

# CRM Lösungen

Die Enterprise Services AG ist auf Beratungs- und Umsetzungsprojekte in den Bereichen Vertrieb, Marketing und Produktion/Services für Finanzdienstleister spezialisiert. Die nachfolgend angebotenen Lösungen basieren auf Erfahrungen aus diversen Kundenprojekten, umfangreichem

Know-how und langjährigen Projekterfahrungen. Mit CRM-Solutions erschliesst EPS AG den Kunden Ertragspotenziale mittels Projekten, welche die Wirksamkeit und Effizienz in den Bereichen Marketing, Vertrieb und Kundenservice nachhaltig erhöhen.

## Kundenorientierung

Bei Projekten im Bereich CRM-Solutions steht die Kundenorientierung im Zentrum. Themenschwerpunkte sind:

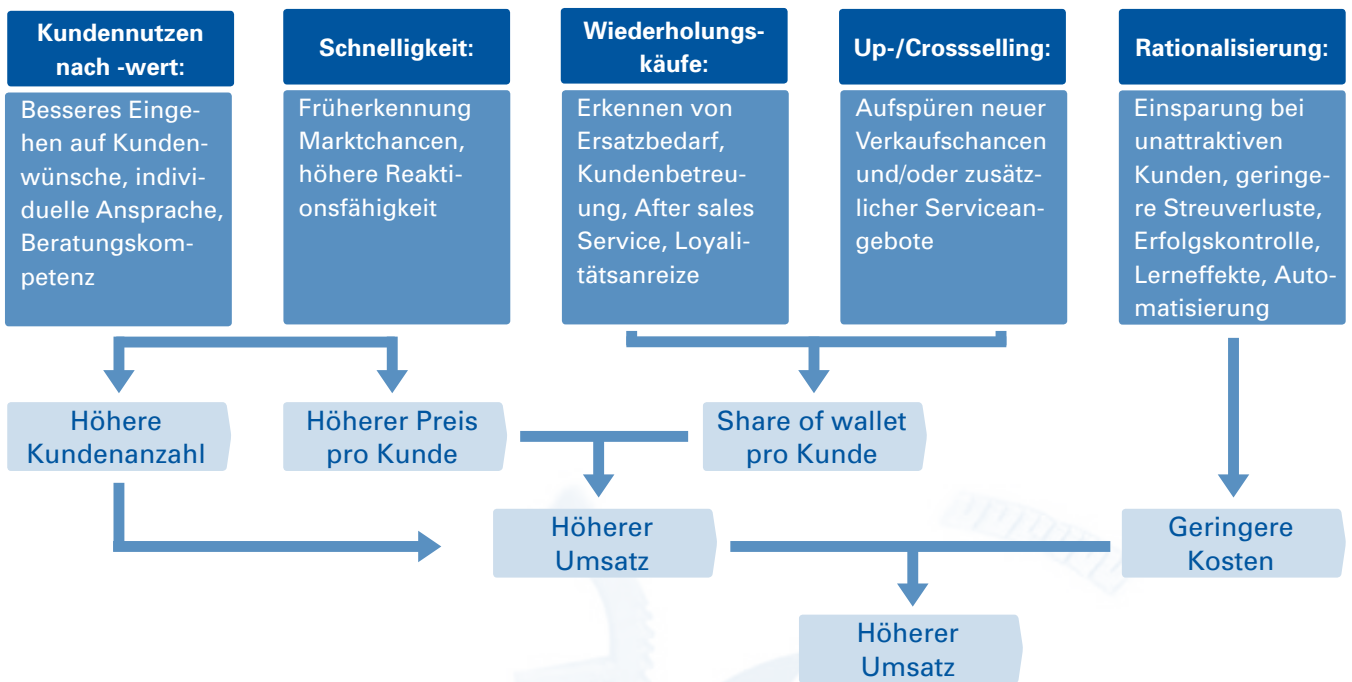
- Der Wandel von der Produkt- zur Kundenorientierung
- CRM-Solutions ist gleichzeitig eine kundennutzen-zentrierte Geschäftsstrategie, ein Organisationskonzept, ein Führungsprinzip sowie bestimmend für den Mitteleinsatz
- CRM-Solutions bedeutet ganzheitliche und zielgruppenspezifische Kundenbearbeitung über alle Touchpoints zur Verbesserung der Akquisition und Kundenbindung/-profitabilität
- Unterscheidung der Kunden nach Wertbeitrag d.h. Marktbearbeitung nach Kundenwert-orientierter Marktsegmentierung
- Innovation: Richtige Kunden über richtige Kanal mit richtiger Value Proposition ansprechen
- Schnelligkeit: Früherkennung von Marktchancen, kurze Durchlaufzeiten, kurze Reaktionszeiten
- Effizienz: Durch analytisches CRM die richtigen Kunden für Marketing-, Vertriebs- oder Service-Massnahmen finden und Massnahmenumfang sowie Kosten reduzieren.
- Rückkehr zur Individualisierung der Kundenbeziehung («Tante Emma-Prinzip»)
- Bedürfnisse individuell bedienen – abgestimmt auf Lebenszyklusphasen und ganzheitlich integriert über alle kundenseitigen Touchpoints

