



# MITTEL STAND

IT-BUSINESS IM MITTELSTAND



PRODUKTE | MARKT

## Kundenbeziehungen mobilisieren

Bei mobiler CRM-Software ist die Branchenausrichtung entscheidend.

Der Einsatz mobiler Lösungen kann in vielerlei Hinsicht zur Verbesserung der Verkaufsaktivitäten eines Unternehmens beitragen. So bieten Systeme für das mobile Kundenbeziehungsmanagement (CRM) zahlreiche Funktionen für eine durchgängige und übersichtliche Vertriebsarbeit. Das fängt bei der Erfassung und strukturierten Aufbereitung von Kundendaten an, geht über die vertriebliche Unterstützung im Innen- und Außendienst und reicht bis zur detaillierten Datenauswertung.

Kommt solch eine Lösung zum Einsatz, wird grundsätzlich eine Konsolidierung der vertrieblichen Daten über ein einheitliches System angestrebt, innerhalb dessen der Innen- und Außendienst vernetzt sind. Das System soll relevante Informationen zu einem Kunden aktuell, übersichtlich und ohne größeren Aufwand bereitstellen,

was letztlich dem Ziel dient, die Kundenbeziehungen zu stärken und den Absatz zu fördern.

Trotz der zu erreichenden Vorteile für den Vertrieb stellt der personelle, zeitliche und finanzielle Aufwand bei der Einführung einer mobilen CRM-Lösung oft noch eine Hürde für kleine und mittlere Unternehmen dar. „Mit CRM verbinden viele Unternehmen noch große organisatorische und finanzielle Anstrengungen. Es gibt jedoch Standardsysteme, die schnell und einfach einsatzbereit sind“, erklärt Jens Armbrüster, Projektleiter bei Compas.

Bei standardisierten Systemen ist vor allem auf die Branchenausrichtung zu achten. Sie ist ausschlaggebend für den Wirkungsgrad im vertrieblichen Einsatz. Speziell für die Konsumgüterbranche etwa empfehlen sich neben allgemeinen Elementen zur Kundenverwaltung, Auftrags-

erfassung und Tourenplanung auch Funktionen zur Erfassung von Preisen, Listungen und Platzierungen von Ware im Regal sowie ein Modul zur Planung und Auswertung von Aktionen im Handel.

Wenn Systeme in diesem Punkt über ein eher allgemein ausgerichtetes Funktionsangebot verfügen, bleibt dieses in der Anwendung oft hinter den Erwartungen der Nutzer zurück. Dies wirkt sich wiederum schnell auf die Anwenderzufriedenheit aus. Um eine möglichst hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern zu erzielen, sollte eine Lösung daher die einzelnen Tätigkeitsbereiche aus der Praxis so genau und funktional wie möglich abbilden. ◀

Christian Duttler



„Es gibt Standardsysteme, die schnell und einfach einsatzbereit sind“, erklärt **Jens Armbrüster**, Projektleiter der Compas GmbH.