



Intuitives CRM mit xaidung

Für Kunden ist es heute eigentlich ein Leichtes zu vergleichen. Die angebotenen Leistungen unterschiedlicher Anbieter sind in zunehmendem Maße gegeneinander austauschbar. Produktbezogene Auszeichnungskriterien sind annähernd verschwunden. Unternehmen sind daher gefordert, Kunden von der besonderen Qualität und dem Nutzen ihres speziellen Angebots zu überzeugen. Um sie auch langfristig zu binden, müssen sowohl maßgeschneiderte Problemlösungen für spezifische Kundenbedürfnisse entwickelt als auch besondere Kommunikations- und Serviceanstrengungen unternommen werden.

Voraussetzung für eine nachhaltige Kundenbindung ist eine möglichst genaue Kenntnis der Bedürfnisse, Vorstellungen und Motive des Kunden. Er tritt komplett in den Mittelpunkt des Interesses. Genau an der Stelle setzen Customer-Relationship-Management (CRM-) Konzepte an. Diese wurden in der Vergangenheit bereits in global agierenden Konzernen erfolgreich implementiert. Auch der Mittelstand zeigte sich sehr interessiert. Der Dienstleistungsbereich und vor allem die Agenturlandschaft haben jedoch in diesem Themenkomplex einigen Nachholbedarf. Dort führen unvollständige Kundendaten, mangelnde Kommunikation zwischen einzelnen Abteilungen, fehlende aktuelle Informationen beim Kundenkontakt sowie ineffiziente, uneinheitliche Geschäftsprozesse zu erhöhtem Zeitaufwand im Vertriebsgeschäft. Der Vertrieb kann deshalb weniger Zeit für die Gewinnung von Neukunden und die ganzheitliche Betreuung von Bestandskunden aufwenden. Insgesamt eine wenig zufrieden stellende Situation.

Folgenden Herausforderungen müssen sich Agenturen stellen:

- Unternehmensübergreifende, schnelle Datenbereitstellung

- Vereinfachte Suche und schnelle Bereitstellung der Daten
- Kampagnenmanagement
- Planungsfunktionalitäten für Vertrieb und Management
- Einfache Bedienbarkeit und Modularität

CRM mit xaidung

Neben einer im Unternehmen und bei seinen Mitarbeitern verankerten, klaren strategischen Ausrichtung benötigt die Implementierung eines CRM-Konzepts geeignete Softwaresysteme. So sollten alle Mitarbeiter, die im Kundenkontakt stehen, Termine planen, Vorgänge bezüglich eines Kunden ablegen, Projekte und Kundenadressen verwalten können und vieles mehr. Ein branchenübergreifendes CRM-Softwaresystem, das bereits erfolgreich bei Agenturen eingesetzt wird, ist xaidung CRM der DUNG Marketing GmbH & Co. in Sankt Augustin bei Bonn. Dieses System deckt zahlreiche Anforderungen einer Agentur ab.

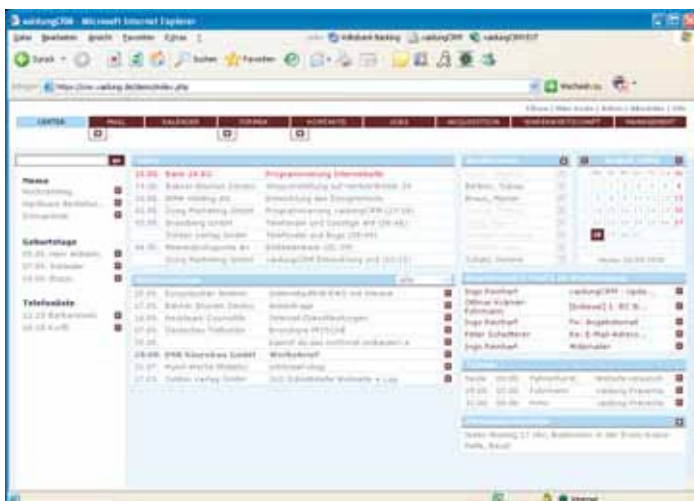
Übergreifende Datenbereitstellung im Center

Zuallererst hat der Anwender bei xaidung CRM eine umfassende Sicht auf sämtliche

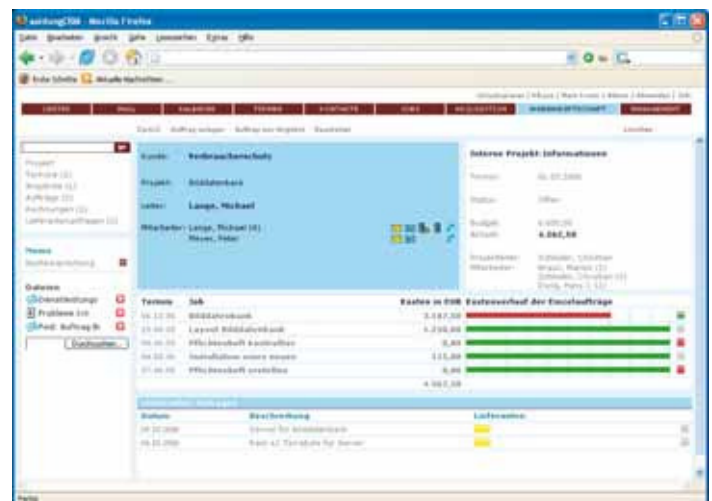
notwendigen Kundeninformationen und Firmendaten (Kunden, Lieferanten, Interessenten, Wettbewerber, Umsätze, offene Posten, etc.). Das System bietet eine durch Rechte gesteuerte, mitarbeiterindividuelle Verwaltung aller relevanten Kundendaten, Termine, Aktivitäten, E-Mails und Wiedervorgänge. Diese Informationen befinden sich im so genannten *Center*. So braucht man nicht lange zu suchen. Dort sind die kompletten Unterlagen der Kommunikation mit dem Kunden zu finden, ob Brief, E-Mail oder SMS. Ankommende E-Mails werden beispielsweise erkannt und automatisch dem Auftrag, dem Projekt, der Akquisition zugefügt. Xaidung CRM ist aus diesem Grund auch ideal dafür geeignet, räumlich verteilte Arbeitsplätze wie zum Beispiel Heimarbeitsplätze miteinander zu verbinden. Da das System browserbasiert auf Mac, PC oder Linux arbeitet, ist der Zugriff auf die Arbeit und notwendige Informationen von überall aus möglich.

