

Erfolgsfaktor Kundenorientierung

Aufgrund des immer steigenden Wettbewerbs haben bereits viele Unternehmen die Notwendigkeit erkannt, den Kunden in den Mittelpunkt ihrer Arbeit zu stellen. Der langfristige Markterfolg hängt davon ab, dass man den Kunden als Partner sieht und in Kunden- bzw. Marktbeziehungen investiert. Voraussetzung dafür ist eine offene, außengerichtete Unternehmenskultur, wobei das gesamte Unternehmen zu dieser Kundenorientierung steht.

CRM (Customer Relationship Management) ist ein Ansatz der Unternehmensführung, der alle kundenbezogenen Prozesse in Marketing, Vertrieb, Kundendienst sowie Forschung und Entwicklung abteilungsübergreifend optimiert und integriert. CRM Projekte sollen Vertriebswege, Akquise und Kundenbetreuung optimal unterstützen. Die Integration aller kundenbezogenen Prozesse soll eine maßgeschneiderte Kundenansprache und somit bessere Kundenbindung und mehr Verkaufserfolge ermöglichen.

E-CRM beruht auf IT Unterstützung. Dennoch ist es mehr als ein IT-Tool, es ist vielmehr Werkzeug und Wegbereiter einer Philosophie, die alle Unternehmensbereiche betrifft.

Vor Beginn eines jeden CRM Projekts bedarf es einer ausführlichen Analyse der IST- Situation und einer Planung der konkreten Vorgehensweise.

Die Analyse bezieht sich auf

- die Bedürfnisse der Kunden
- die Definition der Zielvorstellungen (Cross Selling, Kundenloyalität, Formulierung einer Strategie der Kundenorientierung)
- internen Strukturen (U-Kommunikation in und zwischen den Abteilungen)

Erst nach der ausführlichen Analyse kann entschieden werden in welchem Ausmaß ein E-CRM System für sie sinnvoll ist und der tatsächliche Aufwand bezüglich Zeit und Kosten geplant werden. Die Entscheidung welches CRM System mit welchen Funktionalitäten am besten zu den eigenen Anforderungen und zur eigenen Vertriebsstruktur passt, ist angesichts des zunehmend unübersichtlichen Marktes keine leichte Aufgabe. Aufgrund des Angebots unterschiedlicher Software- Lösungen ist eine Abstimmung mit Unternehmensberatern ratsam.

Die erfolgreiche CRM Einführung

Die folgenden Gebote stellen weitere Grundvoraussetzungen für die erfolgreiche Umsetzung eines E-CRM Projekts dar:

- geschulte und motivierte Mitarbeiter
- hohe Akzeptanz durch die Anwender (fehlerfreie Software, gute Hardware)
- Mentor in der Geschäftsleitung als Vorbild, welches die Kundenorientierung als Zielmaxime hervorhebt

- professionelles Projektmanagement
- Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen (Datenschutzgesetz, Betriebsverfassungsgesetz, Schutz der Privatsphäre natürlicher Personen)
- Einfachheit
- Rahmenkonzept mit Stufenplan für die Einführung
- Organisationsplanung rund um die Software
- Richtige Auswahl der Software: Vorauswahl, Ausschreibung, Angebotsgegenüberstellung und Test
- Prüfung und Schulung in der Einführungsphase

Möglichkeiten und Grenzen von e-CRM

e-CRM kann dabei helfen, neue Geschäftspotentiale zu identifizieren und Neukunden zu gewinnen. Mittels maßgeschneiderter Kundenansprache können Up- und Cross-Selling-Potentiale bei bestehenden Kunden erfolgreich durchgeführt werden. Zudem erleichtert der Überblick über alle Kundendaten die Identifizierung von Premium-Kunden, so kann etwa für weniger profitable Kunden die Betreuung auf kostengünstige Self-Service-Angebote verlagert werden. Im sogenannten „closed loop“, einem geschlossenen Regelkreis aus operativem und strategischem CRM, können durch das Sammeln und Auswerten von Verkaufsdaten Erfahrungen und Wissen in neue Verkaufsaktionen und Kundenkontakte eingebracht werden.

Richtig angewandt bietet e-CRM also tatsächlich ein großes Potential, allerdings richten sich Menschen und Organisationen nicht über Nacht per Projektbeschluss nach einer neuen kundenorientierten Strategie aus. Nehmen Sie sich also Zeit für die Orientierungs- und Planungsphase, aber „verplanen“ Sie nicht die Umsetzung. Schritt für Schritt gelangen Sie sicher ans Ziel: Sorgfältige Analyse, Auswahl passender Dienstleister und dann der Start eines ersten Moduls, um die neue Technologie nach und nach einzuführen.

Quelle und Copyright: Internetauftritt des Landkreises Neu-Ulm, <http://www.landkreis.neu-ulm.de>