



Mobile CRM-Lösungen: Mehr Produktivität für unterwegs

Gerade Kundenbindung und -zufriedenheit ist bei steigendem Wettbewerbsdruck für viele Unternehmen mittlerweile zur entscheidenden Erfolgsstrategie geworden. Professionelle Kundenbeziehungsmanagement-Softwarelösungen, auch Customer Relationship Management (CRM) genannt, werden deshalb schon seit einigen Jahren in den Bereichen Marketing, Support und Vertrieb eingesetzt, um Kunden gezielt und individuell ansprechen zu können. Gerade im Vertrieb von kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) ist es wichtig, dass Außendienstmitarbeiter vor Ort schnell und zuverlässig auf Kundenanfragen reagieren können. Mobile CRM-Lösungen bringen hier zahlreiche Vorteile, wie erhöhte Reaktionsgeschwindigkeit und Datenqualität bei geringem Zeit- und Kostenaufwand.

Längst reicht es nicht mehr aus, nur telefonisch jederzeit erreichbar zu sein. Laut einer Umfrage der Marktforscher von Gartner vom Juli 2007 wird der Markt für mobile Endgeräte im Geschäftsumfeld in den nächsten Jahren deutlich wachsen. Die Zahl der mobilen Anwendungen, die Unternehmen ihren Mitarbeitern zur Verfügung stellen, soll sich innerhalb der nächsten drei Jahre jährlich verdreifachen, so die Analysten.– gut zu beobachten an den Umsatzzahlen für mobile Endgeräte, wie Blackberry & Co. Allein im ersten Halbjahr 2007 wurden weltweit über 57 Millionen PDAs und Smartphones verkauft, das sind 36 Prozent mehr als im gleichen Zeitraum des Vorjahres.

Mobilität als Weiterentwicklung kundenorientierter Firmen

Längst haben Unternehmen die Vorteile mobiler IT-Unterstützung für sich erkannt und wickeln ihr Kundenmanagement über mobile Softwarelösungen ab, denn neben der Email-Korrespondenz wird auch der Zugriff auf zentral gespeicherte Daten und Informationen, beispielsweise im Firmennetzwerk oder im Internet, im heutigen Arbeitsalltag allorts und zu jeder Zeit für viele Betriebe immer wichtiger. „Professionelle CRM-Systeme haben sich im Alltag zahlreicher Unternehmen bereits bewährt, eine Ausweitung der technologischen Unterstützung auf mobile Endgeräte ist die logische Weiterentwicklung für kundenorientierte Firmen“, erläutert Ralf Preusser, Produkt Marketing Manager bei der Sage Software GmbH in Frankfurt. Mit 25 Jahren Erfahrung, 250.000 Kunden und über 1.000 Fachhändlern zählt Sage zu den Marktführern für betriebswirtschaftliche Software und Services im deutschen Mittelstand. „Eine umfassende mobile CRM-Lösung ermöglicht Unternehmen, Vertriebs-, Marketing- und Kundendienstexperten schnellen, direkten Zugriff auf kritische Daten zu geben – ohne Notebook und unabhängig vom Standort dieser Mitarbeiter“, so Preusser. „Für Vertriebs- und Außendienstmitarbeiter, die häufig unterwegs sind und nicht im Büro auf Firmen- oder Kundendaten zugreifen können, ist dies noch viel wichtiger.“ Der Zugriff erfolgt meist über die mobilen Endgeräte Windows Mobile oder Blackberry.

Kundennähe unabhängig vom Standort

Die Anwendungsgebiete mobiler CRM-Lösungen sind vielfältig, im Fokus steht jedoch immer, den Kunden und dessen Beratung in den Vordergrund zu stellen. Ziel ist es, sich standortunabhängig nach den Bedürfnissen der Klientel zu richten, somit den



bestehenden Kreis fester an sich zu binden und potenzielle Neuabnehmer zu gewinnen. Auf dem mobilen Endgerät sind sämtliche relevanten Kunden- und Produktinformationen lokal gespeichert und können jederzeit aufgerufen oder bearbeitet werden. Die Vorteile liegen auf der Hand: Ersparnis von Zeit- und Arbeitsaufwand. Mitarbeiter können sofort und flexibel auf Wünsche der Kunden reagieren, ohne erst aufwändig mit dem Büro Rücksprache halten zu müssen. Lange Wartezeiten fallen weg. Dies wirkt sich positiv auf die Zufriedenheit des Auftraggebers aus. Anstatt neue Informationen über Aufträge etc. zu notieren und später im Büro in das System einzupflegen, können direkt vor Ort sämtliche Daten in das mobile Endgerät eingegeben werden. Dies erspart erneut Zeit und gleichzeitig ein weiteren Arbeitsschritt. Durch die Synchronisierung mit der Softwarelösung ist schließlich jeder Mitarbeiter auf dem neuesten Stand und kann sich beim nächsten Besuch des Kunden individuell auf dessen Wünsche einstellen.

