CRM – ein Muss für den Mittelstand?

Effektiv arbeiten in Vertrieb, Marketing & Service

Industrie- und Handelskammer im mittleren Ruhrgebiet zu Bochum

Tobias Rademann

R.iT SOLUTIONS

Kurzprofil

Name: Tobias Rademann, M.A. (MCP)

Funktion: Geschäftsführer R.*iT*-Solutions GmbH

Firma: mehrfach zertifizierter *iT*-Dienstleister für KMU

Schwerpunkte:

- Infrastruktur (Netzwerke, Server, iT-Sicherheit)
- Kommunikation (CRM, Exchange, Sharepoint)

symantec. Symantec Silver Partner | Microsoft CERTIFIED Partner | Networking Infrastructure Solutions | Registered Partner hp invent

© R.*iT*-Solutions GmbH, 2006-07

Microsoft Dynamics CRM 3.0

R.iT SOLUTIONS

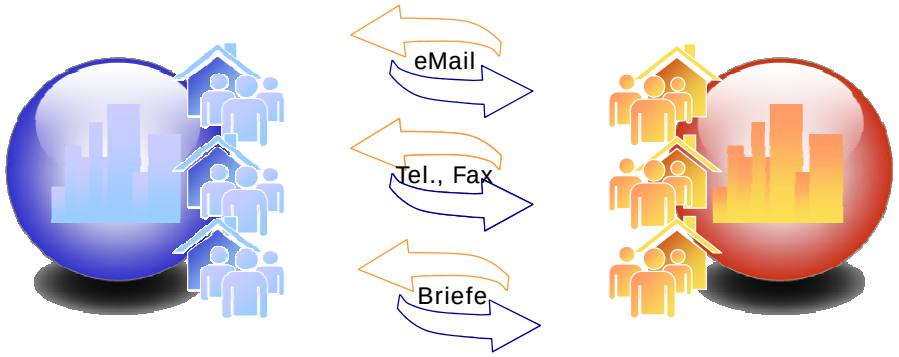
2

Agenda

- *Vorstellung / Einführung* ✓
- **Grundlagen zum Thema CRM**
- CRM – Ein Muss für den Mittelstand?
  - VERTRAUT
  - WIRTSCHAFTLICH
  - EFFIZIENT
  - INFORMATIV
  - FLEXIBEL
  - INTEGRIERT
- Stolpersteine
- Résumée
- Offene Fragen & Diskussion

© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07
Microsoft Dynamics CRM 3.0
R.iT SOLUTIONS
3

Warum CRM?



Unternehmen

Kunde

© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07
Microsoft Dynamics CRM 3.0
R.iT SOLUTIONS
4

Aktuelle Probleme

➔ mangelnde Informationsverfügbarkeit

Ursachen:

- fehlende organisatorische Voraussetzungen
- keine durchgängige Systematik bei der Datenerfassung
- hoher Mitarbeiterbezug

➔ Unzufriedenheit bei Kunden
➔ Erhöhter Aufwand für das Unternehmen

© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07
Microsoft Dynamics CRM 3.0

Lösung: CRM

Ziel von CRM-Software:

– Abbau der Defizite in Kommunikation und Interaktion mit Kunden

Methode:

– EDV-gestützte Integration von:

- Prozessen
- Menschen
- Informationen

© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07
Microsoft Dynamics CRM 3.0

Aktuelle Entwicklung

- **Großindustrie:**
  - ➔ CRM seit Jahren Standard
- **Mittelstand:**
  - ➔ bislang zu teuer
  - ➔ bislang zu komplex
  - ➔ Heute: Flexible Standardlösungen

ORACLE Microsoft SAP sage

Agenda

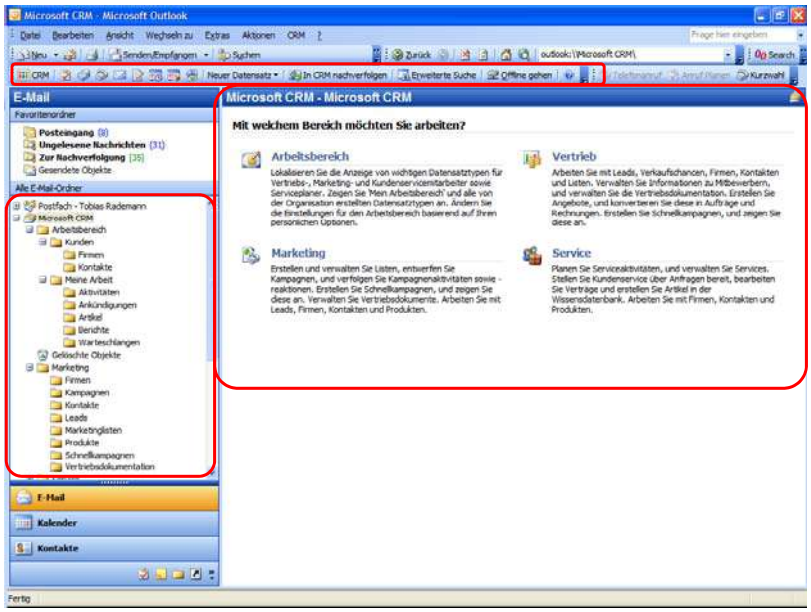
- *Vorstellung / Einführung ✓*
- *Grundlagen zum Thema CRM ✓*
- **CRM – Ein Muss für den Mittelstand?**
  - -VERTRAUT
  - -WIRTSCHAFTLICH
  - -EFFIZIENT
  - -INFORMATIV
  - -FLEXIBEL
  - -INTEGRIERT
- Stolpersteine
- Résumée
- Offene Fragen & Diskussion

