

CRM auf Basis ERP

Viele marktbegleitende Software-Lösungen beinhalten zwar interessante Tools oder Oberflächen, ermöglichen jedoch keine Zugriffsmöglichkeiten auf die bestehenden ERP-Prozesse. Im ERP sind aber alle Prozesse und Daten eines Unternehmens rund um die Wertschöpfungsketten abgebildet. Und gerade diese Kerndaten sind für die Steuerung des Unternehmens aus Sicht des Vertriebs und Service unabdingbar!

Lieber Leser,

die Marktprognose für Customer Relationship Management Lösungen liegen laut IDC, dem weltweit führenden Anbieter auf den Feldern der Marktbeobachtung und Beratung der IT- und Telekommunikationsindustrie bei einem Wachstum von 4,7%. Ein Grund mehr dafür, dass die Einführung von CRM früher oder später die Frage nach der passenden Software für Unternehmen nach sich zieht. Der Markt an CRM-Software ist so groß, das Angebot jedoch unüberschaubar. Potenzielle Kunden, die sich für ein CRM-System interessieren, werden von der puren Menge der angebotenen Lösungen erschlagen!

Um einen guten Einstieg zu finden, empfehle ich, bei der Auswahl nach dem richtigen Anbieter am Besten auf eine aktuelle Studie wie z.B. die Marktstudie „CRM 2008“, von der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt zurückzugreifen. Sie gibt einen detaillierten Überblick über die 55 wichtigsten CRM-Systeme, die auf dem deutschen Markt erhältlich sind, und umfasst zahlreiche Case Studies und Checklisten. Diese Studien sind gerade für „Neueinsteiger“ hilfreich, weil viele marktbegleitende Software-Lösungen zwar

interessante Tools oder Oberflächen beinhalten mögen, jedoch gar keine Zugriffsmöglichkeiten auf die bestehenden ERP-Prozesse ermöglichen. Im ERP sind aber alle Prozesse und Daten eines Unternehmens rund um die Wertschöpfungsketten abgebildet. Und gerade diese Kerndaten sind für die Steuerung des Unternehmens aus Sicht des Vertriebs und Service unabdingbar! Auch die Adressdaten für das Marketing sollten nicht separiert abgelegt werden, sondern auch hier gilt: 100% Leistung durch 100% synchrone und integrierte Daten.

Wir möchten mit unserer CRM-Zeitung „Sales Excellence“ aktuellen Themen aufgreifen und Ihnen einen Mehrwert bieten: Aktuelle Studien, Links auf interessante Portale und neue CRM-Lösungen. Erfahrungsberichte über erfolgreiche CRM-Einführungen sollen das 4-seitige Blatt abrunden.

Lassen Sie sich überraschen und viel Spass beim Lesen!



Ihr Stefan Eller, Geschäftsführer ITML GmbH ■

INHALT

- > **CRM auf Basis ERP**
Viele CRM-Anbieter - jedoch ohne Anbindung auf bestehende ERP-Prozesse
- > **Prognose CRM**
Die IT- und Telekommunikationsindustrie liegt bei einem Wachstum von 4,7%
- > **Gezielte Wochenplanung**
Optimierung der Vertriebsprozesse bei Baier & Schneider GmbH (BRUNNEN)
- > **ITML > CRM auf Basis SAP ERP**
SOA-basierte CRM-Lösung für Marketing, Vertrieb und Service - ohne Schnittstelle
- > **CRM-Studie 2008**
Marktstudie der „Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt“ zur Unterstützung bei der Auswahl nach dem richtigen CRM-Anbieter
- > **Veranstaltungshinweise**
Interessante Messen und Veranstaltungen zum Thema CRM
- > **Buch- und Onlinetipps**
Wichtige Links und Tipps zum Thema Customer Relationship Management

Kundenbindung im industriellen Mittelstand

CRM noch kaum mit ERP integriert

Unternehmen aus dem industriellen Mittelstand investieren verstärkt in CRM-Systeme. 31 Prozent haben bereits eine Software für das Kundenbeziehungsmanagement im Einsatz, 52 Prozent führen gerade eine CRM-Software ein oder planen dies.

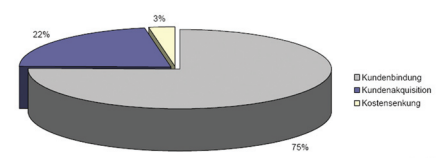
Dabei wollen drei Viertel mit einer Lösung für das Kundenmanagement vor allem die langfristig profitablen bzw. entwicklungsfähigen Kunden identifizieren. Zu diesen Ergebnissen kommt die Untersuchung „Customer Relationship Management im industriellen Mittelstand“, die der Lehrstuhl für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre und Wirtschaftsinformatik 1 der Universität Stuttgart im Auftrag der IHK Region Stuttgart durchführte.