Vom der Internetverbindung unabhängig arbeiten

Auch das Softwarehaus Sage brachte mit Sage SalesLogix Mobile im Oktober dieses Jahres eine mobile Kundenmanagement-Lösung heraus. Die fest installierte CRM-Desktop-Komplettlösung ist mit über 300.000 Anwendern in 8.500 Firmen weltweit einer der Marktführer bei mittelständischen Unternehmen und kommt nun auch in Deutschland als mobile Version auf den Markt. Auf das mobile CRM-System SalesLogix Mobile des Softwareanbieters Sage kann beispielsweise von überall zugegriffen werden. Nutzer haben die Möglichkeit, unterwegs offline zu arbeiten und ihr System später mithilfe einer Funktion zur Offline-Synchronisierung mit dem zentralen Server abzustimmen. „User können somit jederzeit und überall verbindungsunabhängig arbeiten. Ganz nach Bedarf kann so auf Aufgaben, Aktivitäten, Beziehungen und Kunden zugegriffen werden“, erklärt der Produkt Marketing Manager Preusser die Vorteile des Programms. „Dies steigert die Produktivität und verbessert die Arbeitspraktiken im gesamten Unternehmen.“ Eine Offline-Synchronisierung ist zudem kosteneffizient, da Benutzer sie direkt von der CRM-Lösung installieren können und keine zusätzliche Software erforderlich ist. Sie wird zusammen mit einem ausgewählten Teil der Geschäftsdaten, die dem Benutzer online zur Verfügung stehen, auf das Gerät des Benutzers gespielt. Dieser kann die Daten auch offline hinzufügen und bearbeiten. Die Clientdaten werden aktualisiert, sobald eine Synchronisierung durchgeführt wird. „Die Vorteile dieser Offline-Synchronisierung können sich positiv auf die Leistung und den Gewinn eines Unternehmens auswirken, da der Zugriff auf Informationen vereinfacht und die Akzeptanz seitens der Benutzer vergrößert wird, was oft ein nicht zu unterschätzendes Hindernis für alle CRM-Anwendungen darstellt“, berichtet Preusser.

Benutzer von PDAs können online und offline auf den Firmenserver zugreifen können, sodass sie, ganz gleich, wo sie gerade sind, ständig mit ihren Kunden in Kontakt bleiben können. Die Verwendung über ein mobiles Gerät lässt sich leicht einrichten: Das CRM System erkennt das auf das System zugreifende Gerät automatisch und liefert ein passendes, für die eingeschränkte Bildschirmfläche optimiertes Bild-Layout. Die Bildschirme können vom Systemadministrator im normalen Bildschirmkonfigurationsbereich der Softwarelösung angepasst werden. Zu den Funktionen, auf die über Mobilgeräte zugegriffen werden kann, gehören der Lese- und Schreibzugriff auf Kontakte, Kalender, Verkaufschancen, Support-Tickets und



Echtzeitberichte. Auch komplette Kontakthistorien zu einzelnen Kunden mit allen Aktivitäten der jüngsten Vergangenheit, aktuelle Kundenumsätze oder Produkte, die zuletzt gekauft wurden, können eingesehen werden. Ein mobiles Business-Cockpit zeigt auf einen Blick die laufenden Geschäftsentwicklungen. Auch lassen sich Informationen frei recherchieren, weiterverarbeiten und auswerten. Beispielsweise können umfangreiche Datenbestände durch effiziente Suchfunktionen zielsicher nach E-Mails oder Kundenaktivitäten durchsucht werden, beispielsweise können Geschäftszahlen mit wenig Aufwand in Charts verwandelt oder Verkaufschancen verfolgt werden. „Der Echtzeitzugriff auf die Softwarelösung und die zugehörige Datenbank bietet erhebliche Vorteile und kann sich positiv auf die Leistung und den Gewinn eines Unternehmens auswirken“, so Preusser. Die Anzeigeformate der Software sind speziell für kleine Bildschirme konzipiert.

Infokästen:

Vorteile mobiler CRM-Lösungen:

- **Verbesserung der Kundenbetreuung:** Durch den Einsatz vor Ort können Kundenanliegen schneller bearbeitet werden. Somit erhöht sich der Servicestandard.
- **Transparenz:** Kundenbezogene Abläufe werden transparenter.
- **Außendienst profitiert:** Durch zugespielte Daten können Außendienstmitarbeiter Kunden zielgenauer ansprechen und somit effizienter arbeiten.
- **Effizienteres und effektiveres Arbeiten:** Administrative Aufgaben werden vereinfacht und reduzieren den Zeitaufwand. Dies erhöht die Produktivität.

Kernfunktionen von Sage SalesLogix Mobile auf einen Blick:

- Nutzbar auf mobilen Endgeräten Blackberry, Windows Mobile und Palm
- Zugriff auf sämtliche Geschäftsdaten (z.B. Kontakthistorien, Kaufaktivitäten, Kundenumsätze, eingesetzte Produkte, Geschäftsentwicklungen etc.)
- Anzeigeformat für kleine Bildschirme
- Flexibel anpassbar
- Verarbeitung und Auswertung von Informationen in Charts
- Offline-Nutzung
- Automatische Protokollierung von Emails und Telefonaten
- Extra-Funktionen (z.B. Umkreissuche)

(Quelle: Sage Software GmbH, www.sage.de)