



# Mobiles CRM ist ein Wettbewerbsvorteil

**Das Internet hat dafür gesorgt, dass sich Informationen rasend schnell verbreiten. Der Zugriff über mobile Endgeräte ist mittlerweile die häufigste Art des Datenabrufs. Aber nicht nur die Daten sind mobiler geworden. Auch die Geschäftswelt ist globaler geworden und deswegen sind die Anforderungen an die Mobilität der Mitarbeiter ganz andere als früher. Waren viele Geschäfte früher auf eine Stadt, vielleicht noch auf eine Region oder auf ein Land beschränkt, haben viele Unternehmen heute Kunden in der ganzen Welt. Das Internet hat dafür gesorgt, dass die Handelsströme global geworden sind und die Kunden mittlerweile auf der ganzen Welt einkaufen. Die Informationen fließen in rasanter Geschwindigkeit rund um den Globus. Im Echtzeitalter erwarten die Kunden heute, dass ihnen ad hoc geholfen wird. Der schnelle Zugriff ist deshalb eine Grundanforderung in vielen Bereichen.**

Ebenfalls haben sich die Arbeitsgewohnheiten geändert. Der Wandel der Wirtschaftswelt, die Veränderung der Unternehmensprozesse und die neuen Anforderungen in der Kundenkommunikation stellen ganz neue Anforderungen an die Mitarbeiter. Projektteams werden ad hoc zusammengeschlossen, Co-Working und Zusammenarbeit über Abteilungs- und Unternehmensgrenzen sind schon längst keine Seltenheit mehr. Das Home-Office ist heute keine Besonderheit mehr. Mittlerweile gibt es zahlreiche "virtuelle Firmen" und Handelsvertreter, Projektmanager und Vertriebler arbeiten in der Regel unterwegs oder sind direkt beim Kunden im Einsatz. Das "9-bis-5"-Bürozeitalter ist schon längst vorbei. Hinzu kommt die neue Generation von Mitarbeitern im Vertrieb und Marketing. Diese sind „Digital Natives“ und als solche mit mobiler Kommunikation aufgewachsen.

## Warum mobiles CRM?

Deswegen lautet die Antwort auf die Frage "Warum mobiles CRM?": Weil die Welt in Bewegung ist! Kunden und Mitarbeiter sind mobil und mit ihnen die Daten. Informationen sind die Währung des 21. Jahrhunderts. Kommunikation ist der entscheidende Wettbewerbsvorteil. Nach innen, um im Unternehmen und im Team die Informationen effizient zu verteilen und nach außen, um mit den Kunden effektiv zu kommunizieren. Mobiles CRM hilft dem Mitarbeiter bei der Erfüllung seiner Aufgaben und entspricht den Anforderungen der modernen Arbeits- und Geschäftswelt. Wer heute ein CRM-System aussucht, dass nicht mobil verfügbar ist, verbaut sich Möglichkeiten. Viele Unternehmen haben die Potenziale erkannt und denken aktiv über eine Mobilisierung der bestehenden CRM-Lösung oder sogar über die Ablösung oder Neueinführung einer CRM-Lösung nach.

## Die Hardware ist mobiler geworden, jetzt folgt die Software

Die Hardware-Hersteller haben diesen Trend bereits aufgegriffen. Im Jahr 2007 hat Apple das iPhone erstmals vorgestellt und seitdem rund 250 Millionen Geräte verkauft. Das iPhone hat dafür gesorgt, dass die Smartphones mittlerweile zur meistverkauften Gerätekategorie gehören. Google hat mit den Chromebooks eine neue spannende Produktkategorie vorgestellt und nennt diese gleich mal „a new kind of computer“. Chromebooks sind spezielle Netbooks, die für das Web entwickelt und optimiert wurden. Die größte Errungenschaft der mobilen Arbeitswelt sind aber zweifellos ohne die Tablets. Obwohl Tablets nicht die performantesten Geräte sind, sind sie doch die mit dem größten Wohlgefühlcharakter. Die Bedienung über Touch-Gesten ist sehr komfortabel und die meisten Benutzer kommen sofort intuitiv mit den Applikationen klar. Kein Wunder, dass die Tablets auf den Weg zum Hauptarbeitsmittel sind.