CRM ist VERTRAUT

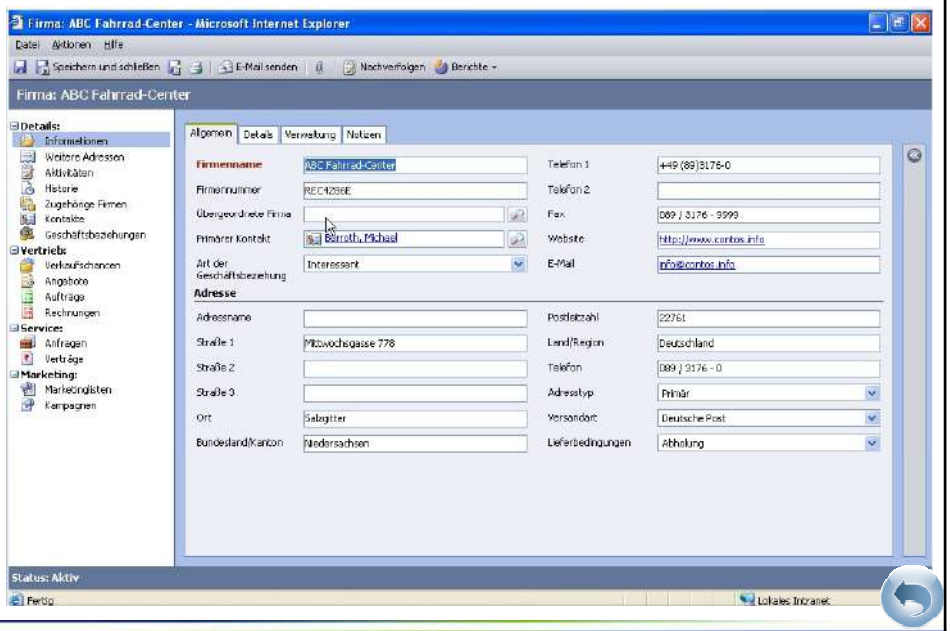
- integriert in Microsoft Outlook
- Microsoft Look and Feel

↳ geringer Lernaufwand
↳ hohe Mitarbeiterakzeptanz
↳ schnell nutzbar

© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07
Microsoft Dynamics CRM 3.0
R.iT SOLUTIONS
9



© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07
Microsoft Dynamics CRM 3.0
R.iT SOLUTIONS



© R.*iT*-Solutions GmbH, 2006-07

Microsoft Dynamics CRM 3.0

R.iT SOLUTIONS

CRM ist WIRTSCHAFTLICH

- einfach
  - zu bedienen
  - einzuführen
  - zu administrieren
- hohe Investitionssicherheit
- günstiges Lizenzmodell

