

10 einfache Schritte, wie Sie Ihr CRM Projekt planen

combit Relationship Manager



01 Träumen Sie! Wie soll Ihre Wunsch-Software aussehen? Was muss sie leisten können?

Verantwortungsträger wie Sie entscheiden sich für ein CRM System aus verschiedenen Motivationen heraus. Oft gibt es eine Gemeinsamkeit: Die Ansprüche an Unternehmen wachsen stetig. Sie müssen trotz steigender Komplexität schnell und individuell reagieren. Ein gutes CRM System liefert wertvolle Unterstützung. Denn CRM ist ein zentrales Instrument, um komplexe Geschäftsprozesse massiv zu vereinfachen. Es entlastet Sie deutlich bei Ihrer täglichen Arbeit. Zudem gibt es Ihnen die Möglichkeit, den Kunden in den Mittelpunkt Ihres Handelns zu stellen. Einige Anforderungsbeispiele:

- ✓ Kunden intensiver und individueller betreuen (z.B. über Mailings) und deutlich Arbeitszeit einsparen.
- ✓ Kundenfeedback detailliert – ggf. automatisiert – erfassen und auswerten.
- ✓ Wiederkehrende Prozesse (Versand von Standardbriefen, -antworten, etc.) auf Knopfdruck erledigen und gleichzeitig dokumentieren.
- ✓ Sichtbarkeit von Daten genau definieren und kontrollieren.
- ✓ Kunden schnell und umfassend Auskunft geben.
- ✓ Kontrolle über die Aktivitäten Ihrer Mitarbeiter im Hinblick auf Ihre Kunden.



Auch allgemeine Gesichtspunkte wie Stabilität, Nutzerfreundlichkeit und Flexibilität bzw. Anpassbarkeit sind klare Vorgaben an ein CRM System.

Um Ihre Anforderungen zu spezifizieren, erstellen Sie am besten ein Lastenheft. Führen Sie darin die Unternehmensprozesse auf, die auf den Kunden hin ausgerichtet werden müssen. Dabei priorisieren Sie auch gleich Ihre Anforderungen. Das Lastenheft hilft nicht nur bei der Entscheidungsfindung: Gleichen Sie während und nach der Implementierung das Ergebnis mit Ihren ursprünglichen Vorstellungen ab. So überblicken Sie den Implementierungsprozess besser. Eventuellen Fehlentwicklungen wirken Sie schnell entgegen. Kontrollieren Sie abschließend, ob alle Bereiche abgedeckt und Wünsche erfüllt wurden.

02 Treffen Sie eine Entscheidung! Fester Branchen-Standard oder flexibles System



Kleine, mittelständische und große Firmen stehen vor unterschiedlichen Herausforderungen. Daher ist es wichtig, die für Sie passgenaue Lösung zu finden. Manchmal ist eine vorgefertigte branchenspezifische Lösung die richtige Wahl.

Häufig ist aber ein flexibles, anpassbares CRM System die bessere Wahl: Es kann exakt auf Ihr Unternehmen, auf Ihre Arbeitsbereiche, Größe und Zielgruppe abgestimmt werden. Der Aufwand bei der Implementierung ist jedoch etwas größer. Dafür passt die Lösung dann aber wie angegossen und wächst später mit Ihren steigenden Anforderungen.

In den meisten Fällen ist es sinnvoll, eine der mitgelieferten Lösungen als Grundlage für Ihre Anpassungen zu verwenden. Ihr Vorteil: Sie können sofort starten und profitieren von zahlreichen vordefinierten Funktionen. Oft müssen Sie nur noch wenig anpassen, um eine maßgeschneiderte CRM Lösung zu erhalten. Prüfen Sie deshalb, ob der CRM Anbieter verschiedene Lösungen anbietet. Auf deren Basis lassen sich Anpassungen vornehmen.

Zu welcher Variante Sie auch tendieren, achten Sie auf die einfache Bedienbarkeit (Usability) der CRM Lösung: Nicht jeder Ihrer Mitarbeiter ist ein IT-Experte.

