

Willkommen zum Vortrag

XRM

eXtendend Relationship Management

oder

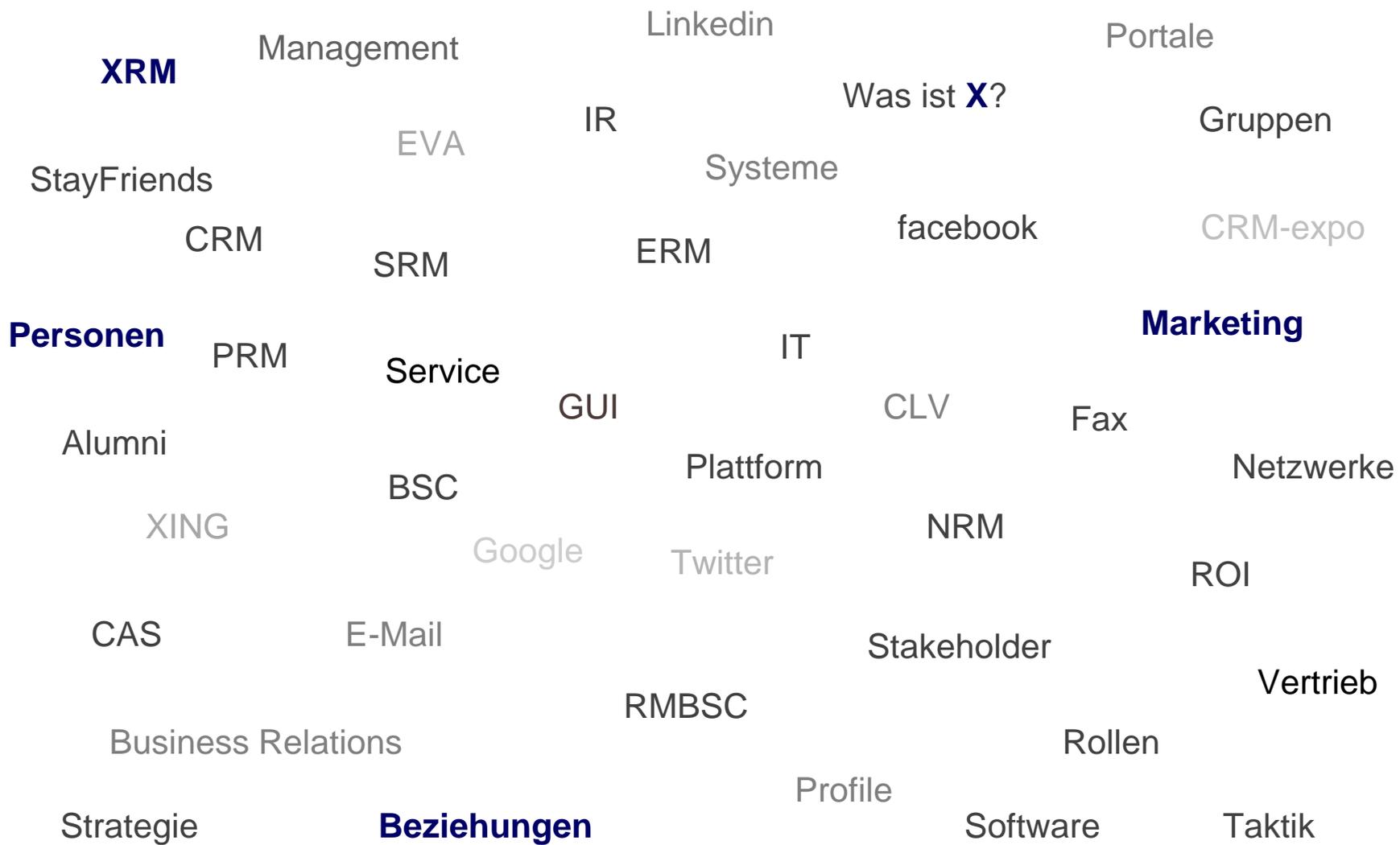
wieviele Beziehungen muss ich berücksichtigen?

