



Nachrichten
der Industrie-
und Handelskammer
im mittleren Ruhrgebiet
zu Bochum

Wirtschaft im Revier



Chance Unternehmen
gründen | wachsen | sichern

Wettbewerbsfaktor CRM

Effektives Arbeiten in Vertrieb, Marketing und Service

Customer Relationship Management-Software (kurz: CRM) – die EDV-gestützte Optimierung kundenbezogener Arbeits- und Kommunikationsprozesse – ist zwar nichts Neues mehr, aber nach mittlerweile zehnjähriger Entwicklungs- und Einsatzzeit in Deutschland ist die Software nun reif für den breiten Einsatz in kleinen und mittelständischen Unternehmen: Die heutige Generation dieser Programme lässt sich auch ohne eigene EDV-Abteilung schnell implementieren, flexibel an die jeweiligen betrieblichen Bedürfnisse anpassen und intuitiv bedienen. Damit eröffnet CRM gerade mittelständischen Unternehmen erhebliche Wettbewerbsvorteile, mit denen sie sich gegen ihre (inter)nationale Konkurrenz durchsetzen können.

Kundendaten (d. h. sowohl Stammdaten als auch die Historie) gehören zu den wichtigsten Vermögenswerten eines Unternehmens. Daher sollten sie nicht nur einem besonderen Zugriffsschutz unterliegen und regelmäßig gesichert werden. Viel wichtiger für das Tagesgeschäft ist, dass diese Daten stets aktuell sind und den Mitarbeitern je nach Berechtigungsstufe zur Verfügung stehen, wo und wann sie sie benötigen.

Aufgrund der historischen Entwicklungen im EDV-Bereich sind Stammdaten jedoch vielfach auf den unterschiedlichsten PCs verteilt – und das oft in vielfältigen Versionen und Formen wie Outlook-Kontakten, Excel-Dateien oder Access-Datenbanken. Für die Kundenhistorie gilt dasselbe: E-Mails zu Anfragen, Problemen oder Angeboten liegen ebenfalls über die jeweiligen Programme und Mitarbeiter verteilt vor oder sind vielleicht schon gelöscht. Das Ergebnis: Ein transparenter, umfassender und aktueller Überblick über

Kundendaten existiert nicht. Er ist höchstens in den Köpfen einzelner Mitarbeiter „gespeichert“ – fallen diese aus oder verlassen das Unternehmen, geht auch der Zugriff auf diese Informationen verloren.

Arbeiten wie die Großen

Zur Lösung dieser Probleme ist CRM-Software entwickelt worden. In der Vergangenheit war es jedoch nur Großunternehmen mit eigenen EDV-Abteilungen und großen IT-Budgets möglich, von den Vorteilen aus CRM-Projekten zu profitieren. Die Entwicklungen der letzten zehn Jahre – also die zunehmende unternehmensinterne Vernetzung in Verbindung mit immer leistungsfähigerer Hard- und Software – haben aber dazu geführt, dass Firmen wie SAP, Microsoft, Oracle (Siebel) und Sage gezielt CRM-Software für den Mittelstand entwickelt haben.

Aktueller Stand

Die heutigen CRM-Pakete sind extrem leistungsfähig, können aber mit einem Bruchteil des früher notwendigen finanziellen, zeitlichen und personellen Aufwandes erfolgreich eingeführt werden. Da sie gezielt auf die Anforderungen kleiner und mittelständischer Unternehmen zugeschnitten sind, lassen sie sich zudem einfach an die jeweiligen betrieblichen Bedürfnisse anpassen. Schließlich profitieren Anwender bspw. bei Microsofts CRM-Lösung von der intuitiv bedienbaren Benutzeroberfläche, die sich voll in ihre vertraute Arbeitsumgebung (bspw. Outlook) integriert. Eine hohe Mitarbeiterakzeptanz ist somit garantiert.

Mehr als ein Vertriebstool

Heutige CRM-Software ist aber viel mehr als ein rein vertriebsorientiertes Werkzeug. So erlaubt die zentrale Verfügbarkeit aller kunden-

IHK-Forum Mittelstand zum Thema CRM

Am 21. März, ab 18:00 Uhr, findet in der IHK Bochum ein Mittelstandsforum zum Thema Customer Relationship Management statt.

