

## Einführung eines CRM-Systems: "Klassische" und "laufende" Implementierung im Vergleich

### **CRM-Projekte führen häufig an die Grenze der Belastbarkeit**

Die Einführung eines CRM-Systems bringt gerade klein- und mittelständische Unternehmen nicht selten an die Grenzen der eigenen Belastbarkeit. Im Vorfeld einer CRM-Einführung werden über einen langen Zeitraum hinweg in akribischer Weise Arbeitsabläufe und Prozesse erfasst, die jedoch bei der Einführung des Systems nicht mehr aktuell sind, weil sich Arbeitsweisen inzwischen verändert haben. Oft sprechen dann wirtschaftliche Gründe gegen die Einführung oder Anpassung eines Systems, da diese mit hohen Kosten für eine Anwendungsentwicklung verbunden sind.

### **Integrationsmethode im „laufenden Betrieb“**

Aufgrund der oben beschriebenen Erfahrung hat die ERM GmbH eine Methode entwickelt, die es klein- und mittelständischen Unternehmen erlaubt, ein CRM-System einzuführen, welches im "laufenden Betrieb" ohne großen Anpassungsaufwand integriert werden kann. Der Markt bietet hierfür eine große Auswahl sogenannter Standard-CRM-Systeme, die dank umfassender Funktionen in der Regel den Großteil sämtlicher Unternehmensanforderungen bedienen. Durch die Funktionsabdeckung des Standard-CRM-Systems lassen sich Anpassungen äußerst flexibel und ohne tiefgreifenden Programmieraufwand realisieren.

### **Hohe Zufriedenheit und schneller Erfolg**

Unsere Kunden, die diese "laufende Implementierung" gewählt haben, konnten sehr viel schneller und zielsicherer ihre gewünschten Ergebnisse erzielen. Bei einem Gros unserer Referenzkunden haben wir die „laufende Implementierung“ mit großem Erfolg und hoher Zufriedenheit eingesetzt.

## Die Vorgehensweise nach dem Prinzip der "laufenden" Implementierung

Im Gegensatz zur "klassischen Vorgehensweise" wird bei der "laufenden Implementierung" bereits nach wenigen Tagen ein Grundsystem installiert. Dabei werden folgende Rahmenbedingungen geschaffen:

- Eine Gruppe von Mitarbeitern wird ausgewählt, die sich als spätere Multiplikatoren (interne CRM-Vermarkter) eignen. Diese beginnen die Arbeit in dem Grundsystem.
- Eine Auswahl der wichtigsten Kernfunktionen für Adressqualität und Kundeninteraktion wird bereitgestellt.
- Die Implementierung wird nach und nach im Unternehmen ausgeweitet.
- Parallel zu der Arbeit mit diesem Grundsystem werden analog der "klassischen Vorgehensweise" die notwendigen Untersuchungen fortgeführt. Die Erkenntnisse werden laufend dahingehend geprüft, ob das bereits installierte Grundsystem Lösungen für erkannte Problembereiche enthält. Die entsprechenden Lösungen werden gegebenenfalls aktiviert bzw. hinzugefügt.

Auf diese Weise wächst das CRM-System parallel zum Untersuchungsvorgang und verbessert laufend seine Unterstützung für die Mitarbeiter und Betriebsprozesse.

### Vorteile dieser Vorgehensweise

- Die Informationen sind bereits strukturiert erfasst worden und lassen sich daher leicht in das neue System übertragen.
- Die Mitarbeiter haben aufgrund ihrer Arbeit mit einem CRM-System Zugang zu dessen grundsätzlicher Arbeitsweise erhalten.
- Mindestens ein CRM-System ist von den Mitarbeitern ausgiebig "getestet" worden, wertvolle Erfahrungen im Bereich Anwenderakzeptanz und Mitarbeiterführung sind bereits vorhanden.
- Durch die Nutzung eines CRM-System sehen die Mitarbeiter sofort implementierte Lösungen für viele Vorgänge, die anderenfalls durch mühevollen Eigenüberlegungen in einem Pflichtenheft umgesetzt werden müssten.
- Neue Mitarbeiter können schneller starten, da sie bereits Nutzen aus den "CRM-Insellösungen" ziehen.
- Am Ende der Untersuchung steht ein funktionsfähiges CRM-System zur Verfügung.

## CRM-Einführung nach dem „klassischen“ Prinzip

Im Gegensatz zur Warenwirtschaft ist der Bereich CRM nur in wenigen Unternehmen stringent organisiert. Ist der Leidensdruck groß genug geworden, wollen viele Unternehmen dieses Manko durch Einführung eines CRM- oder Kontaktmanagement-Systems beheben. In der Regel gibt es keine einheitliche Arbeitsweise im Bezug auf Kunden/Interessenten im Unternehmen. Wesentliche Versäumnisse der Vergangenheit werden also festgestellt, und durch die Definition von Betriebsabläufen sollen ähnliche Fehler in der Zukunft vermieden werden.

Am Ende wird ein Pflichtenheft formuliert, daß die EDV-technische Umsetzung der Betriebsabläufe gewährleisten soll.

### Vorteile dieser Vorgehensweise

- Das Unternehmen gewinnt Klarheit über die Ist-Situation.
- Möglichkeiten der Fehlervermeidung werden umfassend diskutiert und offengelegt.

### Nachteile dieser Vorgehensweise

- Auch wenn möglicherweise einzelne Aspekte überschaubar sind und daher sofort lösbar wären, bleiben sie aufgrund der Suche nach einer Gesamtlösung länger als nötig ungelöst.
- Die Suche nach einer Gesamtlösung weitet sich oftmals exponentiell aus, was dazu führt, dass mit der CRM-Einführung nicht begonnen wird.
- Da sich während des Untersuchungszeitraums die Bedingungen laufend ändern (neue Kundenprojekte, neue Mitarbeiter, sich ändernde Zuständigkeiten) gerät das Projekt entweder in eine "Schleifensituation" oder die Ergebnisse sind für die neuen Bedingungen nicht mehr relevant.

Oftmals ist am Ende der Überlegungen "die Luft raus", das ursprüngliche Engagement der Mitarbeiter für das Projekt ist verloren gegangen.

**ERM – Gesellschaft für Enterprise  
Relationship Management mbH**

Görlitzer Straße 73  
10997 Berlin

Tel.: +49 (0)30 6110 7653

Fax: +49 (0)30 6110 7654

info@erm-consulting.de

www.erm-consulting.de