

Sales Excellence

Trends und News zum Thema „Kundenbeziehungsmanagement“



CRM: jetzt erst recht

In Zeiten des Wirtschaftsaufschwungs erhalten Sie mit der Sales Excellence Tipps und Trends zur Einführung eines CRM-Systems, Studien, Best Practice-Beispiele aus der Praxis sowie eine Übersicht wichtiger Veranstaltungen, CRM-Bücher und Online-Tipps zu diesem Thema.

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Unternehmen, die in wirtschaftlichen Krisenzeiten erfolgreich sind, zeichnen sich durch hervorragende betriebliche Leistungen, kostenoptimierte Abläufe sowie effiziente Beziehungen zu Kunden, Handelspartnern und Lieferanten aus. Eine wichtige Grundlage dafür sind durchgängig IT-gestützte Daten- und Informationsflüsse von Vertrieb, Marketing und Einkauf bis zu Produktion, Versand und After-Sales-Service sowie eine hohe Flexibilität und Anpassungsfähigkeit der Prozesse.

Moderne Standard-ERP-Systeme, wie etwa SAP ERP, erfüllen diese Anforderungen nur zum Teil. Genau hier setzen die Lösungen der ITML > Solution Suite für das Customer Relationship Management (CRM), das Supply Chain Management (SCM) und die Serviceabwicklung (CSM) an. Sie visualisieren Daten und Informationen aus allen Bereichen auf webbasierten, intelligenten sowie prozessorientierten Benutzeroberflächen und sind vollständig in SAP ERP integriert. Technisch gesehen basieren die Zusatzlösungen zu 100 Prozent auf release-sicherer SAP-Technologie und sind von SAP als „Powered by SAP NetWeaver“ zertifiziert. SAP hat die aktuelle und weiterentwickelte Version der ITML > Solution Suite erneut mit diesem Gütesiegel ausgezeichnet.

Unsere qualifizierten Zusatzlösungen bieten Ihnen vielfältige Vorzüge, denn sie ermöglichen den schnellen und kostengünstigen Aufbau durchgängiger und

effizienter Prozessketten. So erzielen Sie rasch einen betriebswirtschaftlichen Mehrwert und stärken die Position im Wettbewerb. Beispielsweise können Sie mit ITML > CRM Beziehungen zu Interessenten und Kunden strukturiert über Opportunities und Aktivitäten verwalten, diesen maßgeschneiderte Angebote offerieren und Verkaufschancen zeitnah erkennen. Mit ITML > CSM automatisieren Sie ihre Serviceprozesse und garantieren die zeitnahe Bearbeitung von Anfragen und Reklamationen und intensivieren Kundenbeziehungen. Mehr Effizienz in logistische Prozesse bringt ITML > SCM. Mit dieser Lösung können Sie Lieferanten einfach integrieren und bewerten, was zu günstigeren Konditionen im Einkauf führt und die Qualitätssicherung verbessert. Durchlaufzeiten von Fertigungsaufträgen werden verringert und Versandprozesse optimiert. Das sorgt für eine noch bessere Liefertreue und erhöht die Kundenzufriedenheit. Und genau hier schließt sich der Kreis für ein effizientes Beziehungsmanagement.

Wie auch Ihr Unternehmen von den vielfältigen Vorzügen der ITML > Solution Suite profitieren kann, zeigen wir in der aktuellen Ausgabe unserer CRM-Zeitung „Sales Excellence“ am Beispiel aktueller Kundenberichte.