Nach 30 Jahren sind wir am Ende einer Ära angekommen. Den Begriff IBM-PC verwenden wir schon lange nicht mehr. Aber auch der Standard-PC als Plattform für lokale Software hat ausgedient. Wir befinden uns nun in der Post-PC-Ära. Viele Experten gehen davon aus, dass wir erst am Anfang der Entwicklung stehen. Durch diese Revolution wird der Browser immer mehr zum Desktop und Cloud-basierte Software macht die herkömmlichen Desktop-Betriebssysteme fast obsolet. Für den Anwender wird dadurch vieles einfacher, denn zahlreiche Probleme durch inkompatible Hardware und Software gehören damit bald der Vergangenheit an.

## Mobiles CRM ist eine neue Evolutionsstufe

Das „immer verfügbar“-Konzept verschmolzen mit dem ad hoc Zugriff auf die CRM-Daten führt auch zu einer neuen Evolutionsstufe des CRM. Das reine Mobilisieren bestehender Backoffice-Lösungen über Laptops reicht nicht aus. CRM-Systeme, die nicht auf allen beliebigen Endgeräten verfügbar sind, werden immer weniger akzeptiert werden. Deshalb werden mit dem Standard-PC auch alte CRM-Systeme verschwinden, die nicht auf einem Tablet laufen. Während man früher bei CRM-Systemen monolithische Applikationen vorfand, die als Stand-Alone-Lösung nur auf einem Rechner installierbar waren, gibt es heute zum Glück webbasierte Software-Lösungen die auf jedem Rechner, Smartphone oder TabletPC laufen. Umständliches Replizieren der Daten entfällt hier, denn alle Mitarbeiter greifen über das Internet auf einen zentralen Server zu. Die Daten sind dadurch immer sofort verfügbar.

Es gibt aber auch hier Unterschiede. Denn nicht überall, wo „browserbasiert“ drauf steht, ist auch „webbasiert“ drin. Denn es gibt eine Reihe von CRM-Lösungen, die

nur mit einer beschränkten Anzahl an Webbrowsern zusammenarbeiten kann. Häufig funktionieren diese nicht oder nur sehr eingeschränkt mit anderen Browsern als der „Hausmarke“. Eine Beschränkung auf einen einzigen Browser ist aber nicht mehr zeitgemäß und schränkt die Möglichkeiten ein. Smartphones und TabletPC wie das iPhone oder das iPad bleiben dann außen vor. Aber wer will sich denn schon dauerhaft auf eine bestimmte Gerätekategorie einschränken? Deswegen sollte man auch hier Flexibilität erwarten und die Investition für zukünftige Entwicklungen absichern.

## Mobiles CRM steigert die Produktivität

Studien zur Folge bestätigen nahezu drei Viertel der Befragten, die bereits ein mobiles CRM-System eingeführt haben, dass ihre Außendienstmitarbeiter im direkten Kundenkontakt damit effektiver arbeiten. Unternehmen, die ihren Mitarbeitern unabhängig von deren Aufenthaltsort Zugang zu den benötigten Informationen ermöglichen, erfahren einen echten Wettbewerbsvorteil. Davon profitieren nicht nur Außendienstmitarbeiter, sondern auch Angestellte im Unternehmen, die stets auf aktuelle Daten angewiesen sind. Denn die Nichtverfügbarkeit von kritischen Informationen für mobile Verkaufs- und Kunden dienstmitarbeiter stellt sich immer wieder als Hindernis bei der effektiven Bedienung der Kunden dar.

Mobiles CRM schafft die Voraussetzungen für eine effiziente und ortsunabhängige Zusammenarbeit der Teams und Fachbereiche. Da die Außendienstmitarbeiter jederzeit aktuelle Daten nutzen und in Echtzeit zusammenarbeiten können, wird der Vertriebsprozess beschleunigt und die Vertriebssteams können ihre Zeit besser nutzen und auch spontan Angebote nach Maß erstellen. Die Erstellung des passenden Angebots, der Auftragsbestätigung oder Rechnung ist mit guten CRM-Lösungen sogar beim Kunden vor Ort möglich. Die Zeiten, in denen Informationslecks entstehen, weil durch die zeitliche Verzögerung Medienbrüche auftreten, wenn Kunden- und Prozessinformationen nicht durchgehend digital erfasst und allen Beteiligten zur Verfügung gestellt werden, gehören mit mobilen CRM-Systemen der Vergangenheit an.