03 Informieren Sie über Ihr Vorhaben und bilden Sie ein Projektteam

Die Entscheidung für eine CRM Lösung ist Chefsache. Sie bringt nach der Implementierung positive Veränderungen mit sich. Beispiele sind eine signifikante Qualitätssteigerung und Arbeitserleichterungen für alle Beteiligten. Ihre Mitarbeiter werden bspw. in ihren Arbeitsabläufen teilweise merklich entlastet. Daher ist für Sie wichtig, vorab Input über Optimierungsbedarf aus den verschiedenen Abteilungen zu bekommen. Die Ergebnisse gilt es in einer CRM Lösung zu vereinen.

Speziell bei mittleren und größeren Unternehmen hat es sich bewährt, die Aufgaben bei der Implementierung auf mehrere Schultern zu verteilen. Die Systemumstellung wird so erfahrungsgemäß schneller bewältigt. Können Sie aus diversen Gründen kein Team aufstellen, kann auch ein externer Dienstleister helfen. Er begleitet die Einführung fachmännisch.

Entscheiden Sie sich für ein Implementierungsteam, wählen Sie Mitarbeiter aus den Abteilungen, die später auch die CRM Lösung nutzen. Diese sind mit ihrem Fachwissen das Bindeglied zwischen Firmenleitung, Mitarbeitern in den Abteilungen und dem Software-Anbieter. Achten Sie bei der Aufstellung des Teams darauf, dass nicht nur IT-Experten dabei sind: Ein breites Spektrum an Fachwissen ist wichtig, um der Bandbreite der Aufgaben gerecht zu werden. Zudem nützt es



nichts, Ihrer Belegschaft ein System „überzustülpen“. Das wird kurz- bis mittelfristig zu Akzeptanzproblemen führen. Die Gefahr des Scheiterns eines Projekts steigt erheblich. Verdeutlichen Sie Ihren Beschäftigten die Vorteile und Arbeitserleichterungen eines CRM Tools (bspw. Zeitersparnis und Benutzerfreundlichkeit). Heben Sie hervor, wie sehr die Kunden davon profitieren. Fundierte Aufklärung steigert automatisch die Motivation.

Machen Sie Ihre Mitarbeiter schon vor der Einführung in einer Pilotphase zu „CRM Fans“. So bleibt genügend Zeit, sich mit dem System vertraut zu machen. Außerdem lassen sich im praktischen Einsatz eventuelle Schwachstellen im System erkennen und beheben. Eine begeisterte Belegschaft zeigt während der Einführung des Systems größere Ausdauer und Engagement.

04 Überprüfen Sie den Background der CRM Anbieter genau

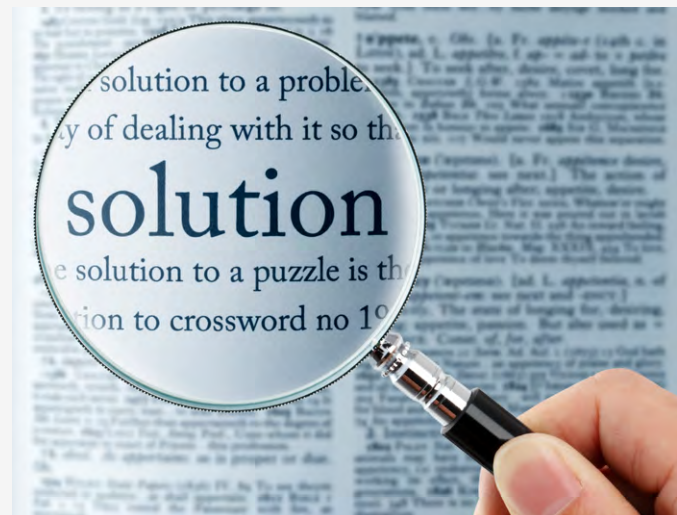
Wie viele Jahre Erfahrung im Bereich CRM hat der Softwarehersteller, bei dem Sie Ihre CRM Lösung kaufen wollen? Wie lange ist er schon am Markt? Ein Anbieter, der über jahrelange Erfahrung verfügt, ist kein 100-prozentiger Garant dafür, dass alles problemlos läuft. Es spricht allerdings vieles dafür. Für Sie als Kunden ist es zudem wichtig, dass er in Zukunft stabil bleibt. Schließlich wollen Sie, dass es das Produkt samt Support noch lange gibt. Auch ist es Ihr Anliegen dauerhaft von Know-how und Weiterentwicklungen des Anbieters zu profitieren.