Viel Spaß beim Lesen wünscht

Ihr Stefan Eller,
Geschäftsführer Marketing & Vertrieb ITML GmbH ■

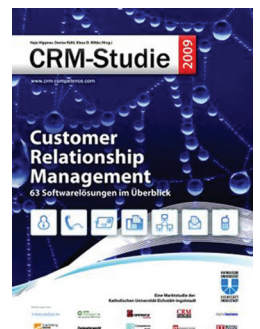
INHALT

- > **CRM: jetzt erst recht:**
Tipps und Trends zur Einführung von CRM, Studien sowie Erfahrungen von Kunden
- > **Die CRM-Studie 2009**
63 Softwarelösungen im Überblick, eine Marktstudie der „Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt“
- > **Eberspächer bildet komplexe Vertriebsstruktur mit ITML > CRM ab**
Lückenlose Rundumsicht auf Aktivitäten im Handelsgeschäft
- > **Das CRM Kochbuch**
Im CRM-Kochbuch stellt neben einigen ITML-Kunden auch das ITML-Team seine Erfolgsrezepte vor.
- > **Die Revolution für Benutzer**
Smart Clients begeistern Anwender und IT
- > **CRM Systeme auf dem Prüfstand**
Lösung ITML > CRM erreicht Bestwerte auf Prüfstand von schwetz consulting
- > **Buch- und Onlinetipps**
Wichtige Links und Tipps zum Thema Customer Relationship Management
- > **Veranstaltungshinweise**
Interessante Messen und Veranstaltungen zum Thema CRM

Die CRM-Studie 2009 63 Softwarelösungen im Überblick

Marktstudie der „Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt“
Ein heterogener CRM-Markt bietet eine Vielzahl von Lösungen, die unterschiedlicher nicht sein könnten:

Für den Aufbau und die Pflege langfristiger, profitabler Kundenbeziehungen CRM, wird am Markt eine Fülle von Softwarelösungen angeboten. Eine fundierte Marktübersicht von CRM-Spezialisten bietet seit neun Jahren der Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik (Prof. Dr. Klaus D. Wilde) an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt mit einer jährlich erscheinenden CRM-Studie. In der aktuellen Studie werden 63 Softwarelösungen anhand 600 Kriterien verglichen. Zudem findet der Leser darin Tipps zur Einführung eines CRM-Systems, Best Practice-Beispiele aus der Praxis sowie eine Übersicht wichtiger Zeitschriften und Internetseiten zum Thema CRM. Zu den von den Experten geprüften CRM-Systemen gehört auch ITML > CRM (Release 4.22) der ITML GmbH. ■



Eberspächer bildet komplexe Vertriebsstruktur mit ITML > CRM ab



Die J. Eberspächer GmbH & Co. KG führt im Geschäftsbereich Fahrzeugheizungen mit ITML > CRM vertriebsrelevante Daten zentral zusammen. Dadurch bringt das Unternehmen mehr Transparenz und Effizienz in seine Vertriebsprozesse mit Handelspartnern.

Die J. Eberspächer GmbH & Co. KG ist im Bereich der Fahrzeugheizungen mit technologisch ausgereiften, leistungsstarken und robusten Produkten seit vielen Jahrzehnten weltweit einer der Tophersteller.

Weltweit 5.000 Werkstätten betreuen

Das Unternehmen liefert Zusatzheizungen direkt an den Großhandel, der sie wiederum an Kfz-Werkstätten und Service-Betriebe vertreibt, die in der Regel registrierte Partner von Eberspächer sind. Weltweit hat der Konzern über 5.000 Handelspartner für Fahrzeugheizungen auf Werkstattebene, davon rund die Hälfte in Deutschland.

Letztere betreut Eberspächer über ein Netz von Außendienstmitarbeitern. „Wichtige Vertriebsinformationen erhalten wir nämlich nur in persönlichen Gesprächen vor Ort, da die Werkstätten ihre Verkaufszahlen nicht direkt an uns, sondern an den Großhandel melden“, erklärt Hans Friedrich Clement, Produktmanager für Aftermarket Deutschland und international bei Eberspächer.

