

Praxistipps für die Auswahl von CRM on demand-Lösungen

Veröffentlicht am: 20.04.2010, 14:03

Pressemitteilung von: **denkfabrik groupcom GmbH // Wilfried Heinrich**

(Karlsruhe, 20.04.2010) 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 Vorstandssprecher 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."

Über ec4u expert consulting ag ec4u expert consulting ag mit Sitz in Karlsruhe, Frankfurt, München, Pfäffikon und Zürich ist eines der marktführenden Unternehmen für Dienstleistungen und Software in den Bereichen Customer Relationship Management (CRM), Business Intelligence (BI) und Business Communications Management (BCM) im europäischen Markt. ec4u bietet seinen Kunden Best Practices in den Bereichen: - Oracle Siebel CRM- Oracle CRM on Demand- Oracle

Business Intelligence (BI) und Real Time Decision (RTD)- Oracle Application Integration Architecture (AIA) und Service-Oriented Architecture (SOA)- Oracle Master Data Management (MDM)mit Fokus auf Oracle als stärkstem Partner. Ergänzt werden die Leistungen durch strategische und fachliche CRM-Beratung (Strategien für Marketing, Vertrieb und Service) sowie der ec4u-Softwarelösung C4 - Business Communications Management (BCM). Zu den Kunden gehören z.B. Arcor, Bosch ST, Deutsche Bahn, Deutsche Telekom, EnBW, Integralis, RWE, Swisscom und ZKB. denkfabrik groupWilfried HeinrichPastoratstraße 6, D-50354 HürthTel.: +49 (0) 22 33 - 61 17-72Fax: +49 (0) 22 33 - 61 17-71heinrich.denkfabrik@meetbiz.dewww.denkfabrik-group.comec4u expert consulting ag Sabine Kirchem Manager Marketing Zur Giesserei 19-27b76227 Karlsruhe Tel.: +49 (0) 721 46476-460Fax: +49 (0) 721 46476-299E-Mail: sabine.kirchem@ec4u.de Web: www.ec4u.com, www.C4-solution.com

Pressekontakt

Herr Wilfried Heinrich
Geschäftsführer

denkfabrik groupcom GmbH

Pastoratstraße 6
50354 Hürth, Deutschland

Telefon: +49 (0) 22 33 - 61 17-72

E-Mail: wilfried.heinrich@denkfabrik-group.com

Website: www.denkfabrik-group.com

Firmenportrait

Der Name der Denkfabrik ist ihr Konzept: Mehr Gedanken als üblich investieren, um zu den etwas wirkungsvolleren und gleichzeitig wirtschaftlicheren Wegen in PR und Marketing zu gelangen. In jedem noch so selbstverständlich erscheinenden Projekt, weil der Erfolg tagtäglich neu erkämpft werden muss. Apropos kämpfen: Denken allein führt nicht zum Ziel. Weil selbst exzellente Ideen nur soviel wert sind, wie sie auch in der Praxis an hohen Erwartungen erfüllen können. Und dafür können wir den Beweis anführen.

Wichtiger Hinweis:

Für diese Pressemitteilung sowie das Bild- und Tonmaterial ist allein der jeweils angegebene Herausgeber verantwortlich. In der Regel ist dieser der Urheber der Presstexte sowie der angehängten Bild und Informationsmaterialien. Das TRENDKRAFT-Pressportal ist für den Inhalt dieser Pressemitteilung nicht verantwortlich und übernimmt keine Haftung für die Korrektheit oder Vollständigkeit der dargestellten Meldung. Die Nutzung von hier archivierten Informationen zur Eigeninformation und redaktionellen Weiterverarbeitung ist in der Regel kostenfrei. Vor der Weiterverwendung sollten Sie allerdings urheberrechtliche Fragen mit dem angegebenen Herausgeber klären. Eine systematische Speicherung dieser Daten sowie die Verwendung auch von Teilen dieses Datenbankwerks sind nur mit schriftlicher Einwilligung durch das TRENDKRAFT-Pressportal gestattet.

Des Weiteren beachten Sie bitte unseren Haftungsausschluss unter: <https://trendkraft.de/haftungsausschluss>