

Pressemeldung

Mittelstand: Kunden besser betreuen, Fehler vermeiden

NEG bietet kostenlosen Leitfaden zur Einführung von CRM-Systemen

(Bonn, den 15. Juli 2010) Der systematische Umgang mit Kunden ist für kleine und mittlere Unternehmen gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten unerlässlich. Software soll ihnen dabei helfen, das Kundenbeziehungsmanagement (CRM) erfolgreicher umzusetzen. Bei der Einführung der CRM-Systeme aber passieren viele Fehler und die Erwartungen der Firmen erfüllen sich oft nur teilweise. Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr stellt deshalb einen kostenlosen Leitfaden bereit, um CRM-Software systematisch einzuführen und typische Stolperfallen zu vermeiden. Die Broschüre ist unter www.ec-net.de erhältlich.

Mit CRM-Systemen (Customer Relationship Management) lassen sich neue Kunden besser akquirieren, bestehende Kundenbeziehungen optimieren und das Marketing effektiver durchführen. Diese Maßnahmen können die Wettbewerbsfähigkeit mittelständischer Unternehmen deutlich steigern. Allerdings bestehen viele Fehlermöglichkeiten bei der Einführung von CRM-Systemen. Die Erwartungen der Firmen werden entsprechend oft enttäuscht.

Leitfaden hilft bei CRM-Einführung

Um speziell kleinen und mittleren Unternehmen eine verständliche Orientierung zur erfolgreichen CRM-Einführung und Vermeidung häufiger Fehler an die Hand zu geben, steht im Netzwerk eine komprimierte Neuauflage der bisher in vierteiliger Reihe erschienenen CRM-Leitfäden zur Verfügung.

Die kostenfreie Broschüre „CRM – eine Chance für den Mittelstand“ behandelt praxisnah die verschiedenen Stufen der CRM-Einführung im Unternehmen – von der Analyse im Vorfeld über die Konzeption des CRM-Projektes bis zur Implementierung bzw. der konstanten Optimierung des ausgewählten Systems. Zudem gibt der Leitfaden Tipps zu Prozessreorganisation, organisatorischen Eingliederung der CRM-Verantwortung, Schaffung einer förderlichen Unternehmenskultur und konkrete Entscheidungshilfen in Form von Schritt-für-Schritt-Anleitungen und Checklisten. Nützliche Links, Verweise auf Best-Practice-Beispiele und Literatur runden die Broschüre ab.

Der ausführliche CRM-Leitfaden kann kostenfrei unter www.ec-net.de/EC-Net/Navigation/Bibliothek/publikationen,did=335916.html heruntergeladen werden.

Kundenbeziehungen nicht allein an Software delegieren

„Software allein ist keine Lösung, um Kundenbeziehungen besser zu managen – ein typisches Missverständnis“, sagt Dorothea Riedel, CRM-Expertin im NEG, zu den Erwartungen in den Unternehmen. „CRM muss als ganzheitlicher Ansatz verstanden werden. Unternehmen müssen sich konsequent am Kunden ausrichten. Die richtige Software unterstützt und fördert dann diese Sichtweise.“

Absehbare Fehler sind die Folge, wenn CRM-Systeme nur halbherzig eingeführt werden: So wird zum Beispiel nicht auf eine möglichst optimale Einbindung des CRM-Systems in die Gesamtorganisation mit durchgängiger Anpassung von Geschäftsprozessen und Koordination der jeweiligen Unternehmensbereiche geachtet. Manchmal mangelt es auch schon im Vorfeld des Projekts an der Analyse vorhandener Daten bzw. Prozess-Strukturen. Teilweise gibt es Fehler bei der Festlegung von Projektrahmen und Anforderungskonzept, unklare beziehungsweise widersprüchliche Projektziele oder die Mitarbeiter sind demotiviert – etwa weil sie Nachteile für ihren Arbeitsplatz befürchten oder ungenügend geschult wurden.

Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr

Seit 1998 berät und begleitet das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr Mittelstand und Handwerk bei der Einführung von E-Business-Lösungen – in 28 über das Bundesgebiet verteilten regionalen Kompetenzzentren und einem Branchenkompetenzzentrum für den Handel. In dieser Zeit hat sich das Netzwerk als unabhängiger und unparteilicher Lotse für das Themengebiet „E-Business in Mittelstand und Handwerk“ etabliert. Mit jährlich rund 30.000 Besuchern ist das Netzwerk das einzige bundesweite Angebot seiner Art. Es stellt Informationen in Form von Handlungsanleitungen, Studien und Leitfäden zur Verfügung, die auf dem zentralen Auftritt www.ec-net.de heruntergeladen werden können. Die Arbeit des Netzwerks wird durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert.

Presseanfragen

Markus Ermert
Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e. V. (DLR)
Projekträger im DLR
Heinrich-Konen-Str. 1, 53227 Bonn
Tel.: 0228/3821-713
markus.ermert@dlr.de