Bei der Softwareauswahl spielt die Integration einer CRM-Lösung in vorhandene ERP-Systeme eine übergeordnete Rolle. Fehlt diese, geht die damit verbundene doppelte Datenhaltung zu Lasten der Datenqualität und zieht Medienbrüche nach sich.

Mehr als die Hälfte der befragten Firmen kann wichtige Produktinformationen wie Preise, Verfügbarkeiten sowie Angaben zur Konfiguration nicht direkt über das CRM-System abrufen. Vor allem dem Außendienst fehlen dadurch oft wichtige Vertriebsinformationen. ■

CRM-Anwendungsfelder

Drei Viertel der Befragten aus dem industriellen Mittelstand wollen mit einer CRM-Software vor allem die Kundenbindung verbessern.



Bildquelle: Universität Stuttgart

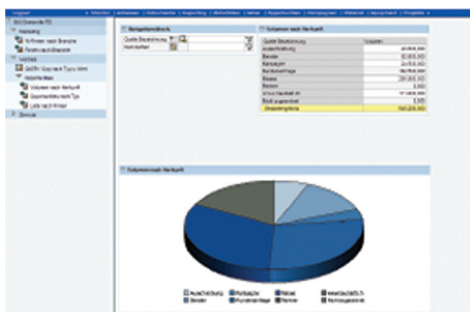
ITML > CRM auf Basis SAP ERP

CRM bedeutet: Prozesse im Marketing, Vertrieb und Service leben und optimieren. Das Tool ist nur Mittel zum Zweck, muss aber entsprechende Funktionen aus den Bereichen Adressmanagement, Kampagnen, Leadmanagement, Aktivitätenmanagement, Angebotswesen, Kundenauftragsbearbeitung und Serviceabwicklung beinhalten. Wir verstehen den Benutzer und den zugehörigen Prozess. Der Name des Tools kann demnach frei gewählt werden.

Das System ITML > CRM bietet die einzigartige Kombination aus webbasiertem CRM System mit hoher SAP ERP-Integration. In ITML > CRM erfolgt entgegen den am Markt befindlichen Systemen keine separate Datenhaltung. Somit entfallen aufwendige Synchronisations- und Datenverteilungsmechanismen.

Die Administration des Systems wird hierdurch in erheblichem Maße erleichtert. Der User benötigt lediglich einen Internet-Browser, um auf alle Funktionen der CRM-Anwendung zugreifen zu können.

Ein weiterer wichtiger Ansatzpunkt ist, dass keine zusätzlichen Serverlandschaften und Drittprodukte notwendig werden. ITML > CRM ist auf Basis des SAP Web Application Server implementiert, was für das Unternehmen vor allem Zukunftssicherheit bedeutet. Die Datenhaltung und die Anwendungsfunktionen werden einzig und allein von SAP ERP zur Verfügung gestellt. Im Modul SD finden sich bereits alle notwendigen Funktionen für ein erfolgreiches Customer Relationship Management.



Screenshot ITML > CRM: Beispiel Maske „Branchen-Auswahl“ bei ITML GmbH

IHR VORTEIL

Entgegen dem Ansatz von Siebel, CAS, Update, SAP CRM usw. benötigen Sie weder eine Middleware und eine aufwendige Schnittstelle noch separate Hardware usw. zum Betrieb der CRM-Lösung.

Das Fazit: Motivierte Mitarbeiter in Vertrieb und Marketing. Integration der Kunden in webbasierte Szenarien, erfolgreiches Kundenmanagement mit sehr gutem ROI.

BENUTZERFREUNDLICHKEIT

Benutzerfreundlichkeit schafft Nutzungsgrad und eine erfolgreiche Umsetzung Ihrer CRM Strategie!

ITML > CRM hat eine benutzerfreundliche Oberfläche (siehe Abbildung) und ist somit für den Mitarbeiter schnell und einfach bedienbar. Die SOA-basierte Lösung der ITML dient zur Optimierung Ihrer Prozesse in Marketing, Vertrieb und Service:

Marketing:

Damit Sie die Informationen zu Ihren Kunden täglich im Überblick behalten, sorgt das funktionelle Adressmanagement von ITML > CRM für vollständige Daten, somit zu einer gezielten Kundenansprache. Davon profitiert auch Ihr Marketing - wie z.B. vom integrierten Kampagnenmanagement, mit dem Sie Aktivitäten strukturiert planen und durchführen können.