ZITAT

„Mit ITML > CRM schaffen wir eine einheitliche und durchgängige Sicht auf die Aktivitäten zu unseren Handelspartnern. Alle CRM-Anwender haben stets den gleichen aktuellen Informationsstand, dadurch steigt die Effizienz der CRM-Prozesse spürbar. Zugleich erhöht das nun standardisierte Besuchsberichtswesen die Datenqualität und sorgt für bessere Ergebnisse beim Vertriebs-Reporting.“

**H.-F. Clement, Produktmanager für Aftermarket
J. Eberspächer GmbH & Co. KG**

Vertriebsinformationen - zentral gebündelt

Seit kurzem bündelt der Konzern die für den Handel mit Fahrzeugheizungen erforderlichen Informationen auf der webbasierten CRM-Plattform ITML > CRM, die vollständig in das zentrale SAP-ERP-System der Eberspächer-Gruppe integriert ist.

Damit kann das Unternehmen die komplexen mehrstufigen Vertriebsprozesse strukturiert und einheitlich verwalten sowie effizient steuern.

Aktivitäten, wie Erstkontakte oder Besuchsberichte, sind nun lückenlos dokumentiert und mit wenigen Mausklicks von allen berechtigten Mitarbeitern in Vertrieb, Marketing oder im technischen Support abrufbar. Die transparenten Informationen über die gesamte Kundenhistorie hinweg ermöglichen eine noch bessere Betreuung der einzelnen Handelspartner.

Standardisierte Besuchsberichte

Auf Grundlage der neu eingeführten CRM-Anwendung hat Eberspächer zudem ein IT-gestütztes und standardisiertes Besuchsberichtswesen für den Außendienst aufgebaut. Es löste die bislang manuell mit Word- oder Excel-Dateien erstellten Besuchsberichte ab. „Auf diese Weise erhöhen wir die Datenqualität im Vertrieb und verbessern gleichzeitig die Aussagekraft von Vertriebsauswertungen“, verdeutlicht Hans Friedrich Clement. Dadurch lassen sich zum Beispiel besonders umsatzstarke Werkstätten identifizieren und diese gezielt bei der Erschließung neuer Umsatzpotenziale fördern.

Bei Anruf Identifizierung

Mit ITML > CRM ließen sich zudem weitere Prozessverbesserungen erzielen. Vertriebsdaten stehen jetzt im eigenentwickelten Service-Portal von Eberspächer für die Gewährleistungsabwicklung zur Verfügung, da die CRM-Lösung direkt mit der Portalanwendung verbunden ist.

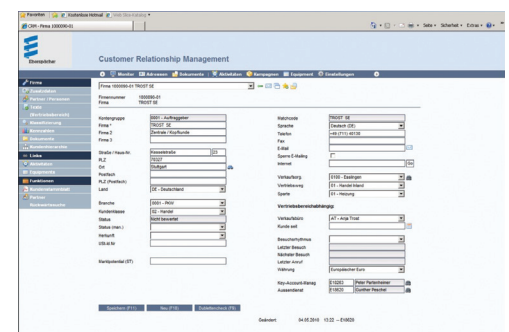
Darüber hinaus ist die technische Hotline über eine TAPI-Schnittstelle mit dem CTI-Modul in ITML > CRM verknüpft. Ruft ein Handelspartner im Call Center an, wird er dort anhand seiner Telefonnummer automatisch identifiziert. Gleichzeitig öffnet sich der CRM-Kontakt mit allen hinterlegten Informationen und kann bearbeitet werden.

Sportlichen Zeitplan eingehalten

Eberspächer hatte sich Ende 2007 für die Implementierung von ITML > CRM entschieden. Der Echtstart der CRM-Software erfolgte zuerst im Juni 2008 in den Niederlassungen in Norwegen und Schweden - zeitgleich mit dem Roll-Out von SAP ERP. Dazu waren Anpassungen an das direkte Vertriebsmodell in Skandinavien erforderlich. Diese konnten dank der partnerschaftlichen Zusammenarbeit zwischen den Projektpartnern zügig umgesetzt und so der sportliche Zeitplan eingehalten werden. Der Produktivstart für den indirekten Vertrieb am Hauptsitz in Deutschland folgte dann im Oktober 2008.