Weitere Informationen und Anmeldung unter www.bochum.ihk.de, unter der Rubrik Service, Termine.

denbezogenen Informationen und Daten den Mitarbeitern in unterschiedlichen Aufgabebereichen, diese gezielt in ihre Prozesse einzubinden: Aus Vertriebsicht kann man durch den umfassenden Zugriff auf aktuelle Daten effizienter und kundenorientierter arbeiten. Automatisierte Regeln und Warnungen sorgen dafür, dass Arbeitsprozesse konsistent durchgeführt und Fehler vermieden werden. Schließlich führt die Automatisierung von Routinetätigkeiten zur Entlastung der Mitarbeiter.

Die Durchführung und Erfolgsauswertung von Marketingaktivitäten wird durch ein umfangreiches Kampagnenmanagement erleichtert. Zudem stehen wirkungsvolle Selektionswerkzeuge zur Verfügung, mit denen nach flexiblen Kriterien gezielt Kunden für Kampagnen ausgewählt werden können. Diese können durch die enge Verzahnung der Programme mit Standardanwendungen wie Word, Excel oder Outlook problemlos und schnell umgesetzt werden. Der Kundenservice wird durch die systematische und mitarbeiterunabhängige Nachverfolgung eingehender Serviceanfragen entlastet. Darüber

hinaus können hier Werkzeuge wie zentrale Wissensdatenbanken genutzt werden, um vom einmal erarbeiteten Wissen zu profitieren und Probleme im Sinne der Kunden möglichst zügig zu lösen.

Hohe Transparenz

Und das Wichtigste: Die Geschäftsleitung hat durch ein umfangreiches, leicht zu bedienendes Berichtswesen jederzeit Zugriff auf alle relevanten Informationen. Diese unterstützen sie bei der Entscheidungsfindung, der effizienten Steuerung von Arbeitsprozessen und der Optimierung wichtiger Ressourcen. Damit werden sowohl Potenziale als auch Defizite frühzeitig erkennbar und können angemessen in der weiteren Planung berücksichtigt werden.

Den Kunden in die Tasche stecken

Das Thema mobiles Arbeiten gehört zu den Toptrends im Geschäftsleben. Selbstverständlich muss eine CRM-Lösung den Zugriff auf wichtige Kundendaten von unterwegs erlauben – jedenfalls, sofern dies vom Unternehmer gewünscht wird. Die meisten Softwarepakete bieten diesen Zugriff auf zwei Arten: Entweder als sog. Offline-Client (d. h. wichtige Daten werden vor Verlassen des Unternehmens auf das Notebook kopiert und später wieder mit dem Server synchronisiert) oder per Fernzugriff (d. h. der Mitarbeiter arbeitet auch unterwegs direkt auf dem Firmenserver). Für welche Möglichkeiten man sich entscheidet – eines ist sicher: Fundierte Informationen und schnelle Reaktionsfähigkeit steigern die Kundenzufriedenheit und erhöhen den Verkaufserfolg nachhaltig.

Flexibel und offen

Sofern in Ihrem Unternehmen bereits Warenwirtschaftssysteme oder vergleichbare Programme mit wichtigen Daten vorhanden sind, sorgen offene Schnittstellen heute dafür, dass die CRM-Software nahtlos in diese Umgebung integriert werden kann. Somit ist ein Austausch zwischen diesen Programmen problemlos möglich. Aufgrund der hohen Flexibilität und Anpassbarkeit heutiger CRM-Programme lassen sich diese zudem für die Erfassung und Nachverfolgung aller anderen mit dem Unternehmen verbundenen Personen und Gruppen wie bspw. Lieferanten, Mitarbeiter, o. Ä. verwenden: Damit wird CRM zu einem leistungsfähigen Tool für strukturiertes und professionelles Informations-, Interaktions- und Kommunikationsmanagement.

Fazit und Handlungsempfehlungen

Spätestens seit Erscheinen neuer, kostengünstiger Softwaregruppen ist CRM zu einem Muss für den Mittelstand geworden: CRM ist bezahlbar, kann mit dem richtigen Partner ohne großen finanziellen und personellen Aufwand erfolgreich implementiert werden und bietet Möglichkeiten zur Differenzierung von anderen Unternehmen wie kaum ein anderes Werkzeug. CRM ermöglicht effektives, transparentes und nachvollziehbares Arbeiten.

> Tobias Rademann, M.A. (MCP)
Geschäftsführer der R.iT-Solutions GmbH,
Bochum