Rainer Friedensohn



Strategie- und Highlights-Forum
Nürnberg, 9. Oktober 2009 – 14.30 Uhr

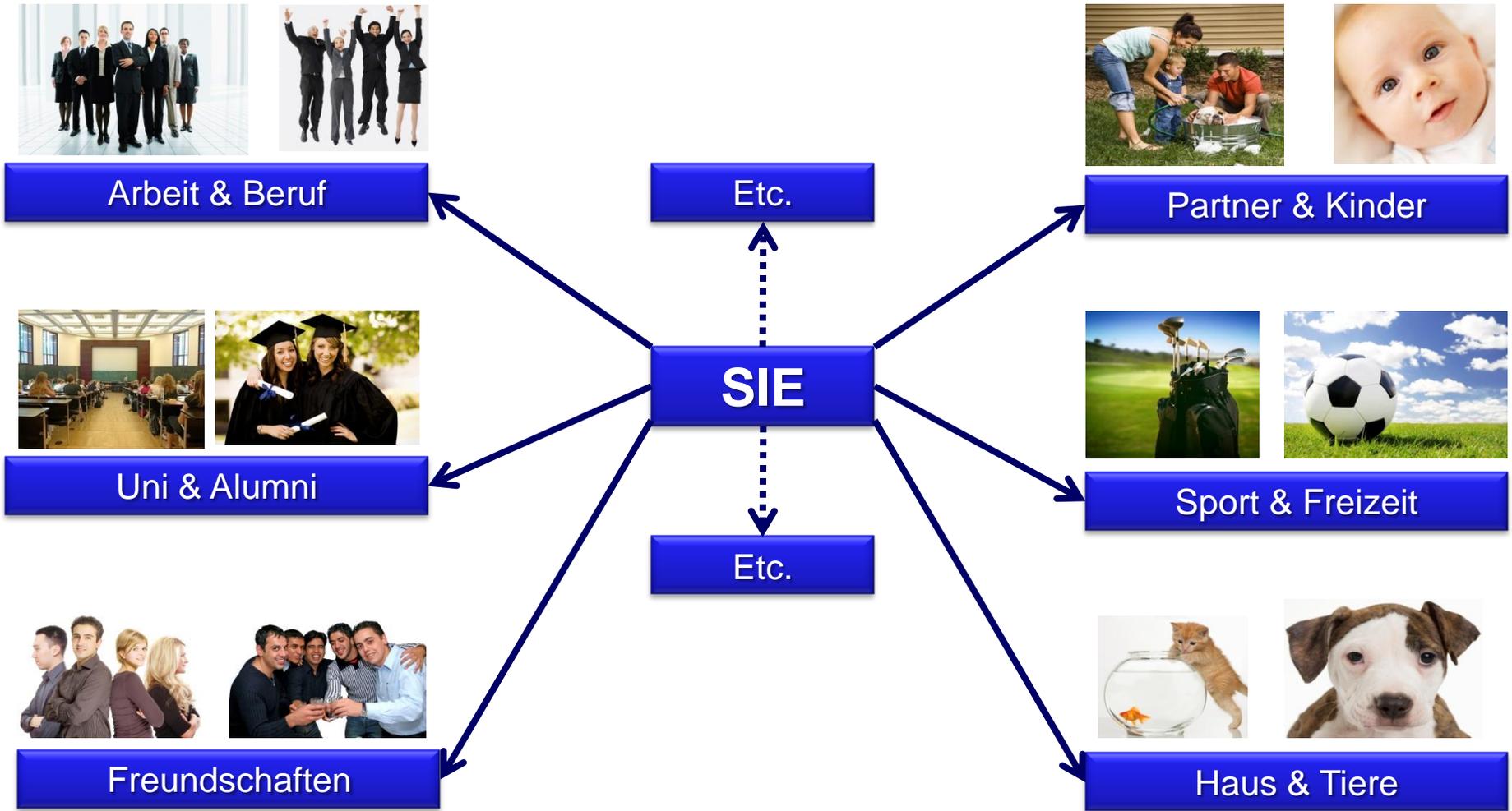
Sich im Begriffs-Dschungel orientieren...



