

INSIGHT

Planbarer CRM-Erfolg

CRM-Projekte müssen schnell zu erreichende Etappensiege bringen, um gewinnbringend zu sein. Auf mehrere Jahre angelegte CRM-Mammutvorhaben haben meist nur Frustrationen beim Anwender zur Folge. Kleine, überschaubare Projekte, deren Ziel klar definiert ist, führen dagegen viel schneller zu Umsatzsteigerungen und Kostenreduzierungen.

Es haben sich unserer Erfahrung nach folgende Punkte herausgestellt, die ein Unternehmen berücksichtigen sollte, wenn es sich dem Thema CRM ernsthaft widmet:

- Entwicklung einer CRM-Strategie / eines Business Plans
- Change Management
- Prozessveränderungen
- Statistische Überprüfung von Zielen

Wenn das Projektteam volle Management-Unterstützung hat, auch in der Geschäftsführung CRM gelebt wird und nicht nur als Software- Thema angesehen ist und das Team auch die Befugnis hat, verkrustete Strukturen aufzubrechen, sind mehr als die Hälfte des Weges zu einem erfolgreichen CRM-Projekt schon geschafft.

Am Ende steht ein striktes Kosten- und Zeitmanagement, denn kleine, überschaubare Projektgrößen sind der Schlüssel zum Erfolg. Die Mitarbeiter brauchen schnelle Erfolge und direkte Arbeitserleichterungen. Das zweijährige Mammutprojekt, das alle Funktionalitäten bietet, führt nur zu Frustration. Am Ende weiß niemand mehr, wohin die Reise geht, die Kosten sind in der Regel aus dem Ruder gelaufen und die Mitarbeiter haben das Vertrauen und die Begeisterung verloren – und das Projekt ist mit ziemlicher Sicherheit gescheitert, bleibt aber auf jeden Fall unter den Möglichkeiten.

Auch und gerade die kleinen Erfolge müssen kommuniziert werden, unternehmensintern aber auch in Richtung der Lieferanten, Partner und Kunden. Je vergleichbarer die Produkte sind, desto mehr machen Kleinigkeiten den Unterschied – und bringen damit das Geld in die Kasse.

Autor: Frank Naujoks

Copyright Notice

This IDC research document was published as part of an IDC continuous intelligence service, providing written research, analyst interactions, telebriefings, and conferences. Visit www.idc.com to learn more about IDC subscription and consulting services. To view a list of IDC offices worldwide, visit www.idc.com/offices. Please contact the IDC Hotline at 800.343.4952, ext. 7988 (or +1.508.988.7988) or sales@idc.com for information on applying the price of this document toward the purchase of an IDC service or for information on additional copies or Web rights.

Copyright 2006 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved.