



IPRO-Software



## 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 Art des Hörverlustes

<b>Typ</b>	<b>Grad</b>
<input type="checkbox"/> Schallleitungsschwerhörigkeit	<input type="checkbox"/> Leichtgradiger HV
<input type="checkbox"/> Endocochleärer HV	<input type="checkbox"/> Mittelgradiger HV
<input type="checkbox"/> Retrocochleärer HV	<input type="checkbox"/> Schwerer HV

#### Verlauf

☐ Breitbandiger HV ☐ Hochton-HV ☐ Tiefton-HV

#### 2 Beruf

Welche Tätigkeit führen Sie im Alltag aus?

☐ Rentner ☐ Kommunikationsberuf  
☐ mit Lärmbelästigung ☐ Ruhige Arbeitsumgebung

#### 3 Gesundheit

Nehmen Sie (regelmäßig) Medikamente?

☐ Diabetes ☐ Schilddrüse  
☐ Hypertonie ☐ Sonstige

#### 8 Produkt-Informationen

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

#### 9 Familie

##### Familienstand

☐ Single / ledig ☐ verheiratet / Partnerschaft

##### Kinder

☐ ja ☐ nein

##### weitere Schwerhörige

☐ ja ☐ nein

#### 10 Lebensphase

☐ Kind/Jugendlicher ☐ Erwachsener  
☐ Aktiver Senior ☐ Senior

#### 11 Einstellung

**Menschentyp** ☐ sachorientiert ☐ extrovertiert  
☐ menschenorientiert ☐ introvertiert

##### Einstellung zur Hörhilfe

☐ Ablehnend ☐ Akzeptierend ☐ Gute Hilfe

**Erweiterte Kundendaten**

Kundenkennzeichen CRM-Kennzeichen

Letzte Änderung 12.10.2006

Beruf.Kommunikation  
 Art des Hörverlustes.Typ.Endocochleärer  
 Art des Hörverlustes.Grad.mittelgradig  
 Art des Hörverlustes.Verlauf.Hochton-HV  
 Physiolog.Einschränk.Schwank.Gehör

Werbung ☒

Erfassen Sie schon heute systematisch die Informationen, mit denen Sie morgen Geld verdienen werden. Denn in Ihrem Kundengespräch erfahren Ihre Mitarbeiter und Sie viel mehr über Ihre Kunden. CRM geht dabei weit über die audiologische Anamnese hinaus und ermöglicht die Klassifizierung Ihrer Kunden nach allen Merkmalen und Eigenschaften, die für das Kaufverhalten von Bedeutung sein können.

CRM ist ein langjähriger Prozess. Deshalb können Sie jederzeit die Struktur und Gliederung der Eigenschaften ändern oder neue Merkmale definieren, ohne dass Sie die schon gespeicherten Informationen verlieren.

Kundenkennzeichen CRM-Kennzeichen

Letzte Änderung 12.10.2006

Beruf.Kommunikation  
 Physiolog.Einschränk.Schwank.Gehör

Beruf  
 Computer  
 Gesundheit  
 Freizeit  
 Art des Hörverlustes  
 Physiolog.Einschränk.  
 Hörwünsche  
 gewünschte Bauform

Typ  
 Grad  
 Verlauf

leichtgradig  
 mittelgradig  
 schwer

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.
- Praxiserprobte Vorbesetzungen stehen zur Verfügung und können direkt importiert werden.



Mehr Infos zum Thema CRM:  
[www.ipro.de/software/module/crm.html](http://www.ipro.de/software/module/crm.html)  
 und in der winIPRO Online-Hilfe

Service und Support haben ein Gesicht

**winIPRO ist persönlich**

**Nehmen Sie uns beim Wort. Wir freuen uns darauf.  
 Jeder unserer Mitarbeiter ganz persönlich.**

Angebote und  
 Informationen:

info@ipro.de  
 Tel.(07152) 9333-0  
 Fax (07152) 9333-30

Service-Fragen:

hotline@ipro.de  
 Tel.(07152) 9333-39  
 Fax (07152) 9333-30

Zubehör:

verkauf@ipro.de  
 Tel.(07152) 9333-0  
 Fax (07152) 9333-40

IPRO GmbH Steinbeisstraße 6 71229 Leonberg

[www.ipro.de](http://www.ipro.de)