Achten Sie auch auf unabhängige Kundenbewertungen. Gleichen Sie die Ergebnisse mit Ihrem Gefühl beim Recherchieren ab. Ein zuverlässiges Produkt hinterlässt einen stabilen Eindruck. Zufriedene Kunden hinterlassen Spuren in Form von positiven Bewertungen. Auch die von vielen Anbietern zur Verfügung gestellten Success Stories können bei der Einordnung helfen. Besonders wenn sie sich auf Ihre Branche beziehen. Darüber hinaus sind Pressestimmen von unabhängigen Medien hilfreich.

05 Machen Sie sich ein exaktes Bild von der CRM Lösung

Übergeben Sie Ihre Anforderungen, die Sie im Lastenheft ausgearbeitet haben, potentiellen Anbietern. Die Hersteller müssen dann ihrerseits präsentieren, wie sie Ihre Anforderungen mit dem jeweiligen System umsetzen. Lassen Sie sich genau aufschlüsseln, wie welche Bereiche Ihres Unternehmens durch CRM effizienter gestaltet werden. Vergleichen Sie die Preise. Nach der Sichtung wird Ihr Projektteam in der Lage sein, zu entscheiden, welches System sich am besten eignet.

Für einen direkten Eindruck stellen die meisten Softwareanbieter kostenlos zeitlich begrenzte Testversionen zur Verfügung. Oft sind dies sogar Vollversionen zur Evaluation. Gerade hier lassen sich die Lösungen auf Herz und Nieren prüfen.



06 Achten Sie auf Schulungs- und Support-Angebot

Es kann helfen, wenn sich Ihre Mitarbeiter während der Implementierung von Ihrem CRM Anbieter schulen lassen. Dadurch werden sie mit dem Produkt vertraut. Als „CRM Experten“ setzen sie später kleinere Änderungen selbst um. Schulungen sind jedoch auch nach der Implementierung noch sinnvoll. Die Arbeitswelt stellt ständig neue

Ansprüche an Unternehmen. Daher ist es eine gute Wahl, durch Schulungen auf dem aktuellen Stand zu bleiben. Achten Sie unbedingt darauf, dass Ihr zukünftiger CRM Hersteller bei eventuellen Schwierigkeiten sofort zur Hand ist. Prüfen Sie daher vor dem Kauf des Produkts, wie gut er in puncto Support aufgestellt ist.

07 Beschützen Sie Ihr Gold – Achten Sie auf die Sicherheit Ihrer Daten

Das Gold, mit dem Sie täglich arbeiten, sind die Kundendaten Ihres Unternehmens. Achten Sie deshalb neben einer einwandfreien Datenqualität auf die Datensicherheit. Wägen Sie ab, ob Sie Ihre Unternehmensdaten in die Cloud auslagern wollen. Falls ja, fordern Sie von Ihrem potentiellen Softwareanbieter genaue Erklärungen: Wie sicher sind Ihre Daten? Welche Verschlüsselungstechnik wird benutzt? An welchem Standort befindet sich der Server Ihres CRM Systems? Fragen Sie nach, wie Sie im Falle eines unerwünschten Datenverlustes rechtlich abgesichert sind. Genauso wichtig ist die interne Sicherheit der Daten. Sollen bspw. nicht alle Daten für alle Mitarbeiter sichtbar sein, ist eine Rechteverwaltung unabdingbar. Diese muss das von Ihnen gewünschte Sicherheitskonzept gut steuerbar abbilden.



