



**Kundenbindung im
Fashion & Retail Business**

Microsoft Dynamics 365

Kundenbindung im Fashion & Retail Business:

Wie Technologie die Loyalität fördern und das Wachstum steigern kann.

Customer Relationship Management (CRM)-Software ist ein wesentliches Werkzeug bei der Entwicklung eines starken, hochwertigen Engagements zwischen Ihrem Unternehmen und seinen Kunden. Die Ansprüche der Kunden an Produkte, das Einkaufserlebnis oder den Kundenservice steigen stetig. Neue Technologien ermöglichen es dem Kunden, Preise online zu vergleichen und auch online zu bestellen. Die Fashion- und Retail-Unternehmen müssen somit immer einen Schritt voraus sein, um die Kunden auch zukünftig an das Unternehmen zu binden.

Mit der rasanten Verbreitung und Entwicklung digitaler Geschäftslösungen dient ein CRM System heute mehr als nur der Automatisierung kundenbezogener Geschäftsprozesse. Ein CRM System fungiert als eines der wichtigsten Informationsquellen für aktuelle Daten und Statistiken der Kundenverwaltung. Darüber hinaus unterstützt und optimiert es die interne Organisation und Kommunikation zur Verbesserung des Kundenmanagements.



Die Kundenbindung setzt sich aus den folgenden Elementen des täglichen Arbeitsablaufs und der Unternehmensstrategie zusammen:

Belohnungen:

Belohnungen in Form von Rabatten, Gutscheinen oder Geschenken sind erfolgsversprechende Instrumente, um die Markenbindung zu fördern und neue Kunden zu gewinnen. Außerdem wird die Kauffrequenz erhöht, was wiederum zu einer höheren Umsatzgenerierung führt.

Retention:

Ein umfangreiches Loyalitätsprogramm steigert sowohl die Zufriedenheit der Bestandskunden als auch deren langfristige Bindung an Ihre Marke.

Insights:

Verkaufsdaten aus Kundenbindungsprogrammen dienen dazu, sich ein klares Bild über wichtige Verhaltensmuster von Kunden zu machen, so dass Sie Ihre Prozesse und Strategien verbessern können, um Kundenbedürfnisse besser zu erfüllen und Produkte und Dienstleistungen zu optimieren. Die Nutzer von Loyalitätsprogrammen weisen zudem eine erhöhte Bereitschaft zur Teilnahme an Umfragen und Bewertungen auf, die noch mehr Informationen über das Verhalten liefern.



Eine gut durchdachte Strategie ist natürlich der erste Schritt zum Aufbau eines erfolgreichen Kundenbindungsprogramms. Zu den grundlegenden strategischen Instrumenten gehören unter anderem weitreichende Marketing Aktionen, ein oder mehrere Punktesysteme, Belohnungen und ein strukturiertes Nutzenprogramm. Eine Kundenbindungsstrategie ist nur dann erfolgreich, wenn ein Kunde zum Botschafter der Marke wird und deren Werte und Markenidentität repräsentiert. Dies kann eine einfache Mund zu Mund Kommunikation oder ein Kunde sein, der aktiv über Ihre Produkte und Dienstleistungen online berichtet.

Wie Sie Ihre Customer Relationship Management Strategie durch Digitalisierung optimieren können.

Die Auswahl des richtigen Partners und der richtigen Technologien ist von höchster strategischer Bedeutung, wenn ein Unternehmen seine operativen und finanziellen Herausforderungen im digitalen Zeitalter effektiv angehen will. Microsoft Dynamics 365 ist eine digitale Lösung aus einer Hand für Fashion- und Retail-Unternehmen, um die Anforderungen der Branche zu erfüllen und einen Wettbewerbsvorteil gegenüber Wettbewerbern zu sichern.

Was Sie über Dynamics 365 wissen müssen:

Cloud:

Dynamics 365 ist eine Cloud-basierte Softwarelösung. Zu den architektonischen Vorteilen von Azure, dem Cloud-Server von Microsoft, gehören die Möglichkeit, zeit- und ortsunabhängig zu arbeiten, sowie die Verbesserung der Produktivität durch zentralisierte und Echtzeit-Datenbanken.



Integration:

Zu den Funktionen von Dynamics 365 gehören die neuesten Integrationsdienste, Tools für künstliche Intelligenz und Entscheidungsfindung, Unterstützung für mobile Geräte und Power BI-Integration, unter anderem in einer Reihe von kostenlosen Tools von Microsoft und Drittanbietern.



Schnittstellen:

Die Benutzeroberfläche von Dynamics 365 basiert auf der Unified Interfaces-Technologie von Microsoft. Unified Interfaces sind geräteunabhängige und reaktionsschnelle Web-Benutzeroberflächen, die sich nahtlos an die bestehenden Geräte eines Unternehmens anpassen. Sie unterstützen Arbeitsprozesse durch intuitive und professionelle Bedienung und erfüllen höchste Ansprüche an die Leistung.





So profitieren Fashion & Retail Unternehmen von Dynamics 365:

- 1. Vereinheitlicht das Business** mit der digitalen Integration von Personen, Prozessen und Daten.
- 2. Ermöglicht plattformübergreifende Kommunikation** von Microsoft Dynamics 365 über Microsoft Office, LinkedIn, Microsoft Azure und mehr.
- 3. Unterstützt intelligente Entscheidungsfindung** durch künstliche Intelligenz, Analysewerkzeuge und umfangreiche Datenverarbeitungsfunktionen.
- 4. Anpassung an die Bedürfnisse des Unternehmens** durch Interaktion mit bestehenden Systemen. Darüber hinaus kann die Microsoft Power Platform kundenspezifische Integrationslösungen erstellen.



