützt die Einbindung des stationären Einzelhandels und insbesondere des Verkäufers auf der Fläche in die Customer Journey. CRMPATHY ist somit das ideale CRM-Werkzeug für Empathisches CRM. Neben der Just-in-time-Bereitstellung von Kundeninformationen im Verkaufsgespräch legt es einen Fokus auf die Informationen, die in einem empathisch geführten Beratungsgespräch entstehen und die auf Grund fehlender Integration bisher nicht für die weitere Betreuung des Kunden auf der Customer Journey genutzt werden konnten. Mit CRMPATHY stehen also alle Informationen, Kaufmotive und Segmentierungsergebnisse jedem Mitarbeiter im Unternehmen auf direktem Wege zur Verfügung. Auch die häufig vernachlässigten persönlichen Kundenkontakte werden auf der Verkaufsfläche effektiv unterstützt und in den CRM Prozess eingebunden.

CRMPATHY besteht aus einem extrem leistungsfähigen Backend mit umfangreichen Funktionalitäten zur kanalübergreifenden Marketingautomation und zur Kundenanalyse während des Kontakts über beliebige Touchpoints - insbesondere auch des persönlichen Kontakts im Verkaufs- oder Beratungsgespräch auf der Fläche. Die Userinterfaces sind exakt auf die Belange der verschiedenen Nutzer mit ihren verschiedenen Aufgaben und Touchpoints zugeschnitten. Im Umfeld der Digitalisierung werden somit alle wertvollen Informationen - auch aus dem direkten persönlichen Kundenkontakt - verwertbar gemacht. Empathisches CRM kann damit zum ersten Mal nicht nur gelebt, sondern auch technisch umgesetzt werden. So macht CRMPATHY auch das „Warum“ einer Kaufentscheidung, welches bisher nur schwer aus den prozessualen Daten, aber tagtäglich aus dem direkten Kontakt zum Kunden auf der Verkaufsfläche abgelesen werden kann, für die weitere Kommunikation und aktive Ansprache zugänglich. Die Bündelung der empathischen Kompetenz des Mitarbeiters vor Ort mit den Möglichkeiten einer modernen, leistungsstarken CRM Software und der konsequente Transfer dieser Informationen in die Kommunikation mit dem Kunden sind die wegweisenden Tragpfeiler der neuen Software-Lösung CRMPATHY.

Wettbewerbsvorteil für den Einzelhandel mit stationärem Touchpoint

CRMPATHY ist in einer mehr als 20-jährigen Zusammenarbeit mit dem deutschen Automobilhandel und Herstellern entstanden und in der täglichen Praxis gereift. Es wird ab Anfang Januar im Markt angeboten werden. Die Kombination aus Empathie und analytischen Prozessen bieten Händlern und Herstellern den größtmöglichen Benefit für den Aus- und Aufbau nachhaltiger Kundenbeziehungen - idealerweise gemeinsam.

Die Selbstservicierung der Kunden, welche die Digitalisierung treiben soll, stößt erkennbar an Grenzen, die Bereitschaft zur Mitwirkung der Kunden stagniert. Viele Apps und

2

Unternehmenskontakt:

Sven Bruck
die dialogagenten Agentur Beratung Service GmbH
42115 Wuppertal, Katernberger Straße 4
Telefon +49 (0)202 371 47 399
Telefax +49 (0)202 371 47 49
E-Mail info@die-da.com
Website www.die-da.com

PR-Kontakt:

Marciel Riemann
< zu hoeren > agentur für kommunikation
91054 Erlangen, Hauptstraße 64
Telefon +49 (0)9131 9208630
Telefax +49 (0)9131 9208640
E-Mail presse@agentur-zuhoeren.de
Website www.agentur-zuhoeren.de

