

CRM im Mittelstand – Ist Mittelstand anders?

CRM im Mittelstand ist im Trend und fast alle CRM-Unternehmen positionieren ihre Lösungen entsprechend. Aber sind Lösungen für den Mittelstand tatsächlich anders? Oder nur eine Marketingblase zur Ansprache neuer Absatzsegmente? Was macht CRM-Projekte im Mittelstand zu etwas Besonderem?

Grundsätzlich ist CRM für alle Unternehmen identisch und folgt den selben Regeln. Aber der Mittelstand ist bei Investitionen viel offensiver auf Effizienz ausgerichtet und erfordert Lösungen, die Schnelligkeit, Flexibilität und Individualität in den Mittelpunkt stellen. Das verlangt andere Vorgehensmodelle, Berater, die sich darauf einstellen können und Konzentration auf das Wesentliche. Damit hat der Mittelstand auch eine Vorbildfunktion für Großunternehmen.

Pragmatisches Vorgehensmodell

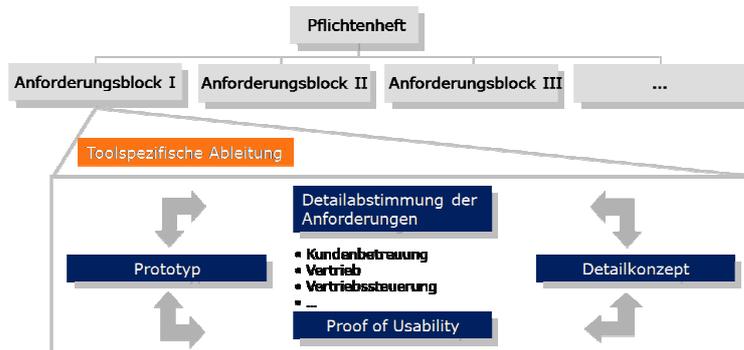
Ein Vorgehensmodell zur CRM-Einführung muss sich an der Situation des Mittelstandes orientieren. Nicht die Anforderungen an CRM sind grundlegend unterschiedlich, sondern die aufbau- und ablauforganisatorischen Rahmenbedingungen. Meist sind die Mitarbeiter zur Unterstützung von CRM-Projekten deutlich knapper als bei Großunternehmen. Auch die Abläufe sind meist weniger stark standardisiert und insgesamt wird weniger arbeitsteilig gearbeitet. Das affinis-Vorgehensmodell ist auf diese Situation ausgerichtet.

CRM-Einführungen leben von frühen Projekterfolgen, denn Erfolge schaffen Vertrauen und stabilisieren die CRM-Vorhaben in jedem Unternehmen. Basis für Erfolge sind aber abgestimmte Ziele, was erreicht werden soll. Das affinis-Vorgehensmodell beginnt Ihr Projekt mit einer Abstimmung der unternehmensindividuellen CRM-Ziele. Sobald transparent ist, was erreicht werden soll, muss das CRM-Projekt dimensioniert werden, d. h. das CRM-Vorhaben in handhabbare Schritte zerlegt werden. Mit unserer „**Fast Forward**“-Methode auf Basis von Kontextdiagrammen ermitteln wir in kurzen Workshops die Anforderungen an das CRM-System:

- Welche Abteilungen/Bereich sind betroffen?
- Welche Informationen werden ausgetauscht?
- Wer gibt welche Informationen an wen unter welcher Bedingung weiter?
- Durch welche Maßnahmen kann das Tagesgeschäft sinnvoll unterstützt werden?

Auf dieser Grundlage kann ein Pflichtenheft mit Augenmaß erstellt werden und dann eine valide Softwareauswahl erfolgen. Nach der Softwareauswahl können die definierten Anforderungen in Form von schrittweisem Prototyping zur späteren Kundenlösung entwickelt werden.

Unser „Step by Step“-Ansatz und Prototyping führt schnell vom Pflichtenheft zur Lösung.



Nutzen für Sie:

- Handhabbare Projektgröße und Komplexitätsreduktion
- Überschaubare Kosten
- Erfolge früher erreichen
- Geringer Ressourcenaufwand

CRM-Lösungen für den Mittelstand

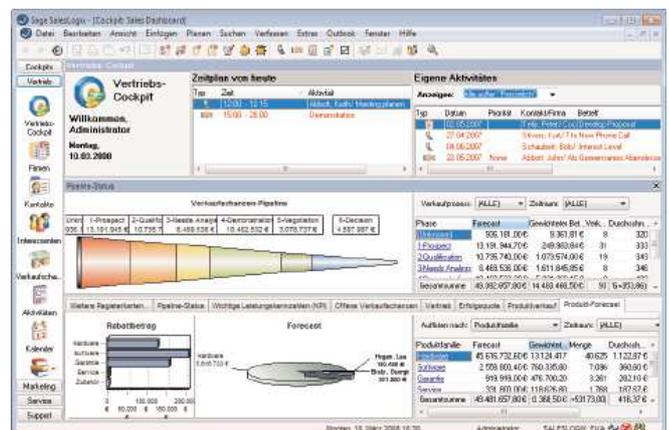
Als CRM-Beratungsunternehmen sind wir fokussiert auf den CRM-Erfolg unserer Kunden. Neben verschiedenen anderen Aspekten ist dabei eine zum Unternehmen passende CRM-Software von großer Bedeutung. Aus diesem Grund verstehen wir uns als toolunabhängiger Berater für die Auswahl von CRM-Software.