08 Keine Schnellschüsse – Planen Sie genügend Zeit bei der Implementierung ein

Werden Sie sich über den Zeitrahmen bewusst, den Sie der Implementierung einräumen. Die Devise sollte sein: „Schritt für Schritt“ und nicht „alles jetzt und sofort“. Ungeduld und Zeitdruck sind bei der Einführung keine guten Ratgeber. Geben Sie Ihren Mitarbeitern Zeit, sich mit dem System vertraut zu machen. Geben Sie Ihrem Unternehmen Zeit, um Arbeitsprozesse in Ruhe umzustellen. Setzen Sie realistische Zeitziele, bis die Dinge

laufen und alle Anpassungen erledigt sind. Wenn Sie aus Zeitdruck auf eine stufenweise Einführung des CRM Systems verzichten, verschieben Sie große Anpassungen besser auf später. Oft genügt in diesem Fall ein Grund-Setup aus mitgelieferten Lösungen. Eine Feinjustierung kann später stattfinden. Lassen Sie außerdem in Ihre Überlegungen mit einfließen, ob Sie Anpassungen selbst vornehmen oder einem Partner übergeben.

09 Achten Sie auf Investitionssicherheit sowohl bei Lizenzen als auch bei Anpassungen

Die technische Umgebung Ihres CRM Systems bleibt im Lauf der Zeit nicht dieselbe. Es erscheinen regelmäßig neue Betriebssysteme oder Office-Versionen. Auch bieten viele CRM Anbieter in unterschiedlichen Abständen kleinere und größere Updates an. Früher oder später möchte bzw. muss man auf eine aktuellere Version umsteigen. Daher ist es wichtig, voranzuschauen:

- ✓ Unterstützt Ihr CRM Anbieter sowohl neue als auch gängige Windows- und Office-Versionen,

z.B. durch Updates oder Service Releases?

- ✓ Sind diese Updates verpflichtend oder kostenpflichtig? Oder sind sie inbegriffen?
- ✓ Wie verhält es sich mit Anpassungen bei Updates? Müssen Ihre Änderungen nach Updates kostenpflichtig nachkonfiguriert werden? Oder unterstützt das CRM System Ihre Anpassungen nach dem Update in vollem Umfang weiter?

10 Genießen Sie die Verbesserungen – ohne Folgeabhängigkeiten

Mit der Implementierung eines CRM Systems ist die Software idealerweise genau auf Ihr Unternehmen abgestimmt worden. Allerdings bleibt die Zeit nicht stehen und Dinge verändern sich. Kundenstruktur und Betriebsabläufe Ihres Unternehmens entwickeln sich weiter. Unternehmen wollen wachsen. Achten Sie daher auf ein

offenes System. So realisieren Sie auch zukünftig alle Anpassungen selbst. Für den Fall, dass Sie nicht selbst anpassen möchten, sondieren Sie den Markt. Oft gibt es unabhängige und vom Hersteller zertifizierte Anbieter, die Ihr System weiter anpassen können. So vermeiden Sie die Abhängigkeit von einem Anbieter.



Shortlist

- #01: Träumen Sie! Wie soll Ihre Wunsch-Software aussehen?
Was muss sie leisten können?
- #02: Treffen Sie eine Entscheidung!
Fester Branchen-Standard oder flexibles System
- #03: Informieren Sie über Ihr Vorhaben und bilden Sie ein Projektteam
- #04: Überprüfen Sie den Background der CRM Anbieter genau
- #05: Machen Sie sich ein exaktes Bild von der CRM Lösung
- #06: Achten Sie auf Schulungs- und Support-Angebot
- #07: Beschützen Sie Ihr Gold –
Achten Sie auf die Sicherheit Ihrer Daten
- #08: Keine Schnellschüsse –
Planen Sie genügend Zeit bei der Implementierung ein
- #09: Achten Sie auf Investitionssicherheit sowohl bei Lizenzen
als auch bei Anpassungen
- #10: Genießen Sie die Verbesserungen – ohne Folgeabhängigkeiten



Fragen zum CRM Projekt? Ich berate Sie gerne.

Kim Marcus Heuchert | +49 (0) 7531 90 60 10 | service@combit.net

combit GmbH Bücklestraße 3-5 78467 Konstanz Deutschland

© combit GmbH, Irrtümer und Änderungen vorbehalten! Die Angaben stellen nur Beschreibungen dar und enthalten keine Garantie der Beschaffenheit der Produkte. Alle genannten Produkte, Produktbezeichnungen sowie Logos sind Marken, eingetragene Warenzeichen oder Eigentum der jeweiligen Hersteller.

combit.net