Presseinformation | März 2016

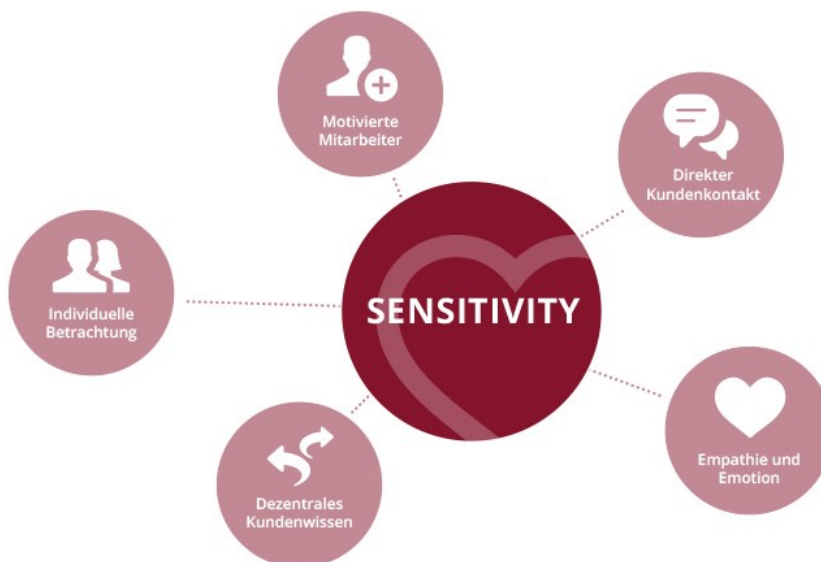
Keywords: CRMPATHY, empathisches CRM, CeBIT, die dialogagenten

Digitalisierungsprojekte scheitern, so die Erfahrung, letztendlich daran, dass sich Kunden nicht aktiv mit Hunderten von Unternehmen und deren Angeboten beschäftigen möchten bzw. können. Weiterer Knackpunkt für Unternehmen: Sie geben mit der Digitalisierung zunehmend die aktive, persönliche Kundenansprache aus der Hand. Erfolgreiche Anbieter im Onlinebusiness haben das bereits erkannt und bauen ihre Position am Markt gerade auf der Erkenntnis neu auf, dass der Kunde auf seiner Customer Journey eben doch nach persönlicher Beratung sucht. Sie entwickeln neue Service-Angebote, um sich entsprechend abzuheben. Für den Handel mit stationärem Touchpoint heißt das: Er muss die Stärke dieses Touchpoints, das persönliche Gespräch und das Erleben von Waren, im Wettbewerb mit den Pureplayern im Onlinebusiness zwingend weiter etablieren und stärken. Mit CRMPATHY und dem empathischen CRM-Ansatz erhält der Händler genau diese Möglichkeit – als sinnvolle Ergänzung und starke Integration des persönlichen Kontakts in eine über alle Kanäle geführte und begleitete Customer Journey.

CRMPATHY auf der CeBIT, 14. bis 18. März 2016, Hannover, Halle 4, Stand A58

Weitere Informationen: www.crmpathy.de

Sensitivity - Mit CRMPATHY begegnen Sie Ihren Kunden mit Herz und Verstand



Unternehmenskontakt:

Sven Bruck
die dialogagenten Agentur Beratung Service GmbH
42115 Wuppertal, Katenerberger Straße 4
Telefon +49 (0)202 371 47 399
Telefax +49 (0)202 371 47 49
E-Mail info@die-da.com
Website www.die-da.com