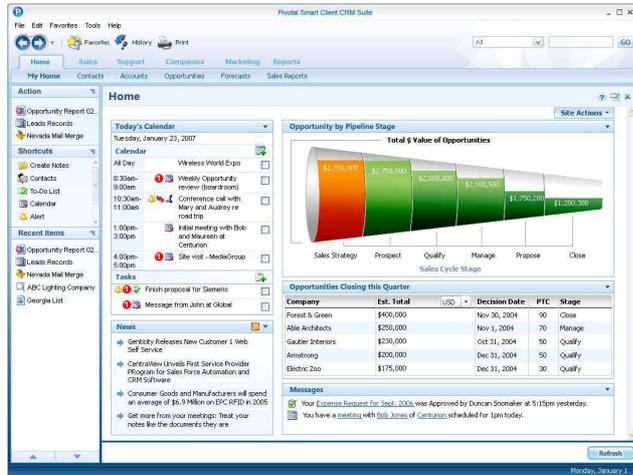
Aufgrund unserer Erfahrungen mit unterschiedlichen CRM-Lösungen in verschiedenen Projekten haben sich einige Lösungen als sehr mittelstandsgeeignet gezeigt, weil

- sie flexibel sind und mit dem Unternehmen wachsen können,
- sie einen großen Funktionsumfang bei ausgezeichneter Benutzbarkeit haben,
- kurze Einführungszeiten und Prototyping möglich sind und
- die Investitionen einen schnellen ROI erlauben.

Sage SalesLogix®

Die CRM-Software SalesLogix® zählt mit über 300.000 Anwendern in 8.500 Firmen weltweit zu einem der führenden Produkte bei mittelständischen Unternehmen. SalesLogix® ist eine kostengünstige, voll ausbaufähige und leistungsstarke CRM-Lösung, die einfach anzupassen ist und sich außerordentlich schnell amortisiert. Sie erleichtert Mitarbeitern in Vertrieb, Marketing und Support das Beziehungsmanagement zu Kunden und Interessenten.





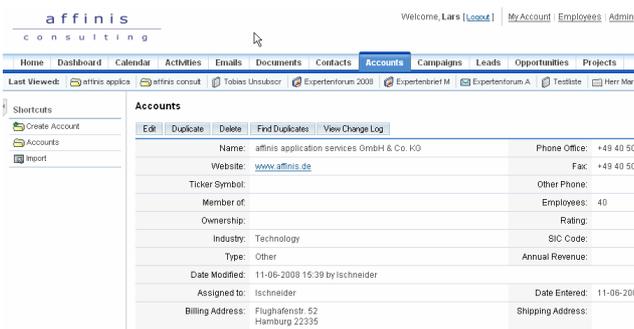
Pivotal CRM

Sehr flexibel anpassbare CRM-Lösung mit innovativer Architektur und „Smart Client“-orientierter Benutzeroberfläche (Client wird im Browser aufgerufen). Vollständige Abdeckung der CRM-Bereiche Vertrieb, Marketing und Service. Unternehmensspezifische Geschäftsprozesse können mit den integrierten Modulen einfach abgebildet werden. Nahtlose Integration mit Outlook/Lotus Notes und Sharepoint möglich.

Pivotal CRM on Demand (Saratoga CRM)

Webbasiertes, flexibel anpassbares CRM-System für die Automatisierung und Optimierung von Sales- und Service-Prozessen.

- Funktional umfassend
- Browser-unabhängig
- Technologisch „State of the Art“
- 20 Jahre Expertise (2.500 Kunden)



SugarCRM

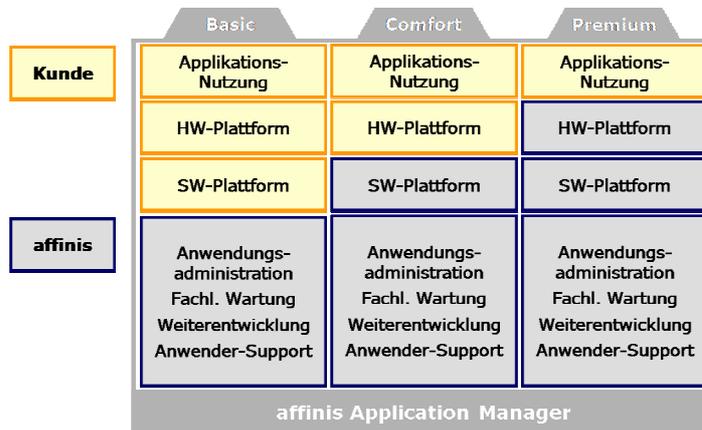
Leistungsstarke Professional Open Source-Lösungen für Marketing, Vertrieb und Service. Webbasiertes System für Anforderungen mittlerer Komplexität. Integriertes Modul für E-Mail-Kampagnen.