↳ niedrige Gesamtkosten

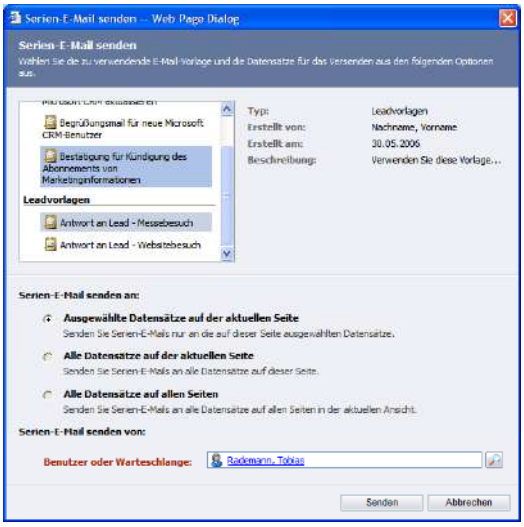
↳ schneller ROI

© R.*iT*-Solutions GmbH, 2006-07

Microsoft Dynamics CRM 3.0

R.iT SOLUTIONS

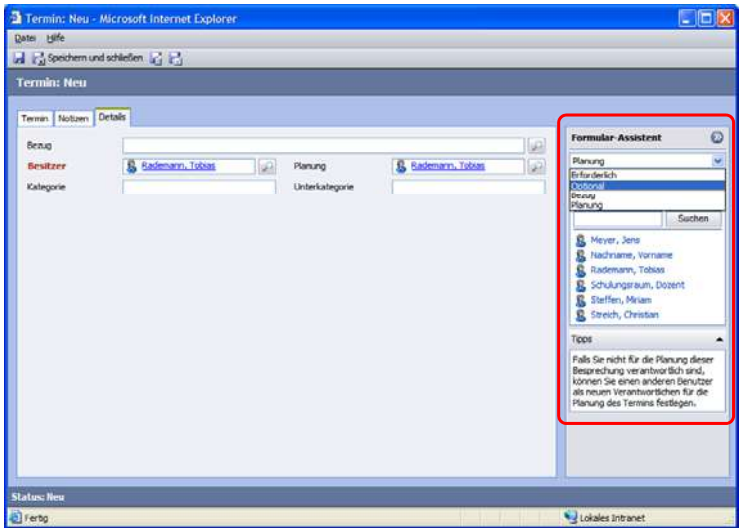
12



© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07

Microsoft Dynamics CRM 3.0

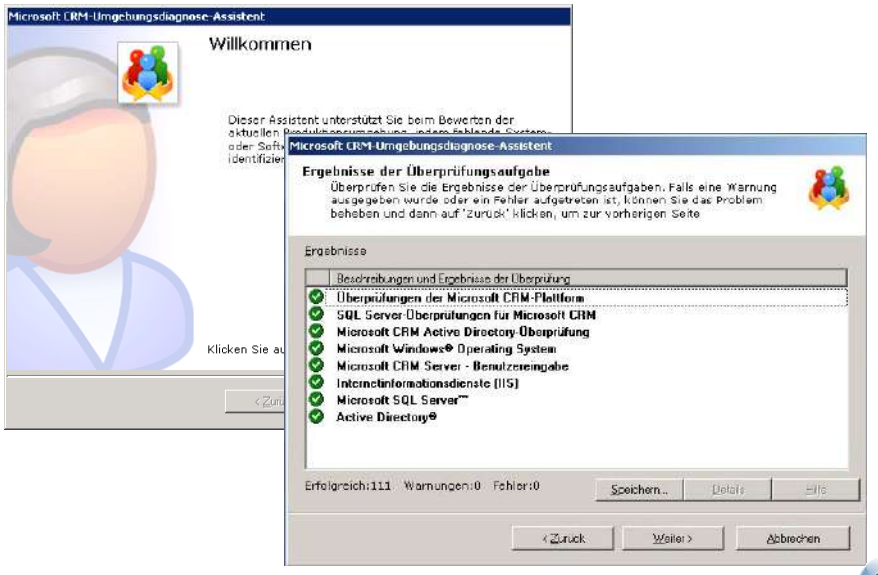
R.iT SOLUTIONS



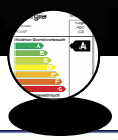
© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07

Microsoft Dynamics CRM 3.0

R.iT SOLUTIONS



© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07
Microsoft Dynamics CRM 3.0
R.iT SOLUTIONS

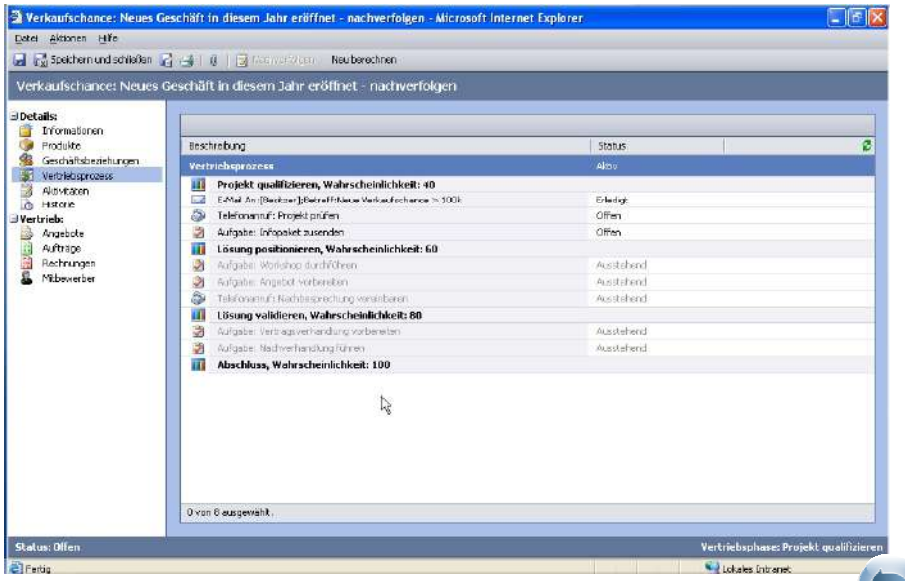


CRM ist EFFIZIENT

- direkter, zentraler Zugriff auf Daten
- mitarbeiterunabhängiger Informationsfluss
- strukturierte, konsistente Arbeitsprozesse
- wieder verwendbare Vorlagen
- zielgruppengenaue Kundenansprache