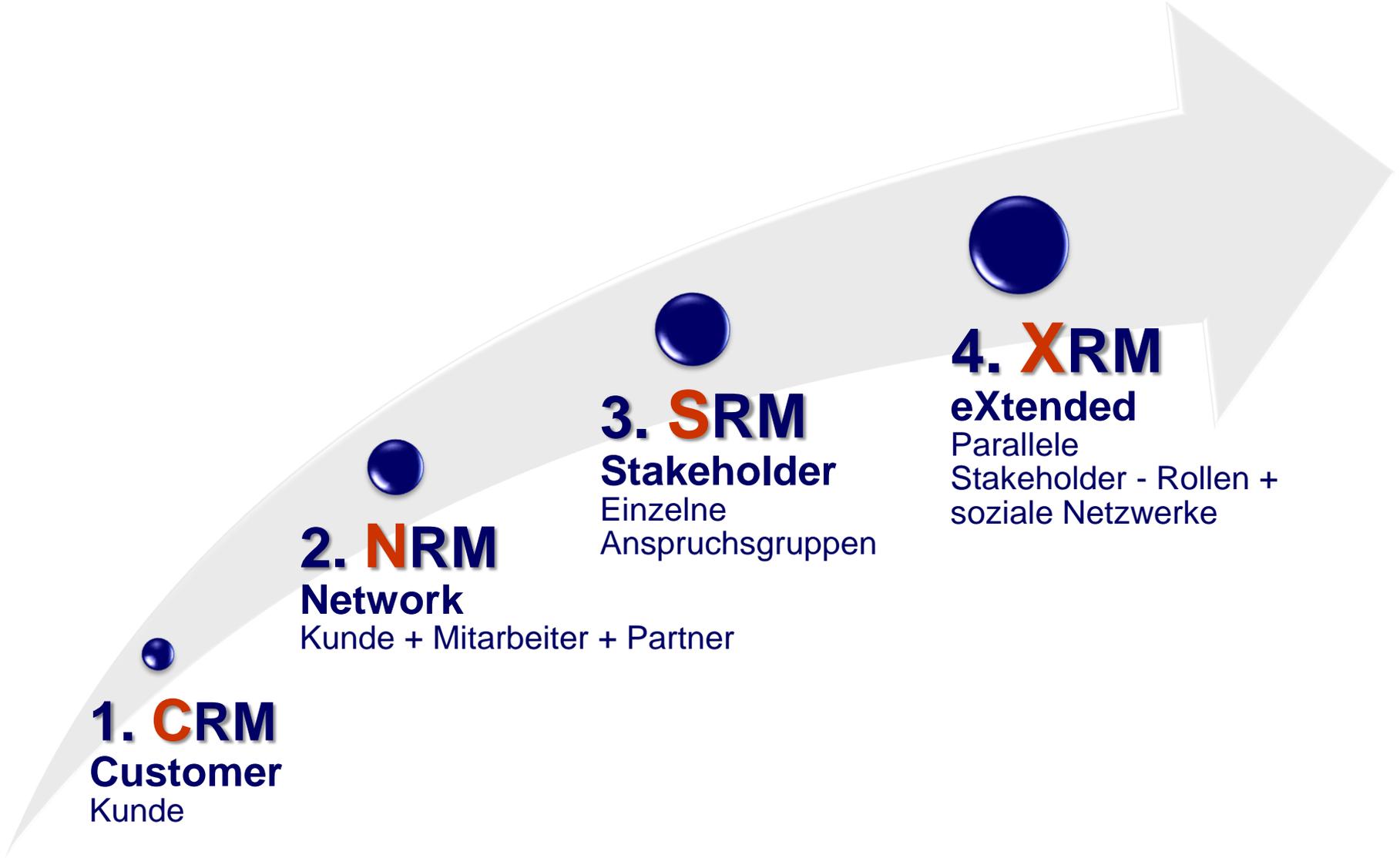
... und Zusammenhänge erkennen



Wieviele Beziehungen führen **SIE**...?