Porini 365 for CRM:

Die perfekte Erweiterung für die Fashion- und Retailbranche

Branchenspezifische Erweiterungen bieten erhebliche Wettbewerbsvorteile. Porini liefert eine hochspezialisierte Erweiterung, die auf Dynamics 365 basiert und Porini 365 for CRM heißt. Die Lösung optimiert bestehende Dynamics 365-Prozesse und erweitert die Möglichkeiten der Software um neue Funktionen mit Schwerpunkt in der Textil- und Bekleidungsindustrie. Dazu gehören:

- 1. Anpassbare und konfigurierbare Kundenprofile**, die detaillierte Informationen über den Kunden enthalten.
- 2. Individuelle Ansprache** und Kommunikation durch Clienteling.
- 3. Fortschrittliche Analysetools**, optimiert für die Textil- und Bekleidungsindustrie mit zusätzlicher Integration für das Internet der Dinge zur erweiterten Datenanalyse.
- 4. Erstklassiger Kundenservice** und vor Ort Customer Relationship Management Aktionen.
- 5. Vielfältige Gestaltung** mehrerer Treueprogramme.
- 6. Umfangreiche Marketing-Aktionen** bieten Möglichkeiten für personenbezogene Vorteile, z. B. Geburtstagskarten oder Umfragen.
- 7. Mehrkanalige Touchpoints** zur Förderung der Kundenkommunikation, z.B. per E-Mail, SMS, Telefon oder Fax.
- 8. 360-Grad-Integration** in bestehende Systeme über verschiedene Schnittstellen, die in der Standardversion von Microsoft Dynamics 365 enthalten sind.

Das Zusammenspiel beider Lösungen bildet die Grundlage für ein optimiertes Kundenerlebnis. Als leistungsstarkes Werkzeug deckt **Porini 365 for CRM** für die Mitarbeiter jeglicher Abteilungen wichtige Bereiche der täglichen Prozesse ab. Angefangen beim Store-Mitarbeiter, über den regionalen Manager bis hin zum Marketing oder Management.

Im Endeffekt geht es darum, Kunden zu begeistern und sie als Botschafter und Unterstützer Ihres Unternehmens und Ihrer Marke zu gewinnen. Ein CRM-System ist ein Muss für Wachstum und Wettbewerbsfähigkeit in der heutigen Mode- und Einzelhandelsbranche.

Die richtige Wahl der Software und des Partners ermöglicht es Ihnen, den Weg zur Digitalisierung einzuschlagen. Profitieren Sie von maßgeschneiderten und flexiblen Lösungen von AlfaPeople und **Microsoft Dynamics 365** in Kombination mit **Porini 365 for CRM** und stärken Sie die Produkte und Dienstleistungen Ihres Unternehmens mit der besten Lösung auf dem Markt. Kontaktieren Sie uns noch heute, um mehr zu erfahren!



Global Offices

AlfaPeople - Headquarters
Støberigade 14, 4. sal
2450 **København SV**
Denmark
Phone: +45 70 20 27 40

AlfaPeople Brazil - Barueri
Al. Tocantins, 125 - Conj. 250,
Alphaville Industrial
06455-931 **Barueri-SP**
Phone: +55 (11) 4082-3232

AlfaPeople Brazil - Belo Horizonte
Avenida Raja Gabáglia, 4343,
4º andar, sala 7, Cidade Jardim
30350-577 **Belo Horizonte-MG**
Phone: +55 (31) 3360-8411

AlfaPeople Brazil - Porto Alegre
Rua Mostardeiro, 777 - 14º andar,
Moinhos de Vento,
90430-001 **Porto Alegre**
Phone: +55 (51) 3017-1325

AlfaPeople Chile
Av. Tajamar 481, of. 607
Torre Sur, World Trade Center
Las Condes, **Santiago**
Phone: +56 (2) 2 751 90 00

AlfaPeople Colombia
Ave Cra 9 # 123-86
Edificio Uraki - Ofi 401,
Bogotá
Phone: +571 6054222

AlfaPeople Costa Rica
Calle 36. Av 4 y 6.
Edificio Don Bosco. Tercer Piso
San Jose
Phone: +506 2233 7000

AlfaPeople Ecuador
Edificio Trade Building Torre B
Oficina L-530 Calle Leopoldo Benítez
y Joaquín Orrantía, **Guayaquil**
Phone: +593 (09) 93267791

AlfaPeople Germany
Elsbach Haus,
Goebenstraße 3-7
32052 **Herford**
Phone: +49 5221 28440-0

AlfaPeople Guatemala
5ta Avenida 4-55 Zona 14
Edificio Europlaza Torre 1, 2do Nivel,
Guatemala
Phone: +502 2386 9981

AlfaPeople Mexico
Baja California # 245 Piso 8
Colonia Hipódromo. Condesa 06170
México, D.F.
Phone: +56 (2) 2751 9000

AlfaPeople Saudi Arabia - Jeddah
Mohammed Bin Abdul-Aziz Road
Al-Andalus Distinct
Jeddah
Phone: +966 920007822

AlfaPeople Saudi Arabia - Riyadh
Prince Mansour Bin Abdulaziz Street
Malaz Distinct
Riyadh
Phone: +966 920007822

AlfaPeople Switzerland
Hohenbühlstrasse 2
8152
Glattbrugg
Phone: +41 43 355 30 60

AlfaPeople United Kingdom
Phoenix House
18 King William Street,
London, EC4N 7BP
Phone: +44 (0) 20 3167 4911

AlfaPeople United Arab Emirates
Sidra Tower (1801)
Sheikh Zayed Road
PO Box 9588, **Dubai**
Phone: +971 4 5585066

AlfaPeople US
Chrysler Building
405 Lexington Avenue,
26th Floor, **NY 10174**
Phone: +1 (855) 732-6484