

Wir reduzieren Ihre CRM-Systeme!

Für ein international agierendes Unternehmen ist ein einziges CRM-System effizienter als eine Sammlung von Insellösungen.

Wildwuchs von CRM-Systemen

Nicht selten werden in international agierenden Unternehmen mehrere CRM-Systeme eingesetzt, die die jeweilige nationale Sicht widerspiegeln. Mit den Insellösungen werden Kundeninformationen in unterschiedlichen Qualitäten verarbeitet und wenig miteinander vernetzt. Die nationalen Alleingänge verhindern eine Auswertung über den gesamten Markt und die Vergleichbarkeit der weltweiten Aktivitäten. Ohne internationale Synchronisierung sind die Abläufe auch im eigenen Land beeinträchtigt. So lassen sich nur schwerlich unternehmenseinheitliche Qualitätsstandards umsetzen, geschweige denn eine einheitliche Kunden- und Marktstrategie verwirklichen.

Zudem behindern sich die parallel laufenden Systeme gegenseitig. Fehlende, doppelte oder widersprüchliche Informationen verursachen einen enormen Mehraufwand in der Pflege und Koordination. Die Lösung ist ein international eingesetztes CRM-System, das alle Kundeninformationen bündelt.

Stecker ziehen geht nicht

Der vermeintlich einfachste Weg ist es, bei den überflüssigen Systemen den Stecker zu ziehen und den Mitarbeitern die Konzernlösung vorzusetzen. Der Aufschrei der Empörung würde noch lange im Unternehmen nachhallen und die Akzeptanz für das neue System wäre gleich Null. Niemand gibt gern sein gewohntes und geliebtes System auf – schon gar nicht ungefragt.

Deshalb ist es notwendig, bei der Auswahl für ein konzernweit akzeptiertes CRM-System alle Beteiligten ins Boot zu nehmen und gemeinsam die beste Lösung zu erarbeiten. Der Prozess der Evaluierung benötigt eine Methode, die es erlaubt, die technischen Parameter klar darzustellen und die Belange der Betroffenen zu reflektieren.

Unternehmensberatung
Stephan Bauriedel

Neue Kantstrasse 25
D-14057 Berlin

Tel.: +49 30 33772591

www.sbauriedel.de



Unternehmensberatung
Stephan Bauriedel

Neue Kantstrasse 25
D-14057 Berlin

Tel.: +49 30 33772591

www.sbauriedel.de

Entscheidung nach Emotionen und Technik

Die Einigung auf ein konzernweites CRM-System sollte sowohl Emotionen als auch technische Aspekte berücksichtigen. Für eine klare Abbildung der Unternehmensprozesse beschreiben wir CRM-Systeme anhand von Kundenszenen. Die typischen Abläufe aus dem operativen Geschäft umfassen alle Business Units: eine Kampagne, einen Kundentermin, ein Angebot und eine Reklamation.

Die Anforderungen aller Business Units werden in einem Testszenario dokumentiert. Hierfür kann es notwendig sein, dass sogenannte Abgesandte aus den einzelnen Units dem Projektteam angehören, oder dass das Projektteam die Beteiligten vor Ort interviewt. Um zu vermeiden, dass das Testszenario zu überladen wirkt, werden doppelte und überlappende Funktionen entfernt, genauso wie individuellere Anforderungen, welche durch ein Standard-CRM nicht abgebildet werden können.

Alle Beteiligten entwickeln aus der Summe ihrer Erfahrungen ein für alle Seiten akzeptables Testszenario. Das fertige Szenario wird durch das Management freigegeben.

Evaluierung anhand internationaler Standards

Ausgewählten Systemanbietern wird das Testszenario zugesendet. Sie werden eingeladen zu präsentieren, wie ihr CRM-System die Anforderungen des Testszenarios erfüllt. Vertreter der einzelnen Business Units und des Projektteams sind aufgefordert, während der Präsentation die Software anhand eines Bewertungsbogens einzuschätzen.

Die Bewertung erfolgt nach internationalen Standards der ISO 12119 für Software Qualität, der ISO 9241 für Bildschirm Arbeitsplätze und der ISO 9000:2000. Die Systemanbieter müssen zeigen, wie ihre Software die Prozesse des Unternehmens unterstützt. Nur was man gesehen hat, funktioniert auch später so, wie man es braucht.

Mit diesem Vorgehen können innerhalb eines Tages die funktionalen Anforderungen, die Flexibilität, die Bedienerfreundlichkeit sowie die Effizienz der Systeme getestet werden.



Unternehmensberatung
Stephan Bauriedel

Neue Kantstrasse 25
D-14057 Berlin

Tel.: +49 30 33772591

www.sbauriedel.de

Akzeptanz schlägt Preis

Diese Methode stärkt die Akzeptanz der Beteiligten für eine gemeinsame Entscheidung, für oder gegen ein System. Denn alle können sich mit ihren Anforderungen in den Auswahlprozess einbringen. Die Rahmenbedingungen sind für alle CRM-Anbieter identisch. Die Prozesse sind transparent und nachvollziehbar. Letztendlich lässt sich mit Fakten belegen, welches das am besten passende System ist.

In der Regel erreichen wir in unseren Projekten eine sehr hohe Akzeptanz für das ausgewählte System. Viele Systemevaluierungen werden von uns einstimmig abgeschlossen. Bei einem CRM-System sind die Akzeptanz und das Engagement der Beteiligten wichtiger als die Auflistung möglicher Kosten für die Systeme.

Mit dem passenden CRM-System können internationale Konzerne ihre Kundenbeziehungen effizienter gestalten und einheitliche Qualitätsstandards umsetzen.

CRM Excellence Test 2011

Unser CRM Excellence Test 2011 ist das Beispiel, das sehr präzise belegt, wie wir führende CRM-Systeme vergleichen und die Stärken und Schwächen herausstellen können. Der Test hat sich als eine erste Entscheidungsgrundlage bei der Auswahl für ein passendes CRM-System etabliert.

Den CRM Excellence Test 2011 können Sie unter www.sbauriedel.de online bestellen.

Stephan Bauriedel ist Experte für ganzheitliches Kundenmanagement. Gemeinsam mit dem Kunden entwirft er klar definierte und umsetzbare CRM-Strategien - im Einklang mit der Unternehmenskultur. Seine zukunftsorientierten CRM-Konzepte basieren auf den klassischen Unternehmensebenen Strategie, Prozesse, Menschen und IT-Systeme. Mehr Informationen unter www.sbauriedel.de.