

Link: <https://www.computerwoche.de/a/absehbare-fehler-bei-der-einfuehrung-vermeiden,2349976>

CRM in KMU

Absehbare Fehler bei der Einführung vermeiden

Datum: 02.08.2010
Autor(en):Ima Buxton

CRM-Software ist ein wertvolles Tool für die Neukunde, die Kundenbindung und die Steuerung von Marketing-Kampagnen. Doch Fehler bei der Einführung können die Erwartungen an die Systeme zunichte machen. Ein Leitfaden des Netzwerks Elektronischer Geschäftsverkehr soll vor allem KMU helfen, typische Stolperfallen zu vermeiden.



Foto: Gabriella Fabbri

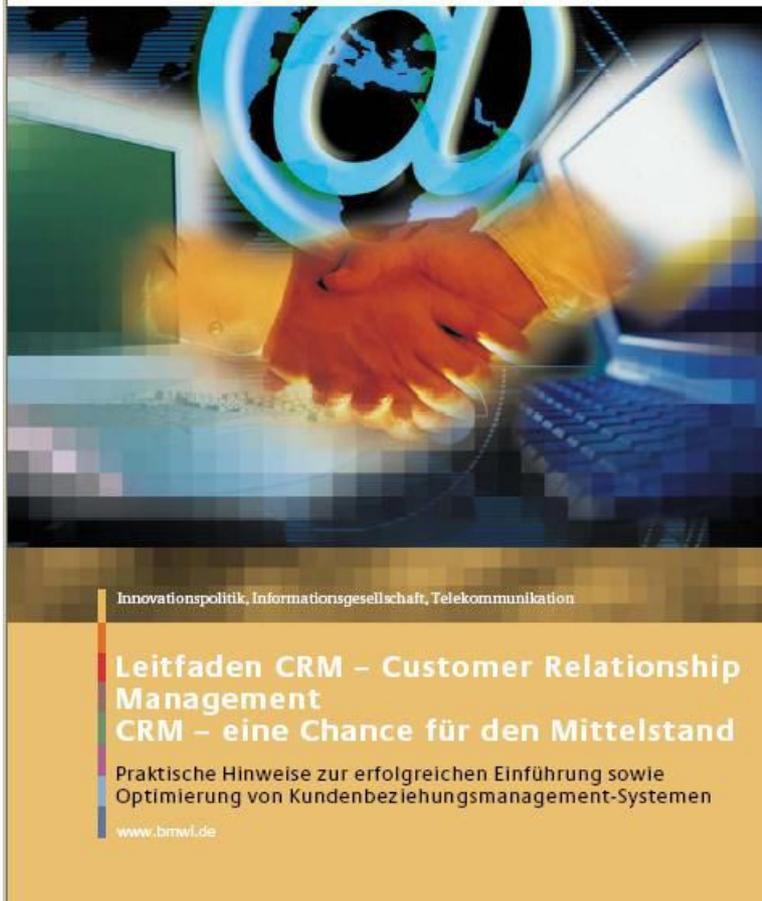
Foto:

Das **Internet**¹ hat die Beziehungen zwischen Firmen und **Kunden**² radikal verändert. Produkte und Dienstleistung sind in einem Umfang verfügbar wie es noch vor zwei Jahrzehnten kaum denkbar war - das nächste Angebot ist häufig nur einen Klick entfernt. Unternehmen beschäftigen sich deshalb verstärkt mit dem Thema Kundenbindung und setzen zur systematischen Pflege ihrer Kundenbeziehungen Software ein. Bei der Einführung von **CRM-Systemen**³ passieren jedoch gerade in kleineren und mittleren Betrieben häufig Fehler, die die Erwartungen der Firmen zunichte machen. Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr stellt nun einen kostenlosen Leitfaden zur Verfügung, der KMU helfen soll, CRM-Software systematisch einzuführen und typische Stolperfallen zu vermeiden. Der Leitfaden stellt eine komprimierte Neuauflage der bisher in vierteiliger Reihe erschienenen CRM-Leitfäden dar.

Halbherzige Einführung ist eine sichere Fehlerquelle

Absehbare Fehler treten auf, wenn CRM-Systeme etwa nur halbherzig eingeführt werden: So wird zum Beispiel nicht auf eine möglichst optimale **Einbindung**⁴ des CRM-Systems in die Gesamtorganisation mit durchgängiger Anpassung von Geschäftsprozessen und Koordination der jeweiligen Unternehmensbereiche geachtet. Manchmal mangelt es auch schon im Vorfeld des Projekts an der Analyse vorhandener Daten bzw. Prozess-Strukturen. Teilweise gibt es Fehler bei der Festlegung von Projektrahmen und Anforderungskonzept, unklare beziehungsweise widersprüchliche Projektziele oder die **Mitarbeiter**⁵ sind demotiviert - etwa weil sie Nachteile für ihren Arbeitsplatz befürchten oder ungenügend geschult wurden.

"Software alleine ist keine Lösung"



Die Broschüre "CRM - eine Chance für den Mittelstand" behandelt praxisnah die verschiedenen Stufen der CRM-Einführung in Unternehmen - von der Analyse im Vorfeld über die Konzeption des CRM-Projektes bis zur Implementierung und **Optimierung**⁶ des Systems. ""Software allein ist keine Lösung, um Kundenbeziehungen besser zu managen - ein typisches Missverständnis", sagt Dorothea Riedel, CRM-Expertin im NEG. "CRM muss als ganzheitlicher Ansatz verstanden werden. Unternehmen müssen sich konsequent am **Kunden**⁷ ausrichten. Die richtige Software unterstützt und fördert dann diese Sichtweise."

Der Leitfaden gibt desweiteren Tipps zu Prozessreorganisation, organisatorischen Eingliederung der CRM-Verantwortung, Schaffung einer förderlichen Unternehmenskultur und konkrete Entscheidungshilfen in Form von Schritt-für-Schritt-Anleitungen und Checklisten. Nützliche Links, Verweise auf Best-Practice-Beispiele und Literatur sorgen für eine praxisnahe Darstellung des Themas. **Die Broschüre ist als pdf auf der Website des NGE erhältlich**⁸ und mit Unterstützung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie entstanden, das die Arbeit des NGE Fördert.

Links im Artikel:

¹ <https://www.computerwoche.de/software/crm/2349718/>

² <https://www.computerwoche.de/netzwerke/web/1939491/>

³ <https://www.computerwoche.de/subnet/oracle-crm/2349228/>

⁴ <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=2945&source=subnet>

⁵ <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3433&source=subnet>

⁶ <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3459&source=subnet>

⁷ [http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?](http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3575&source=subnet)

[cid=38&pkdownloads=3575&source=subnet](http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3575&source=subnet)

⁸ <http://www.ec-net.de/>

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.