Künftige Roll-Outs in Eigenregie

Eberspächer hat nun CRM-Prototypen für Märkte mit indirekter und direkter Vertriebsstruktur und kann internationale Roll-Out-Projekte künftig schneller abschließen. Diese will man in Eigenregie durchführen und nur bei Bedarf auf Ressourcen von ITML zugreifen. ■



Screenshot Beispiel CRM-Maske J. Eberspächer

Rezepte für eine bessere Kundenbeziehung

Im neuen CRM-Kochbuch finden Sie Rezepte über Lieblingsgerichte von Kunden und ITML-Mitarbeitern, Referenzerfahrungsberichte und Trends zum Thema CRM - mit Checklisten zur Einführung von CRM

Die Einführung einer CRM-Strategie und der damit verbundenen CRM-Software ist durchaus vergleichbar mit einem schönen Dinner mit Freunden. Man bereitet sich durch eine gezielte Planung auf das kommende Event vor. Verschiedene Rezepte müssen sondiert werden und die Zutatenliste wird erstellt, um den kommenden Einkauf effektiv gestalten zu können.

CRM-Prozesse richtig abschmecken

Ähnlich den Rezepten und der Zutatenliste ist es beim Thema CRM-Einführung unabdingbar, dass man sich genau Gedanken zur Vorgehensweise und den Bestandteilen der neuen Lösung macht. Die Vision vom schönen Abend treibt uns voran, um dann je nach Geschmack der Gäste (also Ihrer CRM-User) die entsprechenden Rezepte und Zutaten auszuwählen (Prozess-Analyse und Softwareauswahl). Hat man sich dann einmal für ein Menü entschieden, geht es an den Einkauf der Zutaten.

Motivation geht über den Genuss

Sehr spannend ist es an dieser Stelle, die richtigen Weine je Gang auszuwählen. Wir bezeichnen die Weine als Motivator und Geschmacksverstärker. Im CRM-Projekt sind solche Motivatoren ebenfalls notwendig. Das Change Management darf hier nicht vergessen werden und jede Benutzergruppe benötigt ein paar Annehmlichkeiten - ganz wie wir zuhause mit dem Gläschen Wein.

Richtig toll ist ein Dinner, wenn man daraus gleich ein schönes Kochevent macht. Kochevents sind stark im Kommen und die TV-Sender überschlagen sich vor „Promi-Dinners“ und „Kochduellen“.

Zuhause mit Freunden gemeinsam am Herd zu stehen, ist etwas ganz Besonderes. Oft dürfen hier auch die Männer zeigen, dass Kochen keine reine Frauensache ist.

Wer schon einmal selbst den Kochlöffel in die Hand genommen hat weiß, dass der Wein schließlich für die Sauce ein zentrales Element ist - ganz wie im Projekt die Motivation der Mitarbeiter. Kurz vor dem Servieren machen wir in der Küche den Abschlusstest.

Erfolgreiche Projekte auf dem Tisch

Beim Kochen ist es aber wie im CRM-Projekt. Meist fehlt bis kurz vor Schluss noch eine Prise Salz (wir empfehlen Fleur de Sel) und ein wenig frisch gemahlener Pfeffer.