CRM-Erfolg durch innovative Betreibermodelle

Der Erfolg von CRM-Aktivitäten kann nicht an einem erfolgreichen Einführungsprojekt festgemacht werden. Das Einführungsprojekt stellt nur den ersten Schritt dar. Ein nachhaltiger CRM-Erfolg ist für ein Unternehmen nur möglich, wenn die CRM-Aktivitäten und die begleitenden Maßnahmen aufeinander abgestimmt sind und auf Dauerhaftigkeit ausgerichtet sind.

Um unseren Kunden auch nachhaltig CRM-Erfolg zu ermöglichen, haben wir verschiedene Betreibermodelle entwickelt, die alle CRM-Aktivitäten kontinuierlich auf Effizienz und funktionierende, kundenorientierte Prozesse hin beobachten und bei Abweichungen mit dem Kunden zusammen Korrekturmaßnahmen erarbeitet und umgesetzt werden.

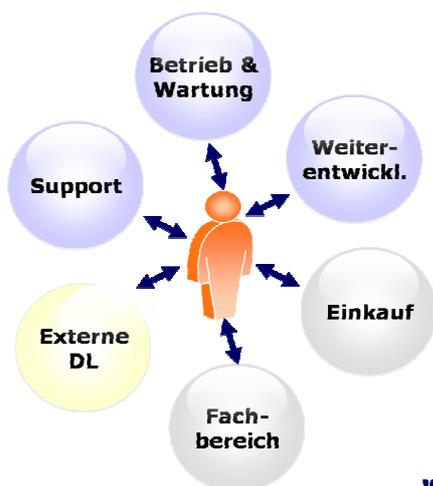
Unsere Betreibermodelle sind skalierbar und machen den Kunden flexibel.



„Der Kunde nutzt die Lösung – Wir kümmern uns um den Rest“

Den Kern unserer Betreibermodelle bildet ein **Application Manager**, der einem Kunden und seiner CRM-Lösung explizit zugeordnet ist und dauerhaft Ansprechpartner für die Optimierung, Weiterentwicklung und Problemlösung ist.

Der affinis Application Manager ist der Erfolgsgarant unserer Lösungen.



- Er kennt die Geschäftslösung des Kunden inhaltlich.
- Er beobachtet die Prozesse, denn sie sind wesentlicher Erfolgsfaktor.
- Er koordiniert alle Aktivitäten zwischen Kunden, affinis und anderen Dienstleistern.
- Er ist die zentrale Kommunikations- und Eskalationsschnittstelle für den Kunden.
- Er zeichnet sich durch fachlich orientierte Arbeitsweise aus.
- Er sorgt mit dem Kunden zusammen für den reibungslosen Betrieb, unterstützt die Anforderungsdefinition und Weiterentwicklung der Lösung.

„Wir lassen den Kunden nicht alleine!“

Unsere Serviceangebote sind so individuell wie unsere Kunden – nichts von der Stange, sondern angepasst an die jeweilige Bedarfssituation.

Die CRM-Software kann dabei so betrieben werden, dass die Kundendaten und die Software direkt in Ihrem Unternehmen läuft („CRM on Demand im eigenen Unternehmen“) oder alternativ in einem zertifizierten Rechenzentrum.

Bei einem Vor-Ort-Betrieb in Ihrem Unternehmen profitieren Sie von der Flexibilität und geringen Investitionen von „CRM-on-Demand“ und „SaaS-Modellen“ und haben gleichzeitig die Sicherheit, dass sich Ihre sensiblen Daten und die CRM-Lösung in Ihrem Unternehmen befinden. Dabei sind unsere Vor-Ort-Serviceangebote für ein **vollumfängliches CRM-System bereits ab 80 €** pro Benutzer und Monat möglich.

Der Nutzen für Sie:

- Funktionierende CRM-Prozesse als Basis für Ihren CRM-Erfolg
- Sehr gutes Kosten-/Nutzen-Verhältnis
- Schnelle Verfügbarkeit und flexibles Mitwachsen
- CRM-Experte auf Abruf verfügbar (Application Manager)

Besuchen Sie auch unsere Website: www.affinis.de

Für Fragen stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung:



Lars Schneider
Geschäftsfeldverantwortlicher Application Services
Geschäftsführer

E-Mail: lars.schneider@affinis.de

Mobil: +49 (0)163-330 21 00



Frank Zühlke
Geschäftsfeldverantwortlicher CRM
Manager/Prokurist

E-Mail: frank.zuehlke@affinis.de

Mobil: +49 (0)163-330 20 86