In 4 einfachen Schritten zum XRM



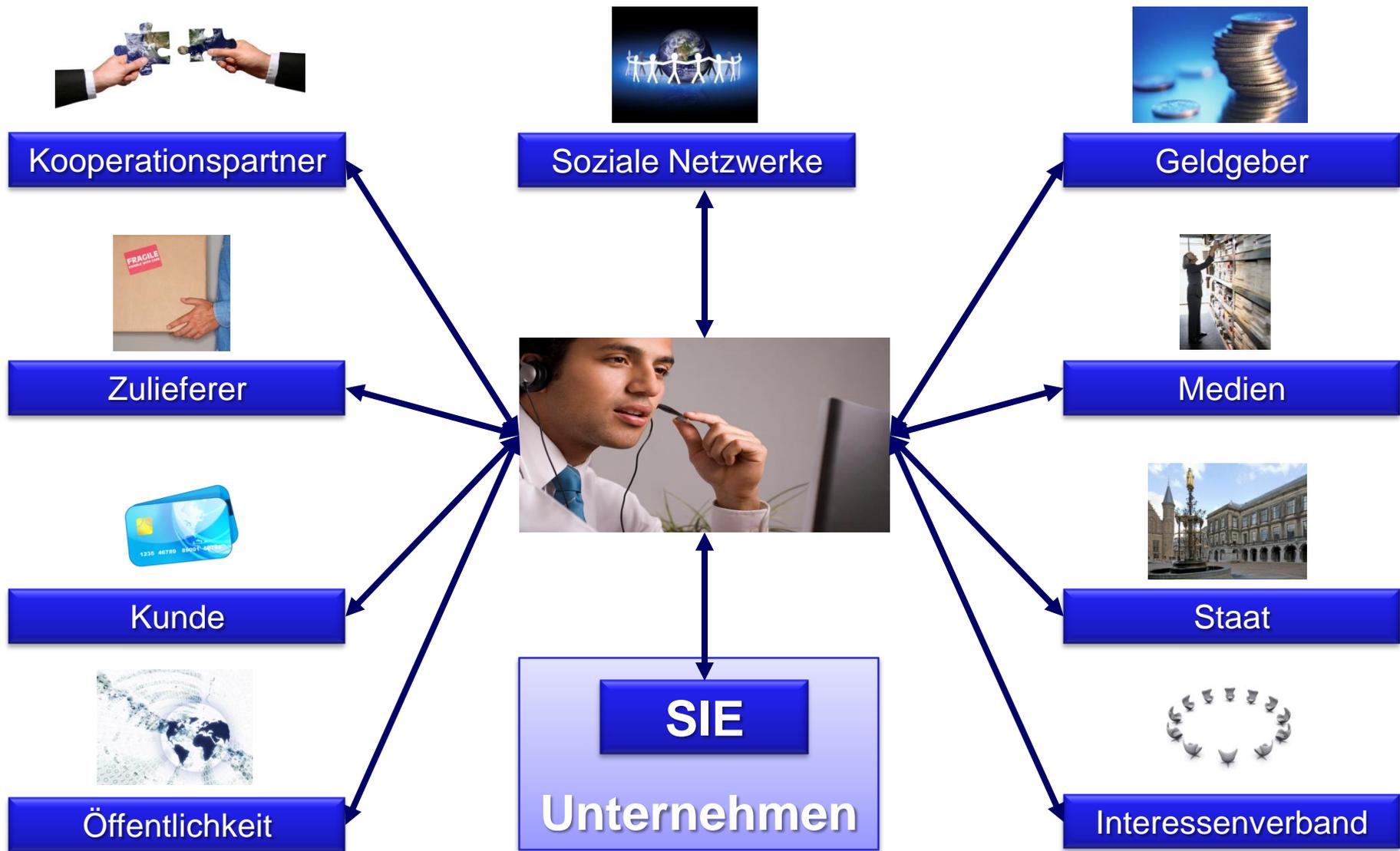
1. CRM
Customer
Kunde

2. NRM
Network
Kunde + Mitarbeiter + Partner

3. SRM
Stakeholder
Einzelne
Anspruchsgruppen

4. XRM
eXtended
Parallele
Stakeholder - Rollen +
soziale Netzwerke

XRM: Parallele Stakeholder - Rollen



Warum XRM?

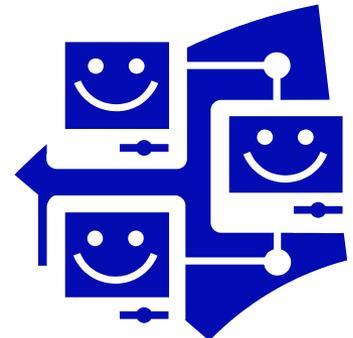
Jeder Kontakt und **jede Beziehung** kann dazu führen, dass

- ✓ **Ideen** und **Anregungen** von **allen Seiten** erkannt werden
- ✓ **Verbesserungsvorschläge** – nicht nur durch Kunden und Mitarbeiter – eingereicht werden
- ✓ sich **Marktforschungskosten reduzieren** lassen
- ✓ ein **Kontakt** in eine **andere Rolle schlüpft** und somit **Cross Selling** möglich wird
- ✓ **Umsätze** und **Gewinne steigen** können
- ✓ die **Geschäftsentwicklung** zwischen den Parteien **optimiert** und **gefestigt** wird



XRM