Projektverwaltung

Zu jedem Kunden werden sowohl der vollständige Verlauf der Akquise als auch die zugehörigen Informationen wie Termine, Angebote und Umsätze gespeichert und sind



Das Center von xaidung CRM mit vielen Übersichten und Wiedervorlage.



Die Projektübersicht bei xaidung CRM.

bei Bedarf jederzeit aufrufbar. Zur optimalen Vertriebssteuerung dienen der Sales-Forecast und die Bearbeitung anderer wichtiger Vertriebsmanagementaufgaben. Über die Projektmanagementfunktionen werden Aufgaben direkt an die Beteiligten dezentral verteilt und nachgehalten. Mitarbeiter buchen angefallene Arbeitszeiten auf Projekte, interne und externe Aufgaben. Umfangreiche Auswertungsalgorithmen geben dem Projektleiter einen detaillierten Überblick über den angefallenen Aufwand aller am Prozess Beteiligten. Controllingfunktionen sorgen dafür, dass auf überschrittene Budgets hingewiesen wird und eingegriffen werden kann.

Warenwirtschaft

In xaidung CRM sind zahlreiche Funktionen der Warenwirtschaft integriert. Von der komfortablen Angebotserstellung, der Auftragsabrechnung, offenen Posten, dem Mahnwesen bis hin zu laufenden Vereinbarungen, Fremdrechnungen und einem flexiblen Buchhaltungsexport finden alle Bereiche der täglichen Arbeit ihren Platz und sind miteinander verknüpft. Die Lieferanten-Anfrage ist ein besonderes Modul, das häufig bei größeren Ausschreibungen zum Einsatz kommt.

Aus all diesen gewonnenen Daten und Informationen werden auf Abruf Tabellen und Grafiken von einfachen Umsatz- und Rohtragslisten erzeugt. Selbstverständlich ist in xaidung CRM die Abfrage nach Arbeitszeiten

der Mitarbeiter, den Umsätzen pro Bereich und Mitarbeiter, Fremdkostenstatistiken, Liquiditätsdaten, der Auswertung des Forecasts, halbfertiger Arbeiten und viele andere interessante Details möglich. Es kann sehr leicht ermittelt werden, mit welchem Kunden der meiste Rohertrag erzielt wurde, welche und wie viele Aufträge zur Kostendeckung erforderlich sind, welche Artikel mit welchem Kunden umgesetzt wurden oder welche Artikelgruppen auf welche Weise zum Gesamtumsatz beitragen.

Kampagnenmanagement

Das Modul für Kampagnenmanagement stellt Adressanalysen für Mailingaktionen sowie eine Responseanalyse für Nachkontakte zur Verfügung. Die Selektionsergebnisse werden per SMS, E-Mail, Serienbrief oder direkt aus dem System versendet.

Das System weist die ausgewählten Fragen zur Kundenzufriedenheit einem Außendienstmitarbeiter zu. Jedem Kunden und seinen Mitarbeitern können bis zu tausend frei definierbare Merkmale zugewiesen und diese wiederum ausgewertet werden. Mehrfachverknüpfungen werden unterstützt und auch eine Logikprüfung ist integriert.

Bundesweiter Vertrieb

Die Firma Baum-Systems Deutschland GmbH übernimmt den kompletten Vertrieb von xai-

dung CRM. Nur im Kölner Raum wird die Software vom Hersteller direkt angeboten. Baum-Systems wurde 1994 gegründet und ist ein Systemhaus für Informationstechnologie. Die Kernkompetenzen liegen im strategischen Consulting und der daraus resultierenden Realisierung von Projekten. Durch das Know-how im Bereich Vernetzung und Integration schafft Baum-Systems für seine Kunden Lösungen für verteilte Workflows. Neben dem Vertrieb von xaidung CRM hat Baum-Systems zahlreiche Softwarelösungen namhafter Hersteller im Portfolio.

Fazit

Wer bereits einige CRM-Systeme kennt, muss feststellen, dass durch die hohe Funktionalität der Systeme häufig die Übersicht oder die Usability auf der Strecke bleibt. Beim ersten Blick auf xaidung CRM überzeugt der gefällige Eindruck. Beim zweiten Hinsehen erkennt man, dass „die Buttons tatsächlich häufig an der Stelle wieder zu finden sind, an der man sie erwartet“. Xaidung CRM ist durch die Verwendung webbasierter Technologien auf allen Arbeitsplätzen ohne lokalen Installations- und Wartungsaufwand verfügbar. Alles in allem eine gelungene Software, die an der einen oder anderen Stelle noch etwas mehr Funktionen vertragen könnte. ■

Dr. Erich Koetter