- Fehlerreduktion
- Entlastung der Mitarbeiter
- Steigerung der Kundenzufriedenheit

© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07
Microsoft Dynamics CRM 3.0
R.iT SOLUTIONS
16



© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07

Microsoft Dynamics CRM 3.0

R.iT SOLUTIONS

CRM ist INFORMATIV

- vordefinierte Berichte
- umfangreiche Analysemöglichkeiten
- automatische (Warn-)Meldungen
- vollständige Historie

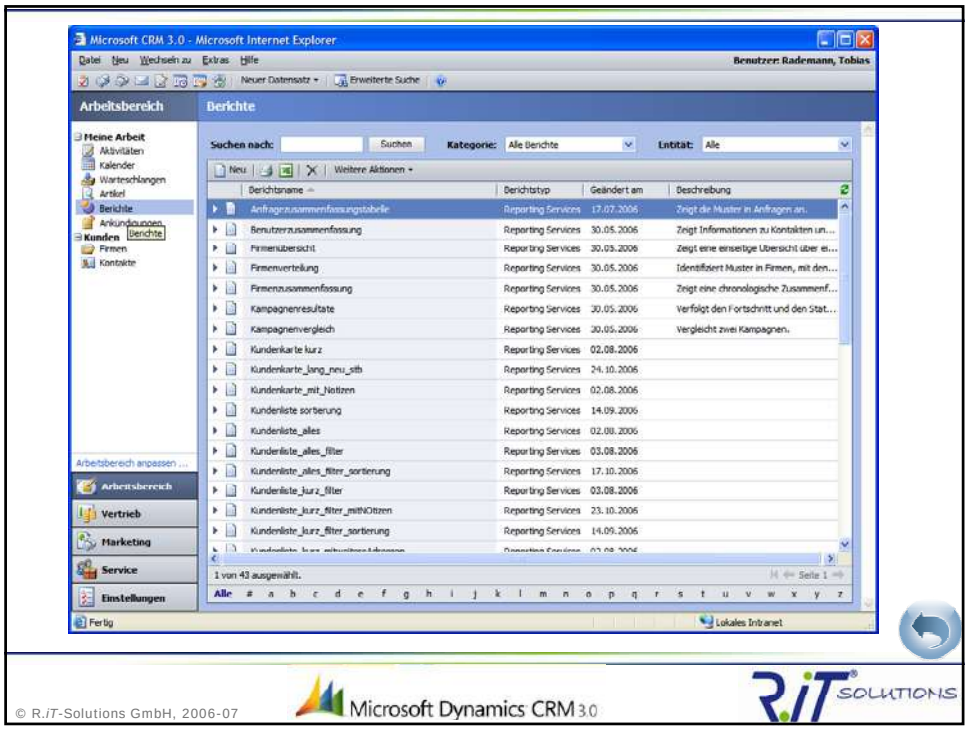
↳ Transparenz

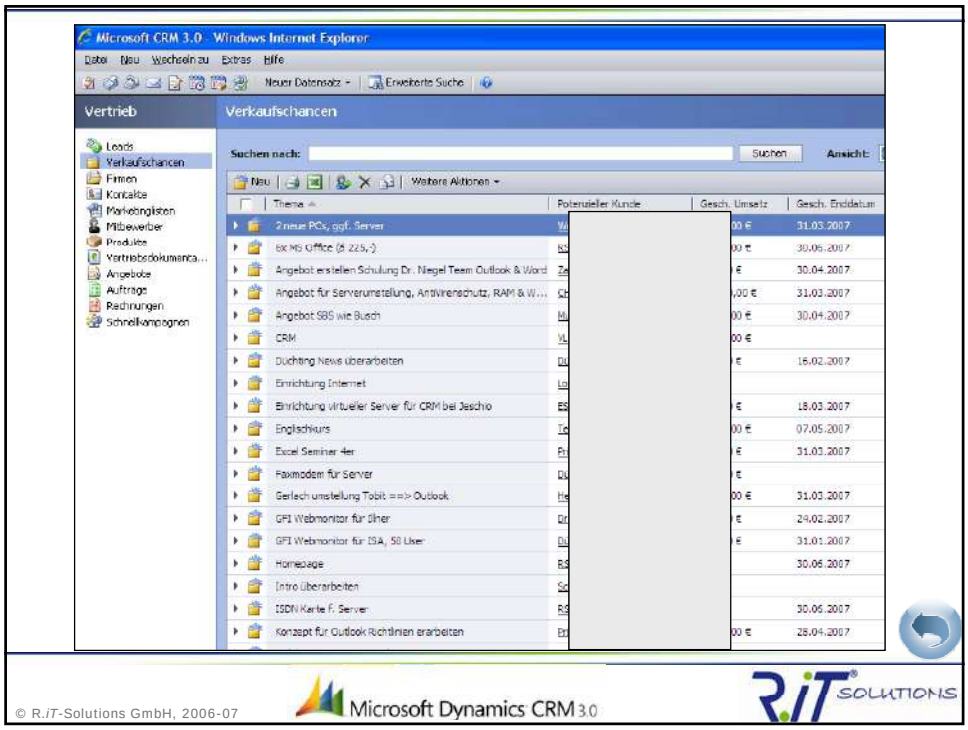
↳ Informationen für fundierte Entscheidungen

© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07

Microsoft Dynamics CRM 3.0

R.iT SOLUTIONS


Microsoft CRM 3.0 - Microsoft Internet Explorer
Arbeitsbereich
Berichte
Meine Arbeit
Kunden
Vertrieb
Marketing
Service
Einstellungen
© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07
Microsoft Dynamics CRM 3.0
R.iT SOLUTIONS


Microsoft CRM 3.0 - Windows Internet Explorer
Vertrieb
Verkaufschancen
© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07
Microsoft Dynamics CRM 3.0
R.iT SOLUTIONS

CRM ist FLEXIBEL

- leicht anpassbar
- sicher
- überall & jederzeit verfügbar

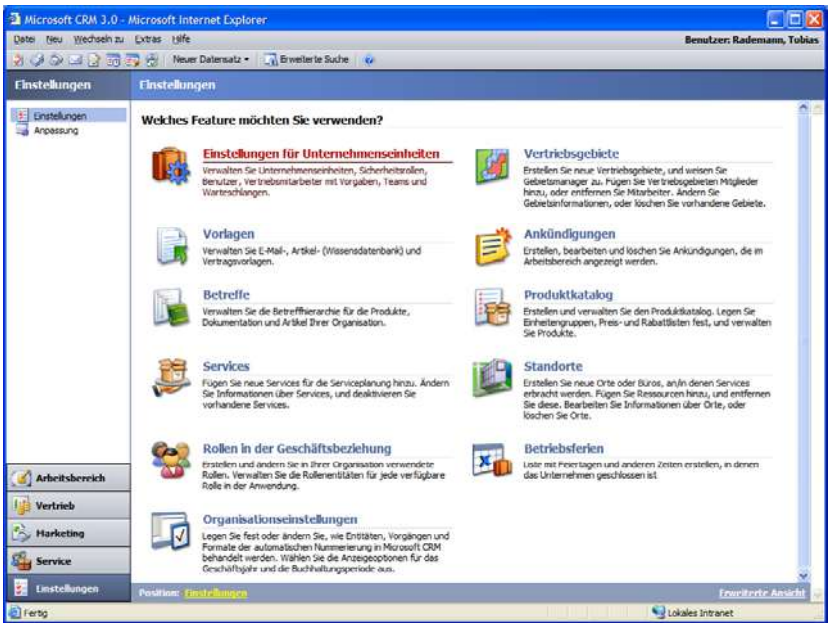
- Freiheit
- Mitarbeiterakzeptanz
- Sicherheit

© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07

Microsoft Dynamics CRM 3.0

R.iT SOLUTIONS

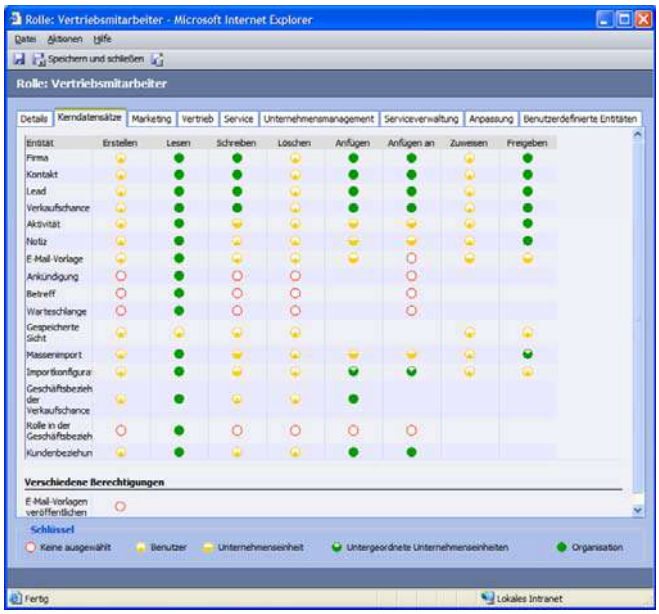
21



© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07

Microsoft Dynamics CRM 3.0

R.iT SOLUTIONS



© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07

Microsoft Dynamics CRM 3.0

R.iT SOLUTIONS

CRM ist INTEGRIERT

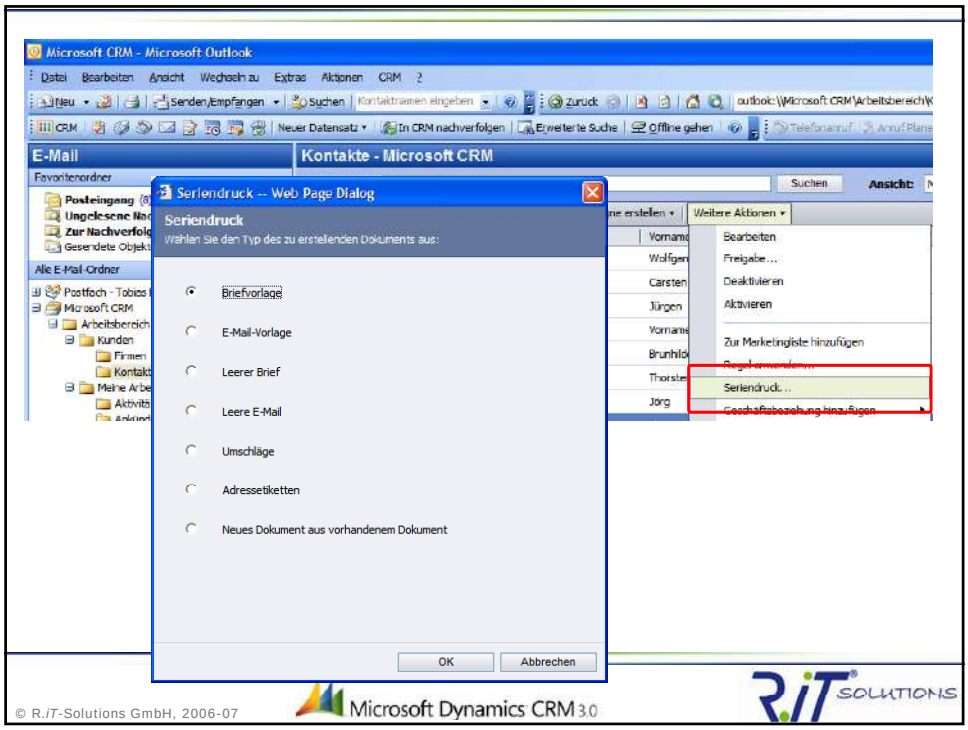
- in die Arbeitsumgebung
  - der Mitarbeiter
  - des Managements
  - der EDV-Abteilung
- Drittanwendungen

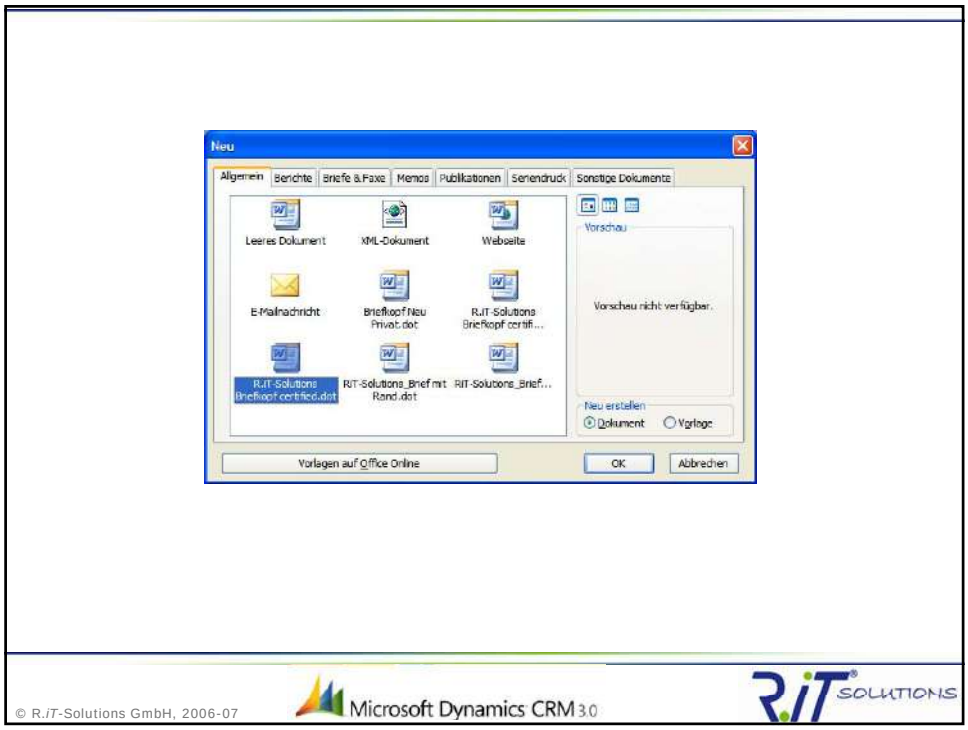
- hohe Leistungsfähigkeit
- hohe Zuverlässigkeit
- Nachverfolgbarkeit