- ✓ beleuchtet **alle Arten** von **Beziehungen**
- ✓ und erzeugt ein **dynamisches Netzwerk**



Dynamisches Netzwerk – Erfolgreiches Business

Fokussierung

- ✓ Aktives Arbeiten und Kooperationen (Networking)
- ✓ **Networking** als mittel- und langfristige **Strategie**

Warum mittel- und langfristig...?

- ✓ Erfolgreiche Beziehungen im Netzwerk aufbauen und festigen
- ✓ Informationen/ Ergebnisse werden zeitversetzt erlangt
- ✓ Konkreter Nutzen kann sich manchmal früher, aber auch später einstellen



Vergrößert nachhaltig die **Reichweite**
des Unternehmens und erweitert das **Blickfeld**



Kommen Sie in **Bewegung** – die **Zeit** läuft!

Technologie: XRM - Ansätze

Software – Produkte...

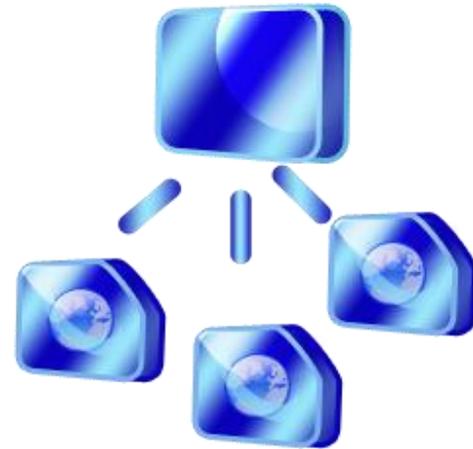
- ✓ Vom CRM – System zur
 - **Business** (Relationship Management) **Plattform**
 - Business Suite
 - Geschäftsprozessplattform

Frameworks...

