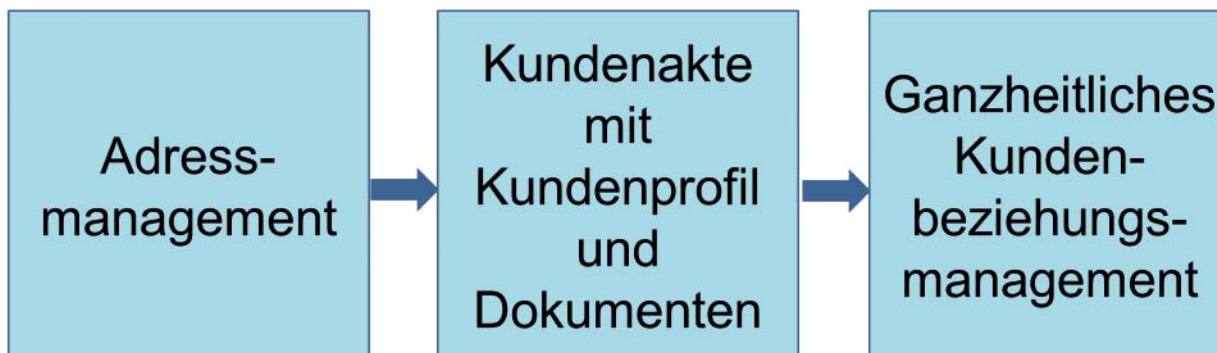




# Dokumente im CRM sind erfolgskritisch!



CRM ist eine bereichsübergreifende Geschäftsstrategie, die auf den systematischen Aufbau und die Pflege dauerhafter und profitabler Kundenbeziehungen zielt. Die Mitarbeiter nutzen dafür eine kundenorientierte, effiziente Prozessorganisation, unterstützt durch eine geeignete technische Infrastruktur. Kundenbeziehungsmanagement ist ohne Dokumente nicht vorstellbar. In diesem Umfeld gewinnen Themen wie die Erschließung von Inhalten, die rechtsichere Speicherung, die Signierung oder die Auswertung von Inhalten von Dokumenten zunehmend an Bedeutung und werden zu einem wesentlichen Erfolgsfaktor für Unternehmen.

## Vom Adressmanagement zum ganzheitlichen CRM

Grundbausteine im CRM sind die Kundenakten, in denen Basisdaten über Firma und Ansprechpartner sowie alle Vorgänge wie Telefonate, Briefverkehr, E-Mails, Angebote usw. zusammengefasst werden. Die zentrale Datenbank macht allen Mitarbeitern die Kundenakten zugänglich und erhöht so das kompetente Auftreten des Unternehmens.

## Professionelles Dokumentenmanagement ist ein Erfolgsfaktor im CRM!

Komplette Kunden- und Projektakten an jedem Arbeitsplatz machen Mitarbeiter zu kompetenten Ansprechpartnern. Durch den schnellen Zugriff auf alle relevanten Informationen spüren die Kunden die Professionalität eines Unternehmens. Der Vertriebsprozess wird transparent.

Mit einer lückenlosen Dokumentation aller Aktivitäten, Termine und Gesprächsprotokolle haben alle zuständigen Mitarbeiter Zugriff auf die Kontakthistorien.

Erst wenn man beginnt, das gesamte Unternehmenswissen im Rahmen eines Kunden- und Informationsmanagement als „Unternehmensgedächtnis“ zu speichern, wird der Erfahrungsschatz der Mitarbeiter nutzbar gemacht. Eine CRM-Lösung trägt erst effektiv zur Senkung der Kosten und zur Optimierung der internen Geschäftsprozesse bei, wenn die dokumentgetriebenen und -orientierten Prozesse umfassend eingebunden werden können. Das Risikomanagement muss die dokumenterzeugenden Prozesse wie z. B. die Angebotserstellung thematisieren.

Kundenbeziehungsmanagement ist ohne Dokumente (Papier, E-Mail, Office-Dokumente, ...) nicht vorstellbar. Mit digitalen Dokumenten sind gesetzliche Regelungen, Nachweispflichten und Themen der Betriebsprüfung verbunden. Es müssen gezielt Maßnahmen ergriffen werden, um die Vollständigkeit, Unveränderbarkeit, Wiederauffindbarkeit und Reproduktion der Dokumente als Bestandteile der digitalen Akten im CRM über einen Zeitraum von vielen Jahren sicherzustellen. Dazu kommen zahlreiche technische Fragestellungen, die starken Einfluss auf den nachhaltigen Erfolg einer CRM-Lösung haben.

## Compliance-Themen gewinnen an Bedeutung!

CRM-typisch ist dabei der Vertriebsprozess. Vom ersten Kundenkontakt bis zur Rechnungslegung wird der vollständige Prozess lückenlos abgebildet. Dabei werden sowohl die Dokumente der externen Kommunikation als auch der internen Nachweise, z. B. der Angebotsprüfung durch die Geschäftsleitung im Rahmen des Qualitätsmanagements oberhalb einer festgelegten Angebotssumme, erfasst. So können u. a. spätere Unklarheiten über Ergänzungen oder Korrekturen zum Angebot und den damit festgelegten Leistungsumfang von vornherein vermieden werden.

Compliance kann ohne Betrachtung der Dokumente nicht sichergestellt werden!

## Joachim Matzkows

j. matzkows@iwis-itconsult.de  
VOI Competence Center CRM