



Praxistipps für die Auswahl von CRM on demand-Lösungen

Bei der Einführung neuer Lösungen für das Kundenmanagement spielen inzwischen CRM on demand-Konzepte als Alternative zu herkömmlichen Inhouse-Systemen eine immer größere Bedeutung. Allerdings können die Angebote im Markt je nach Produktphilosophie und Zielgruppenausrichtung erhebliche Unterschiede aufweisen. Die ec4u expert consulting ag hat deshalb zur Unterstützung der Unternehmen für ihre Auswahlentscheidungen eine Matrix der Mindestanforderungen definiert. Neben den individuellen Vereinbarungen zur Datensicherheit sind dies:

1. Bedarfsgerechtes Funktionsprofil: Dazu gehören neben der Planung und Realisierung von Kampagnen einschließlich dem E-Mail-Marketing insbesondere das Interessenten-, Kunden-, Aktivitätenmanagement und Berichtswesen.

2. Unmittelbare Einsatzmöglichkeit: Die Lösung muss gewährleisten, dass die Mitarbeiter praktisch in wenigen Minuten durch Eingabe ihrer Berechtigungen auf wesentliche Informationen wie Verkaufschancen, Kunden, Personen und Aktivitäten zugreifen können.

3. Nahtlose Migration von Daten: Alle in anderen Systemen gespeicherten Kontakte, Neukunden, Opportunities usw. müssen sich problemlos über leicht bedienbare Anwenderhilfen in ein CRM on demand übernehmen lassen.

4. Unkomplizierte Backoffice-Integration: Die Nutzenqualität der CRM-Anwendung resultiert wesentlich aus ihrer vollständigen Einbindung in die vorhandene IT-Architektur. Dafür sind vom CRM-Lieferanten XML-basierte Webservice-APIs für eine einfache Integration anzubieten.

5. Mehrsprachigkeit der Anwendung: Um Optionen für einen internationalen Einsatz nutzen zu können, sollte die on demand-Anwendung in mehreren Landessprachen bereit gestellt werden. Dies schließt die vollständige Unterstützung aller Währungen und Internationalisierungsmöglichkeiten zur Erstellung von Datenfeldern für Rechnungs- und Versandadressen sowie Telefonnummern ein.

6. Einfache Abbildung der bestehenden Geschäftsprozesse: Die CRM-Lösung muss sich einfach in die betrieblichen Abläufe integrieren lassen, deshalb bedarf es vorgefertigter Prozeduren für individuelle Konfigurationen, die von den fachlichen Anwendern im Idealfall selbstständig durchgeführt werden können.

7. Intuitive und leicht bedienbare Oberfläche: Vorteilhaft ist es, wenn die Benutzer der CRM on demand-Lösung eine Oberfläche entsprechend dem Umfeld der Desktop-Anwendungen vorfinden. Dies reduziert den Schulungsaufwand und steigert die Akzeptanz.

8. Intelligente Benutzerunterstützung: Notwendig sind für eine effiziente Nutzung und hohe Akzeptanz der Mitarbeiter unbedingt kontextsensitive Hilfen, integrierte Lernprogramme und ein einschränkungsloser telefonischer Support durch den CRM-Anbieter.

9. Skalierbarkeit der Lösung: Unternehmen sind sehr dynamische Organisationen mit hohem Veränderungsgrad. Dies verlangt als Konsequenz auch eine skalierbare CRM-Lösung für die flexible Erweiterungs- bzw. Veränderungsmöglichkeit des Nutzerkreises.

10. Option für eine spätere Migration zu einem on premise-Modell: Damit kann das Anwenderunternehmen sicherstellen, dass es im Falle einer neuen strategischen Positionierung oder aus anderen Gründen problemlos in einen klassischen Inhouse-Betrieb überwechseln kann.

„So vorteilhaft die on demand-Variante in vielen Fällen für Unternehmen auch ist, so risikoreich kann sich eine Entscheidung entpuppen, wenn die Marktevaluierung oberflächlich vorgenommen wird“, warnt David D. Laux, Vorstandsvorsitzender der ec4u expert consulting ag. „Es muss sogar eine genauere Analyse der Marktangebote vorgenommen werden, da neben dem Leistungsprofil der CRM-Lösung auch die Servicequalität des Lösungspartners einen erfolgskritischen Faktor darstellt.“

David D. Laux
Vorstandsvorsitzender
ec4u expert consulting ag