## Mobiles CRM aus der Cloud ist sicherer

Ein weiterer Vorteil, der für mobile, cloud-basierte Applikationen spricht, ist die erhöhte Sicherheit. Dies mag sich zunächst wie ein Widerspruch anhören, aber in den meisten Fällen führen Unternehmen den Datenverlust auf verlorene oder gestohlene Hardware zurück. Wenn Mitarbeiter den gesamten Kundendatenbestand in Form von Datenbanken und Excel-Listen auf ihren Rechnern umhertragen, reicht ein unaufmerksamer Moment in der Bahn und

schon ist die Katastrophe passiert. Der Verlust der Hardware lässt sich verschmerzen, aber der Verlust kritischer Unternehmensdaten wiegt viel schwerer. Strafzahlungen und Reputationsverlust können schnell existenzbedrohend sein. Mit einer webbasierten CRM-Lösung können bei einem Hardwareverlust keine Kundendaten verloren gehen. Die Kundendaten sind sicher auf dem zentralen Server in einem Hochleistungsrechenzentrum gelagert. Der Verlust eines Rechners geht dann nicht mehr mit dem Verlust von Daten einher.

#### **Ein neuer Trend: Bring your own Device**

Ein weiteres Thema, bei dem mobiles CRM hilft, die Bedürfnisse der Anwender zu erfüllen, ist das Stichwort „Bring your own Device“. Immer mehr Anwender verlangen, dass sie eigene Hardware ins Firmennetzwerk „einschleusen“ dürfen. Ein iPhone hat mittlerweile mehr Status, als ein BlackBerry und wer privat ein iPad besitzt, möchte dann nicht unbedingt mehr mit dem alten klapprigen Notebook arbeiten. Was für die Anwender eine zusätzliche Motivation bedeuten kann und für das Unternehmen eventuell Einsparungspotenzial bedeutet, ist für die IT häufig ein Albtraum. Die Absicherung des Netzwerkes und der Unternehmenssoftware, welches das Mitbringen der eigenen Hardware durch die Nutzer eventuell erforderlich machen kann, bedeutet für die IT-Verantwortlichen mehr Arbeit. Bei einem mobilen CRM-System aus der Cloud ist das aber häufig kein Problem. Bei webbasierten Lösungen muss nicht einmal ein Programm installiert werden, denn ein Browser ist bereits vorhanden.

Geklärt werden müssen allerdings einige rechtliche Fragen, beispielsweise wer verantwortlich ist, wenn die private Hardware den digitalen Geist aufgibt. Da in vielen Fällen eine Trennung zwischen privaten und betrieblichen Informationen nicht möglich ist, kann es vor allem zu rechtlichen Problemen beim Datenschutz kommen. Aber auch hier sind die Probleme mit einer cloud-basierten CRM-Lösung viel geringer, denn auf dem Endgerät werden keine Daten gespeichert. Deshalb sind davon auch die Aufbewahrungsfristen des Handels-, Steuer- und Arbeitsrechts nicht betroffen.

#### **Neue Anforderungen an die IT**

Die enorme Leistung der nächsten Generation der mobilen Plattformen wird ein wichtiger Test für die IT-Abteilungen. Diese müssen ein doppeltes Upgrade ihrer Fähigkeiten hinbekommen, um sowohl die Technologien und die Infrastruktur, als auch den Support für diese neuen Anforderungen bereitstellen zu können. Deswegen geht mit der mobilen Revolution sehr häufig auch eine Verlagerung der IT in die Cloud einher. CRM aus der Cloud bietet den Vorteil, ohne große Anfangsinvestition schnell mit dem Customer Rela-

tionship Management zu starten. Wer seine Auswahl gut plant und die Fallstricke kennt, wird mit CRM aus der Cloud schnell und ohne große Anfangsinvestitionen mit dem Kundenmanagement starten können. In den allermeisten Fällen ist ein cloud-basiertes CRM-System von Haus aus mobil. Klare Definition von Projektzielen und -vorgaben zu Beginn des Projekts sind – wie bei anderen IT-Projekten auch – die wichtigsten Erfolgsfaktoren für eine mobile CRM-Initiative. Genauso wichtig ist es, die Endbenutzer einzubeziehen, um sicherzu-

stellen, dass ihre Anforderungen erfüllt werden. Komplizierte Systeme sollten ausser Acht gelassen werden. Nicht die verlockende Funktionsvielfalt sollte als Maßstab für das eigene Kundenbeziehungsmanagement herangezogen werden. Der Grundsatz „Keep it simple“ beweist sich gerade beim mobilen CRM immer wieder als der erfolgreichere Weg.

