

Kundenbeziehungen mit Pfiff managen

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT Die neueste Generation von CRM-Applikationen kommt den Bedürfnissen von kleineren Unternehmen entgegen. Die aktuellen Lösungen eröffnen ihnen vergleichbare Funktionen wie umfangreichere Angebote für Grossunternehmen.

DANIEL HAAS

Der Erfolg eines Unternehmens setzt professionelles Kundenbeziehungsmanagement (CRM) voraus, vom Marketing über den Verkauf bis zum Service. Dabei muss die eingesetzte Software den Anspruchsgruppen – Anwendern, Management und IT-Verantwortlichen – einem kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) genauso gerecht werden wie in einem Grossunternehmen.

Mit der neuesten Technologie lassen sich nicht nur Aufwand und Risiken in der Einführungsphase reduzieren. Es bieten sich zudem Servicemodelle für einen einfachen und zeitsparenden laufenden Betrieb an, wie sie bis vor kurzem undenkbar waren. Die Erfahrung zeigt klar, dass für eine hohe interne Akzeptanz bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein müssen: Einfache und vertraute Bedienung, hohe Funktionalität, Flexibilität und Skalierbarkeit, einfache und kostengünstige Einbettung in die bestehende IT-Umgebung. Dies mag banal tönen, und dennoch genügen nur wenige Anbieter diesen Anforderungen.

Auf Bekanntem aufbauen

Gerade für KMU sind sie aber entscheidend für den Erfolg, denn weder ist die Zeit für eine aufwendige Ausbildung vorhanden, noch können sich diese Firmen die



Für ein Unternehmen lohnt es sich, beim Einsatz von CRM-Software genau hinzusehen.

Kosten für ein komplexes Einführungsprojekt leisten.

Viele erfolgreich realisierte Projekte in KMU zeigen die Vorteile der neuesten Softwaregeneration auf, die nicht überraschend auf den vertrauten Windows-Applikationen basiert (Microsoft Office oder Outlook). Der bekannte

«Look and Feel» erzeugt beim Anwender ein Gefühl der Vertrautheit, reduziert den Ausbildungsbedarf und sorgt für eine steile Lernkurve und hohe Anwenderproduktivität. Die hohe Funktionalität wird dank einer Technologie erreicht, die eine einfache und flexible, rollen- und benutzerspezi-

fische Bedienoberfläche ermöglicht. Je nach Funktion und Aufgabe des Benutzers werden notwendige Funktionalitäten ein- und nicht relevante Bedienungselemente ausgeblendet mit der Folge einer gesteigerten Produktivität. Auf diesem Feld lassen sich bereits enorme Fortschritte beobachten,

und von den marktführenden Anbietern sind in den nächsten drei bis fünf Jahren weitere grosse Schritte zu erwarten.

Die heutige Unternehmensdynamik macht hohe Flexibilität und Skalierbarkeit von IT-Geschäftslösungen unverzichtbar. Gleichzeitig sind schlanke Strukturen und Abläufe ein sozusagen natürlicher Wettbewerbsvorteil von KMU. Deshalb kommen ihnen die neuesten Softwareaplikationen entgegen. Das beginnt schon mit der Einführungsphase. Statt langwieriger Spezifikationen, die ein hohes Abstraktionsvermögen verlangen, wird mit dem sogenannten Prototyping gleich zu Beginn ein bereits lösungsnahes Modell erstellt.

Dieses kann rasch auf Praxistauglichkeit getestet werden und schafft von Anfang an Akzeptanz, weil die Lösung nicht nur auf Papier existiert, sondern weit vor dem laufenden Betrieb erlebbar wird. Auch in der anschliessenden Nutzungsphase sind stets zeitnahe Anpassungen möglich. Es versteht sich von selbst, dass sich die neuesten CRM-Lösungen auch ideal für mobile Endgeräte und damit vor allem Verkaufs- und Servicemitarbeiter eignen.

Die Notwendigkeit, Fixkosten zu variabilisieren, gilt auch für IT-

Geschäftsapplikationen. Die neueste CRM-Technologie bietet Wahlfreiheit, solche Applikationen auf der internen IT-Infrastruktur bereitzustellen oder von einem externen Service-Provider einzukaufen. Dabei kann die Betriebsart – inhouse oder hosted – jederzeit gewechselt und damit die Abhängigkeit vermieden oder zumindest stark reduziert werden.

Die verschiedenen Hosting-Lösungen – Software as a Service (SaaS), Cloud Computing, Software + Service und ähnliche – bieten zudem eine hohe Skalierbarkeit mit Blick auf schwankende Benutzerzahlen und bedarfsorientierte Zahlungsmodelle für Nutzerlizenzen.

Enormes Potenzial für KMU

Die neuesten Trends kommen zuallererst jenen KMU entgegen, die auf professionelle Lösungen angewiesen sind, aber nicht über das nötige Know-how und die Ressourcen verfügen, eine hohe Skalierbarkeit wünschen – etwa in Wachstumsphasen oder bei stark schwankenden Volumina – sowie höchsten Wert auf Flexibilität und minimale Fixkosten legen.

Trotz knappen Mitteln kann eine CRM-Lösung eingesetzt werden.

Daniel Haas, Geschäftsführer und Inhaber Centis, Pfäffikon SZ.