

SIND SIE BEREIT FÜR CRM?

Microsoft Dynamics CRM

WISSENSWERTES ZUM START EINES CRM-PROJEKTS

SIND SIE BEREIT FÜR CRM? WISSENSWERTES ZUM START EINES CRM-PROJEKTS

Eine der größten Herausforderungen für Unternehmen und IT-Experten beim Start einer neuen CRM-Initiative besteht darin, zu bestimmen, wie sie ihre Arbeit in echte Unternehmenswerte umwandeln können. Optimal eingerichtet und konfiguriert können CRM-Lösungen eine beachtliche Investmentrendite erzielen. Unternehmen sind sich dessen bewusst und streben danach, ihre CRM-Lösung richtig zu implementieren, um den größtmöglichen Nutzen daraus ziehen zu können. Das klingt nach einer guten Strategie, aber wir erleben oft, dass Unternehmen damit kämpfen, die richtige Vorgehensweise zu finden.

Unternehmen, die diese Fehler begehen, beginnen typischerweise damit, sehr viel Zeit - zu viel Zeit - für interne Untersuchungen und Analysen sowie die Festlegung ihrer Geschäftsanforderungen aufzuwenden. Diese Zeit kann gewinnbringender für die Implementierung einer Lösung eingesetzt werden.

Unternehmen kümmern sich häufig nicht darum, einen Geschäftsfall zu schaffen, und verstehen den tatsächlichen Wert ihrer Initiative nicht. Aus unserer Sichtweise ist dieser Aspekt jedoch entscheidend für den Erfolg des Projekts! Ein weiterer Fehler besteht darin, dass Unternehmen zu wenig Zeit darauf verwenden, sich auf die Veränderungen vorzubereiten. Dies ist jedoch ebenfalls ein wichtiger Faktor für den Erfolg des Projekts.

Bereit zu sein bedeutet nicht, über eine detaillierte Anforderungsliste zu verfügen, sondern Sie sollten wissen, worin der Wert Ihres Unternehmens liegt und welchen Einfluss die CRM-Initiative auf Ihr Unternehmen haben wird.

Wir empfehlen eine ganz andere Herangehensweise, die auf den Erkenntnissen und Erfahrungen aus unseren erfolgreichsten Projekten basiert. Wir wissen, dass der Projektstart entscheidend für einen erfolgreichen Abschluss des Projekts ist.

Falls Sie also aktuell eine CRM-Initiative starten, oder bereit sind, einen bedeutenden Schritt nach vorne zu machen, möchten wir Ihnen die wichtigsten Schritte vorstellen, um Sie wirklich bereit für CRM zu machen und Sie auf Ihrem Weg zu einer höheren Investmentrendite zu unterstützen.

DER SCHNELLE WEG ZUM START EINER ERFOLGREICHEN CRM-IMPLEMENTIERUNG:

1

Verschaffen Sie sich einen allgemeinen Überblick über die betroffenen Geschäftsbereiche und -prozesse, aber gehen Sie am Anfang nicht zu sehr ins Detail.

2

Entwickeln Sie einen Geschäftsfall, um zu verstehen, welche Investmentrendite das Projekt erzielen kann.

3

Ermitteln Sie die Schlüsselpersonen in Ihrem Unternehmen im Hinblick auf die Implementierung der Lösung sowie in Bezug auf die Erhaltung ihres Werts für Ihr Unternehmen.

1. GEHEN SIE NICHT ZU FRÜH ZU TIEF INS DETAIL

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die betroffenen Geschäftsbereiche und -prozesse, aber sammeln Sie zu Beginn keine detaillierten Anforderungen.

Es ist nicht unüblich, dass Unternehmen zunächst 6 Monate bis 2 Jahre mit dem Sammeln von internen Anforderungen verbringen, bevor sie mit dem tatsächlichen CRM-Projekt beginnen. Natürlich ist ein solch großer Zeitaufwand vor der Auswahl eines Partners und einer Software oder ihrer Implementierung keine gute Methode, um eine hohe Investmentrendite zu erzielen.