**Hansjörg Schmidt**  
Marketingleiter bei WICE GmbH  
E-Mail: hschmidt@wice.de

Bereits in Kürze wird der mobile Zugang ins Internet den stationären Zugang von seiner Spitzenposition verdrängen. Bei vielen Unternehmen stehen mobile Unternehmensanwendungen deshalb ganz oben auf der Agenda, insbesondere mobiles CRM. Kein Wunder, hilft doch mobiles CRM dem Mitarbeiter bei der Erfüllung seiner Aufgaben und entspricht den Anforderungen der modernen Arbeits- und Geschäftswelt. „Mobile First“ sollte deshalb die Strategie Ihres Unternehmens sein.

Mit Blick auf die Auswahl geeigneter mobiler CRM-Systeme gibt es einige Punkte, die zu beachten sind.

#### **1. Machen Sie Ihre IT-Abteilung fit für das mobile Zeitalter:**

Die IT-Abteilungen müssen sowohl die Technologien und die Infrastruktur, als auch den Support für die neuen Anforderungen des mobilen CRM bereitstellen. Wir befinden uns nun in der Post-PC-Ära. Durch diese Revolution wird der Browser immer mehr zum Desktop und Cloud-basierte Software macht die herkömmlichen Desktop-Betriebssysteme fast obsolet. Hier sind die IT-Abteilungen gefordert, ihre bisherige Applikationsstrategie zu überdenken.

**2. Mobilität ist kein Selbstzweck:** Bei aller Euphorie, mobiles CRM ist nicht für jeden Zweck notwendig. Ein Call-Center-Agent muss kein Telemarketing über ein iPad betreiben. Aber wenn er zum Beispiel vom Home-Office telefoniert, macht eine Lösung wiederum Sinn, die nicht an einen bestimmten Ort gebunden ist. Auch hier helfen webbasierte Systeme. Unternehmen sollten deshalb das Nutzungsverhalten der Anwender genauer betrachten und daraus die richtigen Rückschlüsse ziehen.

#### **3. Nicht mehr die Geräte absichern, sondern die Daten:**

Datenverlust ist ein großes Übel. In den meisten Fällen führen die Unternehmen den Datenverlust auf verlorengegangene oder gestohlene Hardware zurück und investieren viel Geld in die Absicherung der Endgeräte. Dabei wäre gerade dieses Problem einfach zu lösen. Mit einer webbasierten CRM-Lösung lagern die Kundendaten sicher auf dem zentralen Server in einem Hochleistungsrechenzentrum und können bei einem Hardwareverlust nicht verloren gehen. Auch ist die Cloud häufig sicherer, als die eigene IT. Bei eigener IT muss man selbst in der Lage sein, die aktuellsten Bedrohungen abzuwehren, was häufig nicht der Fall ist. Beim Software as a Service-Modell übernimmt dies der Spezialist.

#### **4. Bei der Mobilität geht es weniger um Anwendungen, denn um ein integriertes Nutzererlebnis:**

Früher waren PCs die Lastesel für die Applikationen, die die Anwender verwendet haben. Das Nutzererlebnis stand weniger im Fokus und die Anwendungen haben auch selten Hand in Hand gearbeitet. Dies hat sich geändert. Obwohl Tablets nicht die performantesten Geräte sind, sind sie doch die mit dem größten Wohlfühlcharakter. Neben dem Medienkonsum ist der größte Vorteil von Tablets das barrierefreie Teilen von Inhalten. Die Geräte lassen sich kabellos wie ein Blatt Papier umher reichen, kein Notebook-Deckel stört die Konversation und keine klapprige Tastatur, die das Gesamterlebnis stören würde. Sie sollten deshalb nur noch auf Anwendungen setzen, die dieses Nutzererlebnis unterstützen und auf Tablets problemlos laufen.

#### **5. Achten Sie auf Geräteunabhängigkeit:**

Ein CRM-System, das problemlos auf jedem mobilen Endgerät läuft, entspricht den Anforderungen der modernen Arbeits- und Geschäftswelt. Und deshalb werden mit dem Standard-PC auch alte CRM-Systeme verschwinden, die beispielsweise nicht auf einem Tablet laufen. Wichtig ist, dass man sich für ein System entscheidet, das Geräteunabhängigkeit garantiert. Denn niemand kann zukünftige Entwicklungen voraussehen. Zur Absicherung der Investition sollte man hier größtmögliche Flexibilität erwarten.