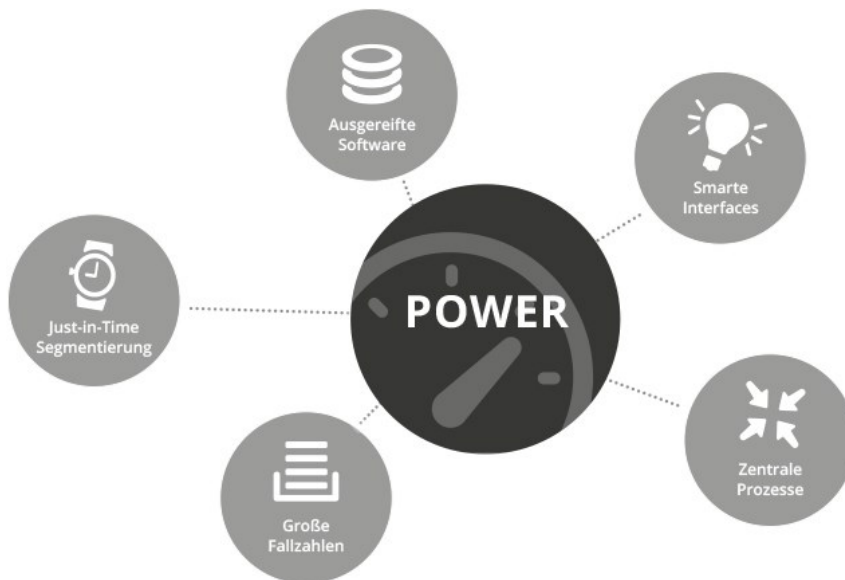
PR-Kontakt:

Marciel Riemann
< zuhören > agentur für kommunikation
91054 Erlangen, Hauptstraße 64
Telefon +49 (0)9131 9208630
Telefax +49 (0)9131 9208640
E-Mail presse@agentur-zuhören.de
Website www.agentur-zuhören.de

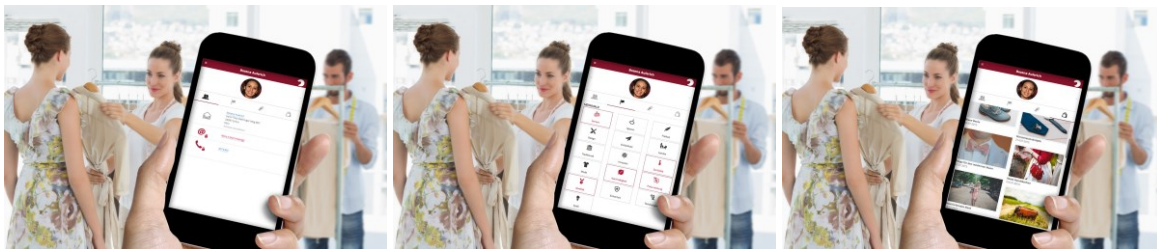
Presseinformation | März 2016

Keywords: CRMPATHY, empathisches CRM, CeBIT, die dialogagenten

Power – Das High-End-CRM-System hinter CRMPATHY bietet eine starke Technik und ist eine der ausgereiftesten Softwarelösungen



Wer, Warum, Was – CRMPATHY eröffnet dem Handel am POS ganz neue Möglichkeiten der Customer Journey und nachhaltigen Kundenbindung. Schnell, einfach, just-in-time.



Über die dialogagenten

1989 als ABS Computer GmbH in Marsberg gegründet, hat sich das Unternehmen neben komplexer Softwareentwicklung zunehmend auf strategisches Datenmanagement und Dialogmarketing-Beratung am Standort Wuppertal, dem heutigen Unternehmenssitz, spezialisiert. Mehr als 70 Agenten verantworten hier erfolgreich die Geschicke derer Fullservice-Dialogmarketingagentur.

Unternehmenskontakt:

Sven Bruck
die dialogagenten Agentur Beratung Service GmbH
42115 Wuppertal, Katernberger Straße 4
Telefon +49 (0)202 371 47 399
Telefax +49 (0)202 371 47 49
E-Mail info@die-da.com
Website www.die-da.com

PR-Kontakt:

Marciel Riemann
< zuhören > agentur für kommunikation
91054 Erlangen, Hauptstraße 64
Telefon +49 (0)9131 9208630
Telefax +49 (0)9131 9208640
E-Mail presse@agentur-zuhören.de
Website www.agentur-zuhören.de