In den meisten Fällen hätten Unternehmen direkt beginnen und ihre implementierte Lösung viel schneller einsetzen können. Die meisten CRM-Projekte hätten in der gleichen Zeit implementiert werden können, die die meisten Unternehmen nur mit der Analyse verbracht haben. Es wurde also viel Zeit (und Geld!) verschwendet, bevor diese Unternehmen die Vorteile der Lösung nutzen und eine Investmentrendite erzielen konnten.

Wir sehen dies anders.

Die meisten Unternehmen glauben, dass sie bereit für CRM sind, wenn sie alle ihre Anforderungen kennen. Wir glauben das nicht. Bereit zu sein bedeutet nicht, über eine detaillierte Anforderungsliste zu verfügen, sondern Sie sollten wissen, worin der Wert Ihres Unternehmens liegt und welchen Einfluss die CRM-Initiative auf Ihr Unternehmen haben wird. Dann geht es nur noch darum, loszulegen.

Unternehmen sind dynamisch und ständig im Wandel. Wenn Sie sich also zunächst 6-18 Monate lang in den Details verstricken, dann verändern diese Details sich während des Verlaufs Ihrer Analyse. Sie müssten den Start Ihres Projekts verschieben und würden somit die Gelegenheit verpassen, die Vorteile des Projekts schon viel früher zu genießen.

Wenn Sie die Zusammenarbeit mit Ihrem CRM-Partner beginnen, werden Sie Möglichkeiten besser wahrnehmen. Vor der eigentlichen Projektphase empfehlen wir sich auf die allgemeinen Unternehmensprozesse zu konzentrieren und neu zu definieren, sowie sich die Frage zu stellen, wie diese Prozesse zu mehr Rendite führen können. Verzögern Sie nicht Ihre ROI, indem Sie zu viel Zeit mit der Analyse von Möglichkeiten verbringen. Stellen Sie sich stattdessen die Frage, wie Sie den Wert Ihres Unternehmens steigern und sich weiterentwickeln können. Zusammengefasst sollten Sie die betroffenen Bereiche kennen, aber nicht zu sehr in die Tiefe gehen, Sie sollten frühzeitig mit Ihrem Lösungspartner zusammenarbeiten und Ihrem Unternehmen Zeit und Geld sparen.

2. HÖHERE RENDITE

Überlegen Sie, welche Investmentrendite Sie mithilfe des Projekts erzielen können.

Entwickeln Sie einen Geschäftsfall, um sicherzustellen, dass Ihre Implementierung zu einer Investmentrendite führt. Erfolgreiche Kunden, die ihre CRM-Initiativen bestmöglich nutzen, entwickeln als erstes einen Geschäftsfall. Auf diese Weise können sie die Arbeit direkt mit dem beabsichtigten Wert verknüpfen.

direkt mit dem beabsichtigten Wert verknüpfen.

Im Rahmen des Geschäftsfalls analysieren Sie eingehender, welche Leistungen das Unternehmen in wichtigen Bereichen aktuell erzielt. In dieser Phase wird also analysiert, welches quantitative Ergebnis die Verbesserung von Prozessen mittels CRM bedeuten würde. Nehmen Sie sich die Zeit, um einen Geschäftsfall zu entwickeln, und stellen Sie auf diese Weise sicher, dass die CRM-Initiative den Wert Ihres Unternehmens erhöht und einen ROI erzielt. Auf der Grundlage eines Geschäftsfalls können Unternehmen auch den Erfolg eines Projekts bestimmen, nachdem es implementiert wurde.

Um einen CRM-Geschäftsfall zu entwickeln, empfehlen wir, dass Sie zunächst den möglichen Unternehmenswert ermitteln. Dieser hilft bei der Schätzung der Komplexität und dient als Grundlage für die Kosten-Nutzen-Analyse. Diese Analyse ist für jedes Unternehmen anders und kann Geschäftseinheiten, Prozesse, Nutzer und Kunden umfassen.