Die Marketingfunktionen im Überblick:

- > Marketingplan (Jahresplanung, Budgetplanung)
- > Kampagnenmanagement
- > Adressmanagement inkl. Klassifizierung / Segmentierung
- > Wettbewerbsdatenbank

Vertrieb:

Mehr Zeit für Ihr aktives Kundenbeziehungsmanagement mit ITML > CRM durch eine effektive Unterstützung Ihrer Mitarbeiter - auch unterwegs für den Außendienst, denn ITML > CRM ist webbasiert. Mobile Endgeräte wie Notebooks, PDAs oder Pocket-PCs lassen sich problemlos anschließen.

Die Vertriebsfunktionen im Überblick:

- > Besuchsvorbereitung, Durchführung und Nachbereitung
- > Adress-Management
- > Opportunity-Management
- > Aktivitäten-Management
- > Dokumenten-Management
- > Beschwerdemanagement
- > Angebotswesen
- > Auftragsfassung/Auftragsinfosystem

Service:

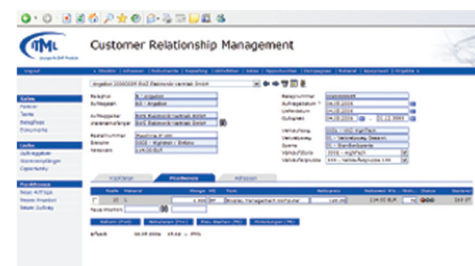
Mit der Customer-Service-Lösung ITML > CRM wickeln Sie effizient Ihre Serviceprozesse, unter Einbeziehung aller logistischen und kaufmännischen Abläufe auf Basis SAP R/3 und ERP ab.

Die Servicefunktionen im Überblick:

- > Field Service
- > Inhouse Repair
- > Complaint Management
- > Spare Parts Management

Die empfohlene Vorgehensweise der ITML ist bei Interesse an unserer Lösung ITML > CRM zu einem Inhouse-Workshop, inklusive einem ersten Angebot. Im Vorfeld zu diesem Workshop sind wir bereit, eine Preisinformation bzgl. Lizenzen und typischen Service-Projekten in vergleichbaren Branchen und Unternehmensgrößen abzuliefern.

Der Vorteil dieses Workshops ist die gemeinsame Erarbeitung und Erstellung eines Pflichtenhefts, welches der Leitfaden zum späteren Projekt sein wird. Im Team werden Prioritäten festgelegt und Sie erleben, wie eine Standard-Software innerhalb weniger Stunden an Ihre Prozesse angepasst werden kann. Erleben Sie Ihre Daten live in unserer CRM-Lösung, damit sich auch jeder vorstellen kann, wie die Lösung später aussehen wird. Ein Workshop steigert Ihr Vertrauen, reduziert Projektrisiken und führt zu einem erfolgreichen Verlauf durch ein vertrautes und eingespieltes Team! ■



Screenshot ITML > CRM: Beispiel Maske „Aktivitäten“ bei ITML GmbH

TOP FACTS

- > SOA- basierte CRM-Lösung für Marketing, Vertrieb und Service auf Basis SAP R/3 und ERP - ohne Schnittstelle
 - > Einfache Handhabung
 - > Einfach bedienbare Oberfläche
- www.itml.de/crm

KUNDEN:

- > Wetzel GmbH (Druckmaschinen)
- > Baier & Schneier (BRUNNEN) (Papier)
- > Bruker AXS GmbH (Hightech)
- > Günther+Schramm GmbH (Hightech)
- > Jauch Quartz GmbH (Metall)
- > Amsonic AG (Masch.- & Anlagenbau)
- > AL-KO AG (Masch.- & Anlagenbau)
- > Hoval AG (Hightech)
- > MSC Vertriebs GmbH (Hightech)

Neu erschienen: Die CRM-Studie 2008

Seit acht Jahren untersuchen die CRM-Experten der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt die besten, auf dem Markt erhältlichen CRM-Softwarelösungen.

In der aktuell erschienenen CRM-Studie 2008 werden 55 im deutschsprachigen Raum angebotene CRM-Software-Systeme miteinander verglichen. Alle Programm-Pakete wurden in einer Vorauswahl hinsichtlich ihrer Leistungsfähigkeit neutral geprüft.

Jahr für Jahr wurde sowohl die Vorauswahl der berücksichtigten Software-Anbieter, als auch der der Studie zugrunde liegende Kriterienkatalog überarbeitet und verbessert. Der aktuelle Software-Vergleich umfasst über 700 Unterscheidungsmerkmale und berücksichtigt damit die Anforderungen von Unternehmen aller Größen und Branchen.

Zusätzlich zum umfangreichen Software-Vergleich werden in einem redaktionellen Teil die wichtigsten Grundlagen des CRM beschrieben.

Ebenfalls finden die Leser darin Tipps zur Einführung eines CRM-Systems, Best Practice-Beispiele aus der Praxis, Unternehmensprofile aller Software-Anbieter und eine Übersicht wichtiger CRM-Zeitschriften und Internetseiten.

