

Pressemitteilung

12. August 2014

Ist mit ACT! ein "ganzheitliches CRM" möglich? – Aufklärende Hinweise hierzu

Um es gleich vorweg zu nehmen. Die Antwort auf die oben gestellte Frage lautet - 'Ja'.

Wir beobachten in letzter Zeit verstärkt das Bemühen verschiedener ERP-Anbieter, den eindeutig definierten Begriff des "Ganzheitlichen CRM" im Sinne eines effizienteren Produktmarketing umzudeuten. Damit wird den Kunden suggeriert, daß ein "Ganzheitliches CRM" insbesondere eine einzige Datenplattform nutzt - also keine doppelte Adressdaten-Erfassung und -pflege anfällt.

Hört sich zunächst verlockend an. Bei genauerer Betrachtung offenbaren sich jedoch viele einhergehende Nachteile.

Vor allem aber.. - eine einzige Datenplattform von ERP und CRM ist eben nicht das wesentliche Charakteristikum von "Ganzheitlichem CRM".

Ganzheitliches CRM liegt dann vor, wenn das verwendete CRM-System zur Erreichung verschiedener Teilziele erfolgreich eingesetzt wird.

Die verschiedenen Teilbereiche des CRM-Einsatzes werden bezeichnet als:

Operatives CRM

Unterstützung der operativen Prozesse in den Unternehmensbereichen, die direkten Kunden-, Interessenten- und Lieferantenkontakt haben.

Hier sind insbesondere der Vertrieb, das Marketing und der Kundenservice betroffen.

Kommunikatives CRM

Das "Kommunikative CRM" ist ein Unterbereich des "Operativen CRM". Es umfasst thematisch alle Kommunikationskanäle zwischen dem Unternehmen und dessen Geschäftsbeziehungen.

Axel v. Melville + Robert Schellmann GbR

Bogenstrasse 28 · D-22926 Ahrensburg

Telefon (04102) 80 365 0 · Telefax (04102) 80 365 20 · Internet: www.melville-schellmann.de

Gesellschafter: Betriebswirt Axel von Melville · Dipl. Ing. Robert Schellmann

Kollaboratives CRM

Unterstützung der Zusammenarbeit aller am Geschäftsprozess Beteiligten (über die Unternehmensgrenze hinaus) durch Informationsaustausch - also auch der Kunden und Interessenten. Ein Beispiel für "Kollaboratives CRM" wäre eine geschaffene Zugriffsmöglichkeit des Endkunden auf spezielle Detail-Informationen seiner Geschäftsverbindung über einen Web-Service, die ihren Ursprung im CRM-System haben.

Analytisches CRM

Dieses Themenfeld beschäftigt sich mit dem Sammeln und Analysieren aller für den Unternehmenserfolg relevanten - und in verteilten Datenbanksystemen erfassten Daten. Dies schliesst die gesammelten Informationen über Vertriebsaufwand und Kundenreaktionen im CRM-System genauso ein, wie den dabei erzielten Geschäftserfolg in all' seinen Facetten, der üblicherweise in einem ERP-System festgehalten wird.

Zurück zur Eingangsfrage. Ist mit ACT! ein "Ganzheitliches CRM" möglich?

Ja, das ist es.

Denn über das das reine Softwarepaket "ACT!" hinaus gibt es erstens alle hierfür notwendigen technischen Zusatzkomponenten.

Und zweitens gibt es das für die Zielerreichung notwendige Wissen für den schrittweisen Aufbau der ACT!-Software plus ACT!-Zusatztechnologie hin zu einer ganzheitlichen CRM-Nutzung.

Zuletzt noch ein paar gedankliche Anregungen, ein integriertes ERP-/CRM-System mit nur einer zentralen Datenbank kritisch zu hinterfragen.

1.) Im CRM-System wird jede Adresse verwaltet, mit der das Unternehmen in irgendeiner Art von Interaktion steht. Also "Kunden" genauso wie "Interessenten", "Leads", "Partner", "Wettbewerber", "Lieferanten", "Mitarbeiter" und sonstige, für den Geschäftsablauf tätige, oder relevante Personen/Firmen.

Ist eine einzige Datenbank-Plattform, die sich insbesondere auf die kaufmännischen Vorgänge focussiert, darauf ausreichend vorbereitet?

2.) Sie überlegen, z.B. 10.000 Adressdatensätze einzukaufen, anzuschreiben und mit Hilfe der CRM-Funktionalität zu Interessenten bzw. Kunden zu entwickeln.

Axel v. Melville + Robert Schellmann GbR

Bogenstrasse 28 · D-22926 Ahrensburg

Telefon (04102) 80 365 0 · Telefax (04102) 80 365 20 · Internet: www.melville-schellmann.de

Gesellschafter: Betriebswirt Axel von Melville · Dipl. Ing. Robert Schellmann

Wollen Sie 10.000 zugekaufte Adressdatensätze in Ihr ERP-System einspielen, in dem Sie doch maßgeblich Ihre Geschäftsbeziehungen zu Kunden verwalten?

3) Geschäfte werden noch immer zwischen Menschen angebahnt und vereinbart. Wenngleich die vereinbarten Geschäfte danach zwischen Firmen abgewickelt werden.

Im Prozess des direkten vertrieblichen Wirkens ist es also der Mensch (Kontakt), welcher im Fokus Ihres Handelns steht.

Verfügt das ERP-System über ausreichende Möglichkeiten, die zwischenmenschlichen Kontaktbeziehungen mit der nötigen Flexibilität darzustellen?

4) Die Umsetzung von komplexen Vertriebsstrategien verlangen nach hierfür geeigneten Werkzeugen.

Erlaubt das ERP-System ein unkompliziertes Hinzufügen individualisierter Tätigkeitstypen, samt hierzu gehöriger Ergebnisoptionen und Betrefflisten?

5) Wie verhält es sich mit der vielseitigen (variantenreichen) Nutzbarkeit des eingesetzten Systems?

Ist ein Arbeiten über verteilte Standorte - mit und ohne Onlinezugriff möglich? Werden technische Einsatzwege, wie "Client-Server", "Terminalserver-Einsatz", Offline-Nutzung und Datenabgleich per Synchronisation, Web-Zugriff auch für Smartphone-Benutzer gleichzeitig abgedeckt?

6) Wie steht es um die Administration von Zugriffsrechten auf Kontakt-, Firmen-, Verkaufschancen-, Feld- und Protokollebene?

Sind Sie sicher, daß der an das System angebundene Kooperationspartner nur seine vertriebsrelevanten Daten erhält - und nicht auch noch gleich dazu die kaufmännischen Daten aller Kundenbeziehungen der letzten Jahre?

Sprechen Sie uns an, wenn Sie weitere Fragen zur Optimierung Ihres ACT!-Einsatzes haben.

Ihre Ziele - ob Integration anderer Datenquellen, Workflow-Unterstützung, Analysen oder geeignete Steuerungsinstrumente.

Es gibt viele, noch unzureichend bekannte Möglichkeiten!