

Wie kleine Unternehmen CRM und Live Chat zur Steigerung der Verkaufszahlen nutzen können

Köln, Juni 2012. Mit Live Chats und CRM-Programmen können auch kleinere Unternehmen und Freelancer ihre Kundenbetreuung verbessern und den Absatz ihrer Produkte und Dienstleistungen erhöhen. Ein Beispiel.

Anfang Mai war auf dieser Seite zu lesen, wie der Online-Foto-Service Fotobox Live Chats zur Kundenbetreuung nutzt (<http://www.onetoone.de/Live-Chat-bei-Photobox-%E2%80%99E80-Prozent-konvertieren%E2%80%99C-21823.html>).

Darin erklären die Betreiber, dass der Live-Chat vor allem denjenigen Kunden hilft, die kurz vor der Kaufaktion noch eine Frage haben. Hiervon konnten die "Live"-Kundenbetreuer 80 Prozent zu einem Kaufabschluss führen.

Es braucht aber kein großes Budget oder weitreichende Beziehungen, um diese Art der Kundenbetreuung ganz leicht auf der eigenen Webseite zu integrieren.

Warum CRM-Programme?

CRM steht für Customer Relationship Management, also das Management von Kundenkontakten und Beziehungen. Dafür kann man Ordner, Mappen und Telefonlisten anlegen, in denen die gesamte Korrespondenz und alle Adressdaten und Ansprechpartner gesammelt werden. Das ist allerdings relativ zeitaufwändig und im digitalen Zeitalter eher rückständig.

Mittlerweile sind viele Anbieter auf dem Markt, die durch fest installierte Programme oder webbasierte Software die Pflege der Kundenbeziehungen ermöglichen und erleichtern. Kontaktpflege, Nachfassen und Geschäftsbeziehungen zurückverfolgen wird hier kinderleicht. Die Verbesserung der Kundenzufriedenheit ist dabei nur ein positiver Nebeneffekt.

Warum Live Chat?

Durch Social Media, Instant Messenger und E-Mail auf Mobiltelefonen haben sich die Menschen an Echtzeitkommunikation im Internet gewöhnt. Wenn sie eine Frage haben, soll diese so schnell wie möglich beantwortet werden.

Der Großteil der derzeitigen Webseiten bietet den klassischen Kontakt über E-Mail, Post, Telefon oder ein Kontaktformular an. Ein Live Chat ermöglicht Echtzeitkommunikation und eine sofortige Kundenbetreuung. Wie im Beispiel oben gesehen bieten viele Hersteller die Integration eines Chatfensters in die Webseite an, um die direkte Kommunikation zwischen einem Mitarbeiter und einem Kunden zu ermöglichen.

Eine Lösung für kleine Unternehmen

Zugegeben, für die meisten Anbieter, die umfangreichsten Funktionen und die größten Pakete muss man mitunter tief in die Tasche greifen oder ein umfassendes Paket kaufen. Vor allem kleine und mittelständische Unternehmen oder Freelancer ist die Komplettlösung oftmals nicht sinnvoll.

Deshalb vollständig auf CRM zu verzichten ist nicht notwendig, denn es gibt genügend Anbieter am Markt, die kostenfreie oder sehr günstige Varianten anbieten. Einer davon ist die junge Softwarefirma 42he mit der webbasierten Software CentralStationCRM. Speziell für kleine Unternehmen entwickelt, überzeugt die Software mit schlanken Strukturen und einer intuitiven Bedienoberfläche.

Passend dazu gibt es das Live Chat-Tool Userlike, mit dem Kölner Anbieter Devcores ebenfalls von einer jungen Softwarefirma entwickelt. Userlike kann sehr einfach per Plug-In auf der eigenen Webseite integriert werden und arbeitet reibungslos mit einem CRM System wie CentralStationCRM zusammen. So können Kontakte aus dem Live Chat direkt mit der vollständigen Historie im CRM abgelegt werden. Die kleinste Version von Userlike und CentralStationCRM ist jeweils kostenlos.

Kundenfreundlichkeit und Kontaktmanagement muss also nicht am Geldbeutel scheitern.

Über 42he

Die 42he Unternehmergeellschaft (haftungsbeschränkt) wurde im Jahr 2010 durch Axel von Leitner und Moritz Machner gegründet, um benutzerfreundliche, webbasierte Software für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) zu entwickeln. Vor der Gründung haben beide Inhaber für die Unternehmensberatung OSCAR GmbH gearbeitet.

Das erste Produkt der Firma, die webbasierte Kontaktmanagementsoftware CentralStationCRM, wurde zwei Jahre in Folge mit dem Innovationspreis IT ausgezeichnet. Seit Ende 2011 wird CentralStationCRM durch die Schwestersoftware CentralSphere als Projektmanagement-System ergänzt, mit der Freelancer und kleine Teams Projekte und Aufgaben bequem und einfach teilen und bearbeiten können.

Weitere Informationen sowie Anwendungsbeispiele und Produktbilder zu den Produkten von 42he finden sich auf den jeweiligen Webseiten:
<http://CentralStationCRM.de> und <http://CentralSphere.de>.

Pressekontakt
Yvonne Westphal

Tel.: +49 (0) 163 / 310 50 05
E-Mail: yvonne.westphal@42he.com

42he Unternehmergeellschaft
(haftungsbeschränkt)

<http://CentralStationCRM.com>
<http://twitter.com/CSCRM>