

Link: <https://www.computerwoche.de/a/was-crm-systeme-morgen-leisten-muessen,1908984>

Vier Trends

Was CRM-Systeme morgen leisten müssen

Datum: 26.10.2009
Autor(en): Diego Wyllie

Die Verschmelzung von CRM und Call-Center ist einer der wichtigsten Trends für Kundenmanagementsysteme der nächsten Generation, behauptet das Schweizer Beratungshaus BSI. Aber auch bei den richtungsweisenden Technologien SOA und Unified Communication müssten die Software-Anbieter mitziehen.



Call-Center und CRM werden dem Schweizer Beratungshaus BSI zufolge verschmelzen. Unternehmen erhalten so eine umfassende Sicht auf den Kunden.

Foto: QSC AG

Das CRM der Zukunft muss deutlich kommunikativer und integrativer sein. So lassen sich die Anforderungen an künftige Kundenmanagementsysteme zusammenfassen wie sie das Schweizer Beratungshaus BSI Business Systems Integration AG in einem Trend-Paper zusammengefasst hat. Danach ist das Verschmelzen von **CRM**¹ und **Call-Center**² einer der wichtigsten Trends von morgen. Eine Hand in Hand greifende Kombination solcher Systeme bringe wesentliche Vorteile sowohl für den Kunden als auch für das Unternehmen, weil Daten ohne Medienbrüche und stets auf dem aktuellsten Stand in einem einheitlichen System hinterlegt sind.

1. Verschmelzung von CRM und Call-Center

Für das Unternehmen bedeutet dies eine 360-Grad-Sicht auf den **Kunden**³, der wiederum den Vorteil hat, Informationen aus einer konsistenten Quelle zu erhalten. Ferner könne der Call-Center-Agent aus Gesprächen hervorgehende Anliegen direkt an die passende Stelle weitergeben: Zeigt sich der Kunde an einem bestimmten Produkt interessiert, kann der Agent im Vertrieb ein Angebot dazu an den Kunden initiieren.

Dank automatischer Prozessführung seien zudem alle Mitarbeiter durch die Software bei ihrer spezifischen Aufgabe unterstützt und miteinander vernetzt. Das Zauberwort heißt hier "End-to-End": "Geschäftsvorfälle werden von Anfang bis Ende durch das Unternehmen geschleust. Die Rolle des Systems besteht in der Erkennung und Zuweisung der Prozesse an die richtigen Personen zum richtigen Zeitpunkt" erklärt Markus Brunold, Standortleiter Baden von **BSI**⁴.

2. Unterstützung sämtlicher Kommunikationskanäle

Eine weitere Kernfunktionalität von **CRM-Systemen der nächsten Generation**⁵ wird laut BSI die Unterstützung sämtlicher Kommunikationskanäle - Telefon, **E-Mail**⁶, Web und Brief - sein. "Kunden wollen über ihr bevorzugtes Medium mit einem Unternehmen kommunizieren. Die CRM-Software sollte daher die Mitarbeiter dabei unterstützen und ihnen viele, vollständig miteinander integrierte Kanäle an die Hand geben", meint Brunold. Dabei sei es wichtig, dass das **CRM**⁷ zwischen synchronen Kanälen, beispielsweise Anruf oder Chat, und asynchronen Kanälen wie E-Mail oder Brief, unterscheiden und Nachrichten nach Dringlichkeit zuweisen kann. So würden in der Regel synchrone Kanäle vor asynchronen Kanälen priorisiert, um vor allem in Spitzenzeiten ein flexibleres Vorgehen zu ermöglichen.

3. Leichte Integration von Drittanwendungen mittels SOA

Ferner sieht BSI in **SOA**⁸ einen weiteren wichtigen CRM-Trend: "Auch, wenn die Service-orientierte Architektur von Einigen schon wieder totgesagt wurde: SOA funktioniert und wird schon bald eines der grundlegenden Fundamente moderner Geschäftsapplikationen sein", zeigt sich das Beratungshaus überzeugt. So sollen Web-Services ein nahezu beliebiges Zusammenspiel unterschiedlicher CRM-Dienste ermöglichen und die Integration des **Kundenmanagements**⁹ in bestehende IT-Landschaften deutlich vereinfachen.

4. Self-Service-Funktionen

Ein weiteres BSI-Trend-Szenario sieht in den CRM-Systemen der Zukunft Self-Service-Schnittstellen, über die Kunden immer mehr in die Pflicht genommen werden, so wie es einige Kreditkartenherausgeber, Mobilfunk-Anbieter und Webshop-Betreiber heute bereits erfolgreich tun. Bei Self-Service-Komponenten kann der Kunde sein Profil über eine Online-Schnittstelle pflegen und ein Großteil der Transaktionen mit dem Unternehmen bereits von hier aus selbst ausführen. Erst wenn die Online-Schnittstelle nicht weiterhilft, kann sich der Kunde mit dem **Kontakt-Center**¹⁰ in Verbindung setzen. Diese Vorgehensweise soll zu einer erheblichen Entlastung des Support-Teams führen. Der Mobilfunk-Discounter **klarmobil.de**¹¹ setzt **beispielsweise in seinem Webshop auf ein "Web Self-Service"-Modul**¹² mit übersichtlichen, dynamisch generierten FAQs, das zu einer besseren Kundenbetreuung im Internet führen soll. Datenbasis des Moduls ist eine selbstlernende Wissensdatenbank, in der gesuchte Informationen schneller und einfacher zu finden sind. Support-Anfragen lassen sich so auf ein Minimum reduzieren.

Links im Artikel:

- ¹ <https://www.computerwoche.de/software/crm/1906988/>
 - ² https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1886609/
 - ³ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1891832/
 - ⁴ <http://www.bsiag.com/>
 - ⁵ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1891832/
 - ⁶ <https://www.computerwoche.de/software/crm/1908299/>
 - ⁷ <https://www.computerwoche.de/software/crm/1907910/>
 - ⁸ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/s/soa.html>
 - ⁹ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1892539/
 - ¹⁰ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1886609/
 - ¹¹ <http://www.klarmobil.de/>
 - ¹² <https://www.computerwoche.de/subnet/oracle-crm/1892541/index.html>
-

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.