Also jetzt aber ran an den Tisch. Wichtig sind jetzt auch noch so kleine Details. Sind die Teller vorgewärmt? Ist die Tisch-Deko perfekt? Sind die richtigen Gläser auf dem Tisch? Ist der Wein bereits dekantiert? Was wir damit sagen wollen? Auch in einem CRM-Projekt müssen vor Go Live die entsprechenden Maßnahmen umgesetzt sein. Ein gutes Essen = CRM-System, alleine macht noch keinen Gast zufrieden. Die Harmonie des Abends mündet schließlich nach einem süßen Dessert (der Optimierungsphase) in vollster Zufriedenheit der Gäste und einer langen geselligen Nacht (heißt: eine lange zufriedenstellende Nutzungsdauer des CRM-Systems). ■

Mehr Informationen unter:
www.itml.de/crm-kochbuch

Die Revolution für Benutzer

Smart Clients begeistern Anwender und IT

Outlook, SAP GUI, Webbrowser, Reporting-Lösung, Office-Tools. Ein Benutzer von IT-Systemen muss sich heute einer heterogenen Landschaft auf seinem Rechner beugen. Portale sollten das Allheilmittel der Zukunft werden.

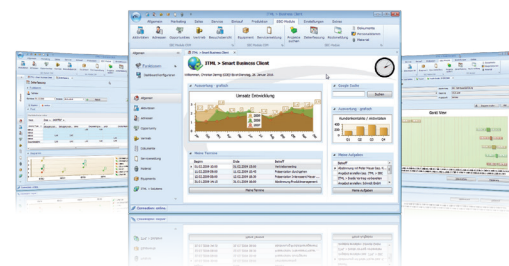
Noch vor 5 Jahren gab es einen regelrechten Hype und man hatte das Ziel, dass ein Benutzer nur noch in seiner Portaloberfläche angemeldet ist und alle Transaktionen und Zielsysteme damit bedienen kann.

Warum funktioniert dies aber in der Praxis bei den Anwendern nicht? Zum einen sind die meisten Portallandschaften alles andere als homogen, einfach und performant, zum anderen müssen für jedes Szenario neue Oberflächen inklusive Webservices zur Anbindung der Backend-Systeme realisiert werden. Dies ist teuer und aufwändig! Andererseits muss man zugeben, dass die webbasierten Portallösungen zwar sehr gut geeignet sind, um strukturierten wie unstrukturierten Content anzuzeigen, aber kein Ersatz für leistungsstarke Desktop-Lösungen sind. Die Power-User in Unternehmen benötigen einen schnelleren Maskenaufbau und Komfort-Funktionen wie Drag-and-Drop sowie die einfache Integration von Office- und Groupware-Lösungen oder gar eine Offline-Funktionalität.

Betrachtet man einen typischen Prozess zur Auftrags-erfassung, wird das heutige Dilemma schnell klar: Der Benutzer sieht sich verschiedenen Benutzeroberflächen und Programmen ausgesetzt und wechselt ohne Datenintegration zwischen diesen Anwendungen.

Dabei kann es doch auch so gehen: Die Aufforderung oder Bestellung des Kunden kommt via eMail an den Platz eines Mitarbeiters. Dieser drückt in Outlook auf den Button „Als Aktivität anlegen“. Binnen weniger Sekunden ist im CRM-System eine Aktivität angelegt, welche an den richtigen Sachbearbeiter weitergeleitet wird. Alle Anhänge werden selbstverständlich in das Dokumentenmanagement-System übernommen und können dort per Volltextsuche auch jederzeit gefunden werden. Ein weiterer Button-Click und schon öffnet sich die Auftragserfassungsmaske - natürlich sind die Kundennummer, der Name des Bestellers usw. bereits vollständig ausgefüllt, da diese aus der eMail übernommen wurden. Im Auftrag werden die Positionen über eine Schnellerfassungs-Funktion schnell und komfortabel erfasst. Maskenwechsel sind unnötig, da die Screens auf das Wesentliche reduziert sind. Über eine integrierte Auskunfts-Funktion mit Zugriff auf die Reporting-Lösung kann der Sachbearbeiter alle relevanten Infos aus dem Kundenstamm, den offenen Posten, Beschwerden usw. erkennen. Die Versendung der Auftragsbestätigung wird anhand einer Mail mit angehängtem PDF durchgeführt - natürlich automatisch generiert und ohne weiteres Zutun des Mitarbeiters. ■

Mehr Informationen unter
www.itml.de/smartbusinessclient



Screenshots Monitor Smart Business Client

CRM Systeme auf dem Prüfstand

Die hohe Qualität und Praxistauglichkeit von ITML > CRM wird jetzt auch durch die CRM-Zertifizierung des unabhängigen und herstellernerneutralen CRM-Beraters Wolfgang Schwetz, Inhaber der Karlsruher Unternehmensberatung schwetz consulting, bestätigt.



