

Wenn die Zeit drängt

CRM-System erfolgreich einführen

Ein CRM-System in den bestehenden Workflow eines Unternehmens zu implementieren, benötigt Zeit, viel Zeit. Die ist bei solchen Projekten aber in der Regel Mangelware. Jürgen Litz, Geschäftsführer bei Cobra, erläutert, wie eine CRM-Einführung auch unter Zeitdruck gelingt.

Geschäftsprozesse auf ein Kundenbeziehungsmanagement (CRM) auszurichten, ist ein komplexes Vorhaben. Denn Bestandsdaten, bisherige Prozesse und Formate müssen ins neue System integriert werden. Wird dafür zu wenig Zeit eingeplant, können bereits kleine Fehler das gesamte Projekt gefährden. Diese fünf Tipps unterstützen CRM-Verantwortliche bei der Integration.

#1: Gute Vorbereitung

Grundlage für die Implementierung einer CRM-Software bildet das Lastenheft. In ihm werden die zu erreichenden Ziele inklusive der Anforderungen und der zu bewältigenden Aufgaben dokumentiert. Strukturiert erhalten die To-do-Punkte durch Angabe der jeweiligen Priorität. Wer bereits in eine gute Vorbereitung seines CRM-Projektes etwa 30 bis 50 Prozent der verfügbaren Zeit investiert, generiert einen Puffer für unvorhergesehene Ereignisse.

#2: Transparenter Umgang

Eine CRM-Software zu integrieren, bedeutet Veränderungen in essenziellen Unternehmensabläufen. Diese stoßen nicht immer auf Euphorie. Eine transparente Kommunikation ist daher umso wichtiger. Indem Verantwortliche einen offenen Austausch pflegen und sich auch für Kritik und Anregungen offen zeigen, gewinnen sie die Zustimmung in den eigenen Reihen. Das wirkt sich insgesamt positiv auf den weiteren Prozessverlauf aus.

#3: Unverhofft kommt oft

Was bei der Mitarbeiterführung funktioniert, setzt sich auch zunehmend in der Projektabwicklung durch: agile Arbeitsweisen, wie zum

Beispiel Scrum. Verglichen mit klassischen Methoden ermöglicht agiles Projektmanagement, flexibel auf Veränderungen im Verlauf der CRM-Einführung zu reagieren. Hierbei gilt es, klassische Hierarchien, Prozessabläufe und Planvorgaben zu hinterfragen sowie Mitarbeiter und Kunden intensiv in die Projektumsetzung einzubinden.

#4: Maßgeschneidert ist besser

Je weniger Reibungspunkte eine CRM-Software aufweist, desto zügiger verläuft ihre Implementierung. Indem das Tool bereits vor der Inbetriebnahme auf die individuellen Bedürfnisse des Anwenders zugeschnitten wird, erhöht sich zum einen die Benutzerfreundlichkeit. Zum anderen verschafft dies den Verantwortlichen einen zeitlichen Vorteil. Passen Anwenderanforderung und Software-Funktionen bereits gut zusammen, entfallen an diesen Stellen eventuelle Nachjustierungen, die den Gesamtprozess unterbrechen. So gelingt es Anwendern schnell, ihrem Tagesgeschäft mit CRM-Unterstützung noch effizienter nachzugehen.

#5: Alle in einem Boot

Als essenziell für den erfolgreichen Ablauf eines CRM-Projekts lässt sich – ganz im Sinne einer agilen Arbeitsweise – zudem die Einbindung von Interessenvertretern festhalten. Im Rahmen der CRM-Implementierung fallen sensible Kunden- und Mitarbeiterdaten an, weshalb der Personal- oder Betriebsrat für eine Prüfung und Genehmigung des Vorhabens mit einbezogen werden muss. Geschieht dies möglichst frühzeitig, vermeiden Verantwortliche, dass das Projekt an dieser Stelle ins Stocken gerät.



CRM-Systeme sollen Workflows effektiver machen. Die Einführung muss gut geplant sein.