

Entscheidungen in neuer Qualität

Die Trennlinie zwischen Business Intelligence und Kundenbeziehungsmanagement verläuft fließend, denn Grundlage für CRM sind sauber aufbereitete Daten. Dies bestätigt Susan Pache, Geschäftsführerin beim CRM-Anbieter Evosoft.

ITM: *Frau Pache, wo verläuft softwareseitig und organisatorisch die Brücke zwischen CRM und BI?*

Pache: Business Intelligence-Lösungen ermöglichen z.B. fundierte Entscheidungen zu Kunden, neuen Geschäftsfeldern und Kostensenkungsmaßnahmen. Jeder Mitarbeiter erhält die relevanten Informationen zeitnah und auf der Basis von Fakten. So können Entscheidungen in neuer Qualität getroffen werden.

Durch den Einsatz von BI-Lösungen wird das CRM-System erweitert: Bereits vorhandene Datenbestände werden in Standardreports gewandelt und unternehmensweit Mitarbeitern bereitgestellt. BI-Lösungen werden in bestehende Systeme integriert oder mittels einer Portal-lösung für Kunden aufgesetzt.

ITM: *Wo sehen Sie bei Mittelständlern generell die Schwachstellen hin zu einem konsistenten CRM?*

Pache: Generell gibt es keine mittelstandsspezifischen Schwachstellen. Man kann von einer speziellen Situation bei Mittelständlern sprechen, die etwa dadurch gekennzeichnet ist, dass Rückschlüsse bei großen Projekten zu existenziellen Problemen führen können. Auch

die Abstimmung von genügend Ressourcen für CRM-Projekte ist oft schwierig, die Prozesse sind häufig wenig standardisiert und spezielles Know-how im Projektmanagement ist nicht immer verfügbar.

CRM-Projekte im Mittelstand sollten daher gekennzeichnet sein durch eine stufenweise Vorgehensweise, der organisatorischen und finanziellen Tragbarkeit, durch sichtbare Erfolge und Kontinuität.

ITM: *Welche Voraussetzungen – Datenbasis, Hardware, Organisation – müssen kleinere Unternehmen schaffen, um die bei ihnen vorhandenen Daten kundenbindend und -bringend zu verwerten?*

Pache: Voraussetzung ist die Definition einer durchgängigen CRM-Strategie. Die Datenbasis kann sich aus einer Vielzahl von Quellen (z.B. Excel-Tabellen, Access-Datenbanken, Outlook, etc.) zusammensetzen. Auf Basis eines Datenmodells und eines Migrationskonzeptes können die bereinigten Datenbestände fehlerfrei übernommen werden. Die vorhandene Systemlandschaft sollte sinnvoll genutzt



Susan Pache, Geschäftsführerin bei Evosoft, plädiert für ein stufenweises Vorgehen


und wenn notwendig, etwas homogenisiert werden.

ITM: *CRM endet nicht bei der Bereitstellung der Daten?*

Pache: Das Mitnehmen und Einbeziehen der Menschen im Rahmen einer Software-Einführung ist das zentrale Erfolgsrezept, dem eine besondere Aufmerksamkeit gebührt. Alle Mitarbeiter müssen von der CRM-Strategie des Unternehmens begeistert sein.

ITM: *Wie sollten Mittelständler CRM-Projekte angehen?*

Pache: Vor der Einführung sollten die Hauptziele klar definiert sein: Welches Mitglied der Geschäftsführung zeichnet für den CRM-Prozess verantwortlich? Ist die Geschäftsführung bereit, die Mitarbeiter von der CRM-Strategie zu begeistern? Welche Ressourcen stehen für eine CRM-Einführung bereit (Projektmitarbeiter, Zeit und Budgetrahmen)?

Idealerweise erfolgt der Start durch den Einsatz branchenspezifischer CRM-Pakete und wird abgerundet durch kontinuierliches Mitarbeitertraining.  gp