Der Printausgabe der CRM-Studie 2008 liegt eine CD bei. Darauf befindet sich ein komplett überarbeitetes Analysetool, das es Nutzern leicht macht, das passende Software-System zu einem speziellen Anforderungsprofil zu finden. Der Anwender wählt dazu einzelne Kriterien aus und gewichtet sie nach der individuellen Wichtigkeit. Als Ergebnis werden die Software-Pakete präsentiert, die diese Ansprüche am besten erfüllen. ■

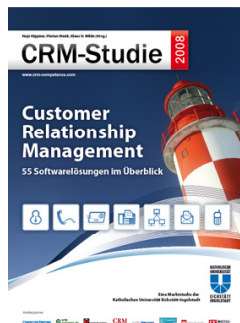
CRM-STUDIE 2008

Software und Strategie müssen verschmelzen

Die Zusammenführung aller kundenrelevanten Informationen und die Synchronisation von Kommunikationskanälen erlaubt eine 360-Grad-Sicht auf Kunden sowie deren effiziente Betreuung. Die Voraussetzung dafür liefern integrierte CRM-Systeme, die sowohl Marketing-, Vertriebs- und Serviceprozesse unterstützen als auch die Analyse kundenrelevanter Daten ermöglichen. Sie sind damit technologische Enabler der CRM-Strategie von Unternehmen, die Geschäftsprozesse und Verantwortlichkeiten konsequent auf den Kunden hin ausrichten.

Diese Zusammenhänge untersucht die „CRM-Studie 2008: Customer Relationship Management“ der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt. In einem redaktionellen Teil werden die wichtigsten Grundlagen des CRM beschrieben. Dieser enthält zudem Tipps zur erfolgreichen Einführung von CRM-Systemen und zeigt dies anhand von Praxisbeispielen auf. Der empirische Teil untersucht die Lösungen von 55 CRM-Anbietern anhand von mehr als 700 Kriterien. Zu den von den Experten geprüften CRM-Systemen gehört auch ITML > CRM (Release 4.22) des SAP Systemhauses ITML GmbH aus Pforzheim. ■

BUCHTIPPS



Weitere Informationen zur CRM-Studie 2008 finden Sie auf www.crm-competence.com. Dort kann die komplette Studie inklusive CD für 295,-EUR zuzügl. MwSt. und Versand bestellt werden.



„Sales Excellence“ Dieses Buch bietet Ihnen ein einzigartiges, wissenschaftlich fundiertes und praxisorientiertes Gesamtkonzept für ein professionelles Vertriebsmanagement.

Impressum:

ITML GmbH
Lösungen für SAP-Produkte

Stuttgarter Straße 8
75179 Pforzheim

Verantwortlich für den Inhalt:
Stefan Eller

Telefon: +49 72 31 / 145 46 0
Support: +49 72 31 / 145 46 60
Telefax: +49 72 31 / 145 46 99

www.itml.de / sales@itml.de

VERANSTALTUNGEN

4.-9.03.2008 - CeBIT in Hannover

ITML zeigt die einzigen SOA-basierten Lösungen auf Basis SAP ERP ohne Schnittstelle: ITML > CRM für Marketing, Vertrieb & Service und ITML > SCM zur Optimierung der Prozesse in Einkauf & Produktion. Darüberhinaus erleben Sie die ERP Branchenlösungen für Hightech & Elektro und den Maschinen- und Anlagenbau.

8./9.10.2008 - ITML > FORUM 2008 in Pforzheim

Fachvorträge und Expertengespräche rund um das Thema SAP. Erfahrungsberichten unserer Kunden. News und Trends der SAP und vieles mehr im exklusivem Rahmen des Congress-Centrum & Parkhotel Pforzheim.

5./6.11.2008 - CRM-expo 2008 in Nürnberg

Experten, Berater und Unternehmen zeigen, wie man erfolgreich Kunden findet und bindet. Informieren Sie sich umfassend und im Detail über Strategien, Konzepte und Trends rund um das Thema Kundenbeziehungsmanagement.

Weitere Informationen erhalten Sie durch Saskia Hahn über die E-Mail-Adresse: sha@itml.de.

WICHTIGE LINKS

Das Magazin für Marketing & Vertrieb:
<http://www.aquisa.de>

CRM Expertenrat:
<http://www.crm-expert-site.de>

Alles über CRM:
News, Forum, Lexikon...
<http://www.crm-forum.de>

Schwetz Consulting: Herstellerneutraler CRM-Experte
<http://www.schwetz.de>

Aktuelle Events und Termine finden Sie auch auf unserem ITML > Veranstaltungskalender 2008 unter:
www.itml.de/events