- ✓ XRM Frameworks
- ✓ **Relation** Frameworks

Erweiterungsmöglichkeiten...

- ✓ xRM (Business) **Extensions**
- ✓ xRM SDK
- ✓ **Social** CRM



Technologie: XRM - Erweiterungen

Beispiel:

- ✓ Vergleich „klassischer“ CRM – Benutzer zu Investor*

<i>Position</i>	<i>„klassischer“ CRM – Benutzer</i>	<i>Investor</i>	<i>Subsystem / Anpassungen</i>
Portal	Kundenmanagement - Portal	Investoren - Portal	Portal Management
Benutzeroberfläche (GUI)	Angepasst für Kunden - Interaktionsprozesse, z. B. Lead - Erfassung	Angepasst für Investoren – Interaktionsprozesse, z. B. Dialog mit Investoren	Spezifische Oberflächen, z. B. Web GUI Customizing
Entitäten	Lead, Firma etc.	Investor	(Datenbank-) Schema
Objekte	Vertriebsdokumentation, Präsentationen, Datenblätter, Produktkatalog etc.	Geschäftsbericht, jährliches Dokument, Research Report, IR Newsletter etc.	Dokumentation (Operatives und kollaboratives XRM)
Rollen	Marketing-Manager, Vertriebsbeauftragter	Kleinaktionär, Großaktionär etc.	Sicherheit und Berechtigungen (Administration)
Basisfunktionalität	Selektionen, Aktivitätenübersicht	Aktuelle Anzeige des Aktienverlaufs	Sichten, Integration von externen Quellen (Mashup – Technologie)
Zentrale Berichte (Reporting)	Vertriebsgebietsanalyse	Finanzberichte	Analytisches XRM
Geschäftsprozesse	Vertriebsprozess, Marketing-Kampagne	Automatisierter Einladungsprozess zur jährlichen Aktionärs-Hauptversammlung	Workflow Engine

* **Quelle:** Friedensohn, R. (07/2009): Whitepaper „Lebendiges (X)RM – Netzwerken für gute Beziehungen“

Technologie: XRM - (Kern-) Anforderungen

- ✓ Flexibel und schnell anpassbare **Architektur**
 - Neue Technologien und Kommunikationsformen
 - Einfache **Erweiterbarkeit** für **Stakeholder - Funktionalitäten**
- ✓ Eine Technologie – **Plattform**
 - Basis für die **Stakeholder - Portale**
 - Integration von **externen Datenquellen**



XRM ready

1. Was ist XRM wirklich?

- ✓ Mittel- und langfristige **Strategie**
- ✓ **Alle** Arten von **Beziehungen** und **Netzwerke** aufbauen
- ✓ Aktives **Networking**

2. Warum XRM für mein Unternehmen?

- ✓ **Ideen** von **allen** Seiten
- ✓ **Marktforschungskosten** reduzieren
- ✓ Rollenwechsel und **Cross Selling** möglich
- ✓ Optimierte **Geschäftsentwicklung**

3. Auf **welche Technologien** muss ich achten?

- ✓ **Flexible Architektur** für Stakeholder - Funktionalitäten
- ✓ Eine Technologie – **Plattform** für alle Portale
- ✓ Integration von **externen** Datenquellen

Das Whitepaper zum XRM - Vortrag



Internet:

- ✓ CRM-expo Website

<http://www.crm-expo.com/www7/de/kongress/programm09.asp>

- ✓ Rainer Friedensohn @ XING

http://www.xing.com/profile/Rainer_Friedensohn

E-Mail: Rainer.Friedensohn@gmx.de

Auf Wiedersehen



XRM: Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!
Für Fragen stehe ich Ihnen sehr gerne zur Verfügung.

Rainer Friedensohn



Strategie- und Highlights-Forum
Nürnberg, 9. Oktober 2009 – 14.30 Uhr