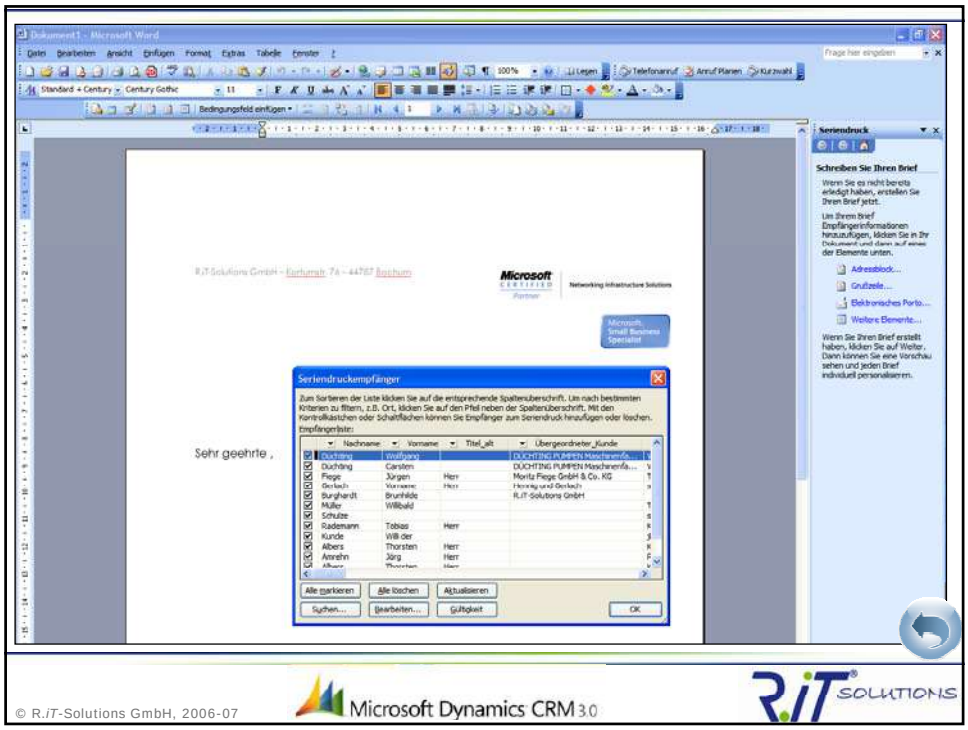
© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07

