PDF-Version der Seite:CRM-Systeme
URL:
Datum: 20.Mai.2013

[buw]

Herausforderung
Viele mittelständische Unternehmen setzen noch keine CRM-Systeme ein. Die Verwaltung der Kundendaten erfolgt in verschiedenen Listen, die nicht miteinander verbunden sind (Excel, Outlook etc.) – die Folge ist eine mangelnde Koordination der Daten in den verschiedenen Abteilungen.
Die Isolierung der Daten verbindet sich oft mit Abteilungen, die nicht Hand in Hand miteinander arbeiten. Vertrieb, Marketing und Produktentwicklung lassen sich so nicht erfolgreich steuern.
Den Unternehmen ist dies in der Regel auch bewusst, doch die Auswahl eines geeigneten CRM-Systems (das alle erforderlichen Funktionen bietet, aber nicht mit weiteren Funktionen belastet, die nicht benötigt werden) ist ohne Unterstützung ein schwieriges Unterfangen.

Lösung
Eine einheitliche Kundenakte samt Kontakthistorie für alle Mitarbeiter im Kundenkontakt („One face of the customer“) ermöglicht erst ein einheitliches Auftreten des Unternehmens gegenüber den Kunden („One face to the customer“).

Schlankere, teilautomatisierte und bereichsübergreifende Prozesse sparen Kosten; Marketingkampagnen erreichen genau die gewünschte Zielgruppe und ergeben Transparenz über sämtliche Aktivitäten im Vertrieb (Vertriebscontrolling).

Nach einer Analyse der Ist-Situation (Prozesse, Organisation, IT) in Vertrieb, Marketing und Service sowie einer Aufnahme und Bewertung der fachlichen und technischen Anforderungen gestaltet buw ein realistisches CRM-Zielbild und erstellt ein Pflichtenheft. Im Anschluss werden geeignete Software-Anbieter bewertet.
Nach der Auswahl eines Systems bietet buw die Begleitung und Projektsteuerung der Umsetzungsphase (Implementierung) sowie ein Change Management zur optimalen Betreuung während der Umstellungszeit.

Umsetzung

- Sales Management
- Customer Value Lab
- Mobiles CRM
- Vertriebscontrolling
- Business Intelligence
- Angebotserstellung
- Produktkataloge (PIM)

Referenzen

Ihr Ansprechpartner

Ulf Loetschert
Consultant
buw consulting
E-Mail:
Fon: +49 541 9462-513
Fax: +49 541 9462-788

Studie
buw CRM Studie: Systematisches Kundenmanagement im Mittelstand

> Leseprobe