## Rentable Kundenbeziehungen

CRM-Solutions will rentable Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen:

- CRM-Solutions oder Kundenpflege/-bindung, bezeichnet die konsequente Ausrichtung des Unternehmens auf ihre Kunden und die systematische Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse (Qualität der Geschäftsbeziehungen). Darunter verstehen wir die Zusammenführung sämtlicher Informationen über den Kunden (360 ° Kundensicht), um einen maximalen Erkenntnisgrad über den Kunden zu erhalten. Danach können die Informationen analysiert werden, um den Kunden auf dem für ihn besten Weg über die für ihn relevanten Angebote u. Möglichkeiten zu informieren.
- Mittels CRM-Solutions werden die Kundenbeziehungen systematisch gepflegt, was sich massgeblich auf den Unternehmenserfolg und damit auf die Erhaltung und Steigerung der Profitabilität auswirken soll. Primäre Zielsetzung von Client Facing ist die Schaffung von Mehrwert im Rahmen von Geschäftsbeziehungen sowohl auf Kundenseite als auch auf Seite des eigenen Unternehmens.
- Die Steigerung der Kundenbindung setzt auf die Erkenntnis, dass es leichter, lukrativer und günstiger ist, bestehende Kunden zu halten, als neue zu akquirieren – der Kundenwert ist bei der differenzierten Marktbearbeitung von zentraler Bedeutung!
- CRM-Solutions unterstützt die Kommunikation im Kundenprozess mit verlässlichen Zahlen, Daten, Fakten, um die Aufmerksamkeit in Beziehungen mit einem hohen Kundenwert zu konzentrieren und Schwachstellen im Dialog mit dem Kunden zu identifizieren und sukzessive zu verbessern.
- CRM-Solutions ist ein ganzheitlicher Führungsansatz. Er integriert und optimiert organisationsübergreifend alle kundenbezogenen Prozesse in Marketing, Verkauf und Kundenservice. Dies geschieht auf der Grundlage umfassender Kundeninformationen und definierter Prozesse.

## Warum CRM Lösungen?



## Unser Angebot

Unser Angebot reicht von der Analyse-, Planungs- und Designphase bis zur Umsetzung und Implementation. Unsere Experten haben umfangreiche Systemkenntnisse und Projekterfahrungen mit diversen CRM-Lösungen.

## Ihr Nutzen

- Sie profitieren von unserem umfassenden Fach- und Branchen-Knowhow
- Sie setzen auf Unternehmen, das fundierte Kompetenzen und grosse Erfahrungen im Bereich CRM hat
- Sie haben einen Generalunternehmer und somit einen Ansprechpartner für alle Belange Ihres Vorhabens
- Sie erhalten eine methodische, transparente Vorgehensweise
- Sie sind integraler Bestandteil des Vorhabens und haben Gewissheit, dass das Wissen in Ihrer Unternehmung bleibt

## Unsere wichtigsten Kunden

UBS AG, Zürcher Kantonalbank, SwissLife

## Ihr Kontakt

Enterprise Services AG  
 Gartenstrasse 59  
 CH-4010 Basel

Tel: +41 61 284 90 90  
 Mail: [eps-ag@eps-ag.ch](mailto:eps-ag@eps-ag.ch)