Zusätzlich zur Ausrichtung von Stakeholdern bildet ein Geschäftsfall eine klare Grundlage, auf der Sie mit der am besten geeigneten CRM-Lösung aufbauen können. Auf diese Weise verbringen Sie weniger Zeit mit Raten und mehr Zeit mit der Wertschaffung.



3. DIE RICHTIGEN PERSONEN IM UNTERNEHMEN FINDEN

Ermitteln Sie die wichtigsten Personen für Ihre Initiative: Wen benötigen Sie im Laufe des Projekts, um sicherzustellen, dass die neue Lösung gewinnbringend für das Unternehmen ist. Wen benötigen Sie nach Abschluss des Projekts, um sicherzustellen, dass die Lösung ebenso dynamisch bleibt wie Ihr Unternehmen?

Die Implementierung einer neuen Arbeitsweise im Unternehmen spielt eine wichtige Rolle für den Erfolg der CRM-Initiative.

Ein zielgerichtetes Investment in Mitarbeiter und die Schaffung einer Unternehmenskultur, die offen für Veränderungen ist, sind von grosser Bedeutung für ein gutes Endergebnis.

Aber leider werden diese Aspekte häufig vernachlässigt. Für Unternehmen ist es häufig einfacher, sich auf das strategische Änderungsmanagement zu konzentrieren, also auf die Frage, warum die Änderungen eingeführt werden. Aber große Probleme bezüglich der betrieblichen Aspekte des Änderungsmanagements treten dann auf, wenn ein Plan nicht sorgfältig bedacht wird.

Wer sind die richtigen Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen, um sicherzustellen, dass die Lösung Ihrem Unternehmen nützt? Welche Mitarbeiter benötigen Sie nach Abschluss des Projekts, um sicherzustellen, dass die Lösung ebenso dynamisch bleibt wie Ihr Unternehmen? Beginnen Sie mit einem einfachen Ansatz, aber arbeiten Sie auf einen hochentwickelten und integrierten Unternehmensplan hin. Dies ist ein sehr wichtiger Schritt.

Nehmen Sie sich die Zeit, Ihr Unternehmen auf das Projekt vorzubereiten. Betrachten Sie das Unternehmen aus der Sicht des Änderungsmanagements, um zu klären, wer daran teilnimmt, welche Erwartungen und Aufgaben es gibt und welchen Einfluss die Implementierung auf das Unternehmen insgesamt hat. Fügen Sie diese neuen Aufgaben zur Arbeitslast hinzu. Es ist das betriebliche Änderungsmanagement, das tatsächlich Änderungen herbeiführt.

Stellen Sie sicher, dass Sie über die richtigen Mitarbeiter verfügen, die sowohl die Seite der IT als auch die betriebliche Seite verstehen. Ohne die erforderlichen Ressourcen und eine treibende Kraft besteht die Gefahr, dass das Projekt ein Wunschtraum des Unternehmens bleibt. Deshalb ist es so wichtig, Ihr Unternehmen von Anfang an richtig zu definieren.

Fazit

Worum geht es bei der Vorbereitung eines erfolgreichen CRM-Projekts genau? Verschaffen Sie sich zunächst einen Überblick (keine detaillierte Dokumentation) des zu erwarteten Werts. Entwickeln Sie anschließend Ihren Geschäftsfall und bereiten Sie das Unternehmen auf eine gewinnbringende Veränderung vor. Ab diesem Punkt geht es nur noch darum, endlich loszulegen.

Aufgrund unserer Beobachtungen und jahrelanger Erfahrung kennen wir die Faktoren, die maßgeblich dazu beitragen, dass unsere Kunden ihre Ziele erreichen. Unternehmen, die diese geprüften und bewährten Strategien aus der Praxis implementieren, können eine positive Rendite aus ihrem Investment in CRM erzielen.

HABEN SIE FRAGEN?

AlfaPeople

Elsbach Haus, Goebenstraße 3-7

32052 Herford **Germany**

Phone: +49 5221 28440-0

Fax +49 5221 28440-44

info.de@alfapeople.com