COMPUTERWOCHE
VOICE OF DIGITAL

Link: https://www.computerwoche.de/a/viele-manager-machen-ihren-job-noch-nicht,2370400

Outdoor-CRM

Viele Manager machen ihren Job noch nicht

Datum: 05.05.2011
Autor(en): Elke Senger-Wiechers

Obwohl viele Unternehmen bereits von der besseren Kunden- und Kostenorientierung ihrer Vertriebsprozesse profitieren, hat jedes zweite Unternehmen den Nutzen von mobilem CRM noch nicht erkannt, so erste Ergebnisse einer Studie der Hochschule Landshut.



Prof. Peter Winkelmann (rechts im Bild) lehrt in Landshut Marketing und Vertrieb und leitet den Studiengang Master für Marktorientierte Unternehmensführung. Winkelmann gilt als einer der Fachleute in Deutschland für Vertriebssteuerung und CRM. Prof. Dieter Greipl (li. im Bild) lehrt in Landshut Wirtschaftsinformatik mit den Schwerpunkten Unternehmenssoftware und Mobile Systeme und leitet den Studiengang Wirtschaftsinformatik.

Warum nutzen erst so wenige Unternehmen das mobile CRM?

eMagazin SPOT zum Thema CRM



Smart Phones und Tablet-PCs sind aus den meisten Unternehmen nicht mehr wegzudenken. Doch besonders die Entscheider im Mittelstand haben derzeit oft keine Strategie für ihr mobiles Kundenmanagement an der Hand. Das Beispiel des Medizintechnikunternehmens Stryker zeigt, wie der Nutzen von mobilem CRM für einen Konzern sinnvoll eingesetzt werden kann.
Mehr[1] zum Thema in der aktuellen SPOT

Peter Winkelmann: Die Führungskräfte in Deutschland wiederholen den Fehler, den sie schon mal begangen haben, als das Thema CRM aufkam: Sie ignorieren die Bedeutung eines Trends. Viele Vertriebsleiterund Geschäftsführer machen ihren Job noch nicht und informieren sich zu wenig über die Instrumente einer modernen Vertriebssteuerung.

Für eine aktuelle Studie haben wir bisher54 Unternehmen befragt, für wie wichtig sie mobiles CRM halten. Die Zwischenergebnisse sind beunruhigend:17 Prozent meinen, mobiles CRM sei unwichtig, und 25 Prozent haben noch keine Meinung. Damit geben 42 Prozent dem Thema nicht die Bedeutung, die es unseres Erachtens haben müsste. Ein weiteres Ergebnis: Knapp über die Hälfte hat noch gar keine Initiativen ergriffen.

"Mehr Flexibilität dank mobilem CRM"

Sie fordern, dass das Management dem Thema mehr Bedeutung schenken muss. Warum?

P. W.: Mobiles CRM wirkt sich signifikant positiv auf die Kunden- und die interne Kostenorientierung aus. Alle Aufgaben der Kundenbetreuung können rund um die Uhr jeden Tag an jedem Ort der Erde erledigt werden - ein echtes Outdoor-CRM. Die Flexibilität vor Ort beim Kunden erhöht sich ungemein. Das bewirkt eine deutliche Verbesserung der Kontaktkompetenz - wobei private und geschäftliche Sphären zusammenwachsen. Der große Knaller ist aber, wie sich die Effizienz der internen Prozesse steigern lässt. Das belegen auch die Zwischenergebnisse unserer Studie: 75,9 Prozent der 194 Zielangaben beziehen sich auf schnellere Abläufe, 57,4 Prozent auf mehr Transparenz und 48,1 Prozent auf ein besseres Teamselling. Mobiles CRM soll aber auch beim Kunden ankommen. 51,9 Prozent der Angaben zielen auf eine individuellere Kundenbetreuung.

Das SPOT CRM-Magazin - jetzt auch als iPad-App



Neue Ausgabe ab Anfang Mai

Eine Produktion der Strategic Marketing Services, IDB Business Media GmbH, München

P. W.: Es droht ein Verlust von persönlicher Achtsamkeit. Wenn immer die Geräte auf dem Tisch liegen und jeder überall damit herumspielt, kann die Problemfokussierung darunter leider. Man ist nicht mehr richtig bei der Sache. Aber das muss jeder mit sich selbst abmachen. Dieter Greipl: Natürlich spielt die Sicherheit eine große Rolle. Aus technischer Sicht ist das Problem durch entsprechende Verschlüsselungstechniken gelöst. Eine andere Frage ist aber, wie die Nutzer der mobilen Endgeräte mit den Daten und Geräten umgehen. Dafür muss ein Unternehmen z.B. kontrollieren können, dass ein Smartphone nach zwei Minuten in einen Autolock-Modus geht und dieser auch nicht von den Mitarbeitern abgeschaltet wird, weil er ihnen lästig ist. Hier entwickelt sich eine noch wenig bekannte Disziplin, das Device-Management.

"Das Business-Tab wird sich durchsetzen"

Ein Riesenthema, ob die User ihr eigenes Gerät nutzen dürfen...

D. G.: Es besteht die Gefahr, dass der IT durch die Nutzung eigener Geräte das Heft aus der Hand genommen wird. Das beginnt bei so einfachen Dingen, dass die Mitarbeiter auf ihre E-Mails zugreifen wollen. Wenn das Unternehmen nicht aufpasst, entsteht ein Wildwuchs, der nur sehr schwer zu kontrollieren ist. Dies gilt auch für die Geräte. Unsere Studie zeigt, dass die User die mobilen Endgeräte frei wählen wollen. Für den Support ist es jedoch einfacher und kostengünstiger, einheitliche Geräte vorzuschreiben. Für jeden Gerätetyp ist weiteres IT -Know-how nötig, das abhängig von den verwendeten Applikationen zusätzlich kostet.

Smartphone oder Tablet-PC. Welche Präferenzen haben die User?

D. G.: Wir haben gefragt, ob Smartphones als Ersatz für Notebooks gesehen werden. Zwei Drittel haben das verneint. Etwa ein Drittel will aber nicht auf das Notebook beim Kunden verzichten. Auch wenn die Antworten nicht ausgeglichen sind, ist diese Trennung ein Indiz dafür, dass sich Business-Tabs durchsetzen werden. Das Drittel, das Notebooks behalten will, hat eine spürbare Distanz zu Smartphones aufgebaut. Die Befragten glauben, dass Smartphones nicht schnell genug sind und Notebook-Funktionen nicht ausreichend ersetzen können. Ich denke, dass dieser Teil aber künftig mit Tablets arbeiten wird.

Links im Artikel:

[1] **https://www.computerwoche.de/aktionen/oracle-crm/spot201103/**

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.