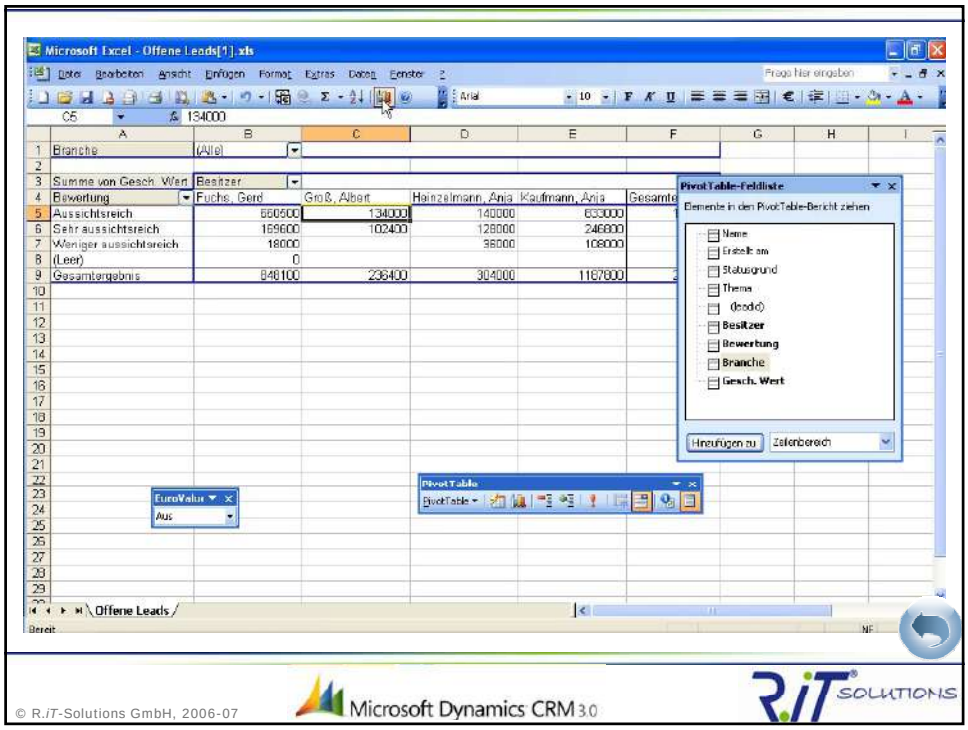
Microsoft Dynamics CRM 3.0

R.iT SOLUTIONS


Microsoft CRM - Microsoft Outlook
Datei Bearbeiten Ansicht Wechseln zu Extras Aktionen CRM ?
E-Mail
Kontakte - Microsoft CRM
Favoritenordner
Posteingang
Ungelesene Na
Zur Nachverfolg
Gesendete Objekt
Alle E-Mail-Ordner
Postfach - Tobias
Microsoft CRM
Arbeitsbereich
Kunden
Firmen
Kontakt
Meine Arbe
Aktivit
Seriendruck -- Web Page Dialog
Seriendruck
Wählen Sie den Typ des zu erstellenden Dokuments aus:
Briefvorlage
E-Mail-Vorlage
Leerer Brief
Leere E-Mail
Umschläge
Adressetiketten
Neues Dokument aus vorhandenem Dokument
OK
Abbrechen
Weitere Aktionen
Bearbeiten
Freigabe...
Deaktivieren
Aktivieren
Zur Marketingliste hinzufügen
Seriendruck...
Wolfgan
Carsten
Jürgen
Brunhild
Thorste
Jörg
© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07
Microsoft Dynamics CRM 3.0
R.iT SOLUTIONS


Neu
Allgemein
Berichte
Briefe & Faxe
Memos
Publikationen
Seriendruck
Sonstige Dokumente
Leeres Dokument
XML-Dokument
Webseite
E-Mailnachricht
Briefkopf Neu Privat.dot
R.iT-Solutions Briefkopf certifi...
R.iT-Solutions Briefkopf certified.dot
RIT-Solutions_Brief mit Rand.dot
RIT-Solutions_Brief...
Vorschau
Vorschau nicht verfügbar.
Neu erstellen
Dokument
Vorlage
Vorlagen auf Office Online
OK
Abbrechen
© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07
Microsoft Dynamics CRM 3.0
R.iT SOLUTIONS


Dokument1 - Microsoft Word
Seriendruck
Schreiben Sie Ihren Brief
Seriendruckempfänger
Sehr geehrte ,
© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07
Microsoft Dynamics CRM 3.0
R.iT SOLUTIONS


Microsoft Excel - Offene Leads[1].xls
Branche
(Alle)
Summe von Gesch. Wert
Besitzer
Bewertung
Fuchs, Gerd
Groß, Albert
Heinzelmann, Anja
Kaufmann, Anja
Aussichtsreich
Sehr aussichtsreich
Weniger aussichtsreich
(Leer)
Gesamtergebnis
PivotTable-Feldliste
Elemente in den PivotTable-Bericht ziehen
Name
Erstellt am
Statusgrund
Thema
(leeds)
Besitzer
Bewertung
Branche
Gesch. Wert
Hinzufügen zu
Zeilenbereich
EuroValue
Aus
PivotTable
Offene Leads
© R.iT-Solutions GmbH, 2006-07
Microsoft Dynamics CRM 3.0
R.iT SOLUTIONS

Agenda

- *Vorstellung / Einführung ✓*
- *Grundlagen zum Thema CRM ✓*
- *CRM – Ein Muss für den Mittelstand?✓*
  - -VERTRAUT
  - -WIRTSCHAFTLICH
  - -EFFIZIENT
  - -INFORMATIV
  - -FLEXIBEL
  - -INTEGRIERT
- **Stolpersteine**
- Résumée
- Offene Fragen & Diskussion

© R.*iT*-Solutions GmbH, 2006-07
Microsoft Dynamics CRM 3.0
R.iT SOLUTIONS

Stolpersteine

- Qualität des Datenaltbestands
- Mitarbeiterunzufriedenheit
- Ungeduld: Zu viel & zu schnell
- Integration in bestehende Systeme
- Begleitung durch die Geschäftsführung
- Vision & Zielvorstellung
- Kundenorientierung

© R.*iT*-Solutions GmbH, 2006-07
Microsoft Dynamics CRM 3.0
R.iT SOLUTIONS

Résumée

CRM – ein Muss für den Mittelstand!

© R.*iT*-Solutions GmbH, 2006-07
Microsoft Dynamics CRM 3.0

Résumée

- CRM ist mehr als *Kunden*management
- Liefert Informationen für fundierte Entscheidungen
  - ➔ Potentiale und Trends frühzeitig wahrnehmbar
  - ➔ Defizite deutlich

➔ strukturiertes und professionelles Informations-, Interaktions- und Kommunikationsmanagement

© R.*iT*-Solutions GmbH, 2006-07
Microsoft Dynamics CRM 3.0

Offene Fragen & Diskussion

Bei Rückfragen wenden Sie sich gerne an:

Tobias Rademann
R.*iT*-Solutions GmbH

www.R*iT*-Solutions.com
Tobias.Rademann@R*iT*-Solutions.com

Kortumstraße 76, 44787 Bochum
Tel.: 0234 – 43 88 00-0, Fax: 0234 – 43 88 00-29

© R.*iT*-Solutions GmbH, 2006-07 Microsoft Dynamics CRM 3.0

Auszug aktueller Referenzen

© R.*iT*-Solutions GmbH, 2006-07 Microsoft Dynamics CRM 3.0