Für Anwender im Umfeld der SAP-ERP-Welt ergeben sich immense Vorteile daraus, dass für eine Einführung der ITML > CRM-Lösung keine Schnittstellen zum ERP erforderlich sind. Das ist insofern wichtig, da gerade die Schnittstellen zwischen ERP und CRM Systemen sehr kostenintensiv werden können. ■

Bewertung ITML > CRM nach Praxistauglichkeit



Die ITML GmbH hat mit der CRM-Software ITML > CRM in der Version 5.20 die gestellten Aufgaben überzeugend gelöst und in der Bewertung mit 4 Sternen + (exakter Wert 4,44) überdurchschnittlich gut abgeschnitten.

Aufgaben	Bewertung
1. Neuerfassung und Qualifizierung	★★★★
2. E-Mail- Management	★★★★★
3. Besuchsplan und Bericht	★★★★★
4. Workflow-Unterstützung	★★★★
5. Service-Aufgaben	★★★★★
6. Jahresplanung im Vertrieb	★★★★
7. Mailing-Aktion - Kampagnen-Management	★★★★★
8. Customizing	★★★★
9. Datenimport	★★★★

BUCHTIPPS



Das Buch beschreibt nicht nur praxisnah die Aufgaben und Instrumente eines intelligenten Vertriebs, sondern zeigt darüber hinaus, wie CRM-/Vertriebssteuerungs-Software in die Praxis umgesetzt werden können. (Peter Winkelmann, www.amazon.de)



„Dieses Sammelwerk enthält alles Wissenswerte rund um die Grundlagen des Kundenbeziehungsmanagements sowie dessen konzeptueller Ausgestaltung. (Hajo Hippner / Klaus D. Wilde, www.amazon.de 64,90 EUR)

VERANSTALTUNGEN

Sales & Service: 19./20. Mai 2010, Mainz

Fachmesse und Fachforum zur Vernetzung von Vertrieb & Marketing

Swiss CRM Forum: 14. Juni 2010, Zürich

Das Swiss CRM Forum ist das führende Schweizer Forum, welches sich dem Thema CRM und neues und innovatives Marketing widmet.

12./13. Oktober 2010: CRM-expo, Nürnberg

Experten, Berater und Unternehmen zeigen an zwei Tagen, wie man erfolgreich Kunden findet und bindet - Strategien, Konzepte und Trends rund um das Thema CRM.

27./28. Oktober 2010: ITML-FORUM 2010, SAP-Arena, Mannheim

Erfahrungsberichte von ITML-Kunden, Workshops, Live-Demos sowie Tipps, Trends und News rund um SAP und SAP-Lösungen der ITML.

WICHTIGE LINKS

Alles über CRM:
News, Forum, Lexikon...
<http://www.crmforum.de>

Der Ratgeber für erfolgreiches CRM
<http://www.crm-erfolg.de>

Competence Center CRM-Systeme
<http://www.competence-site.de/crm>

Aktuelle Events und Termine finden Sie auch auf unserem ITML > Veranstaltungskalender 2010 unter:
www.itml.de/events.

Impressum:

ITML GmbH
Lösungen für SAP-Produkte

Stuttgarter Straße 8
75179 Pforzheim

Verantwortlich für den Inhalt:
Stefan Eller

Telefon: +49 7231 145 46 - 0
Telefax: +49 7231 145 46 - 99
www.itml.de / www.crm.itml.de
sales@itml.de