



Die Kundenflüsterer

Kontaktmanagement-Lösungen sorgen für mehr Transparenz und einen besseren Draht zum Kunden

Das Wort „Zerreißprobe“ können die meisten Freiberufler oder Existenzgründer im Schlaf rückwärts buchstabieren – schließlich sind sie nicht nur Fachmann, sondern Sekretär und Buchhalter in einem. Kontaktmanagement-Lösungen sorgen dafür, dass es beim Tanz auf mehreren Hochzeiten nicht zu Fehlritten kommt: Mit ausgeklügelten Kommunikationsfunktionen, transparenten Kundeninformationen und effizienten Arbeitsabläufen gewinnen kleine Unternehmer entscheidende Minuten im ohnehin hektischen Arbeitsalltag.

Wann ist man eigentlich ein guter Unternehmer? Wenn der Umsatz stimmt oder die Kunden zufrieden sind? Letztlich sind es viele Faktoren, die den wirtschaftlichen Erfolg von Freiberuflern oder Existenzgründern beeinflussen. Einige davon liegen im persönlichen Bereich, wie beispielsweise Kompetenz oder Motivation. Andere wiederum sind eine Frage der Organisation: die Art, wie man mit Kunden umgeht oder der Aufwand, der für Marketingaktivitäten erforderlich ist.

Sicherlich, Geschäftskontakte lassen sich auch auf Papier, in einer Excel-Tabelle speichern oder einem anderen Gerät dokumentieren. Und für Geschäftsdokumente findet sich im altbewährten Aktenordner oder in den verzweigten Ordnerstrukturen des Windows-Explorers immer ein lauschiges Plätzchen. Wirklich effizient ist das allerdings nicht. Selbst Existenzgründer, die zu Anfang ihrer Tätigkeit nur eine Hand voll Kunden haben, verlieren dabei in kürzester Zeit den Überblick. Die Folge: Anrufer werden vertröstet; es dauert eine halbe Ewigkeit, um einen Serienbrief zu erstellen und E-Mail-Adressen sind mühsam per Hand zu kopieren. Lästige Doppeleingaben, die nicht nur zeitaufwändig, sondern auch fehleranfällig sind. Dabei ist ein effizientes Kontaktmanagement mit wenig Aufwand zu erreichen – beispielsweise durch den Einsatz einer professionellen Kontaktmanagement-Software.

Am Anfang war die Adresse

Kontaktmanagement-Lösungen haben neben der Bereitstellung von Adressdaten vor allem zwei Aufgaben: Informationen über Kunden, Geschäftspartner oder Interessenten zu sammeln und die Kommunikation per Fax, E-Mail oder Telefon zu vereinfachen. Ausgangspunkt ist eine Adressdatenbank, in der alle relevanten Kontaktdaten gespeichert sind. Am effektivsten sind dabei zweistufige Strukturen, bei denen Firmen und Personen getrennt gespeichert werden. Kommen neue Ansprechpartner hinzu, kann man sich die Neuerfassung der Firmenadresse sparen. Kategorien, Schlüsselwörter und Freifelder sorgen derweil für eine gezielte Aufbereitung der Kontakte, etwa für Serienbriefe oder Serien-E-Mails. Ein Augenmerk sollte man zudem auf die Suchfunktionen legen: Je genauer sich die Empfänger selektieren lassen, desto geringer fallen Streuverluste und Marketingkosten aus. Komplexe Abfragen nach mehreren Kriterien sind dabei eine große Hilfe.



Besondere Note für Mailing-Aktionen

Solide Strukturen sind allerdings nur die halbe Miete. Mindestens ebenso wichtig ist der bequeme Zugriff auf die gespeicherten Informationen. Müssten Telefonnummern für eine Mailing-Aktion erst abgetippt, E-Mail-Adressen manuell kopiert oder Adresslisten über die Zwischenablage exportiert werden, hat sich die Sache mit der Produktivität praktisch schon erledigt. Professionelle Lösungen sind deshalb mit einer Vielzahl von Schnittstellen ausgestattet. Ein Beispiel: Viele Unternehmen greifen bei ihren Mailings auf kommerzielle Adresssammlungen, wie beispielsweise Telefon-CDs, zurück.

Ist die Kontaktmanagement-Software mit einer entsprechenden Anbindung ausgestattet, lassen sich die selektierten Adressen per Knopfdruck übernehmen. Besteht zusätzlich ein heißer Draht zu Microsoft Office, werden die neuen Adressen auf direktem Weg an Word weitergereicht. Der Aufwand für die Mailing-Vorbereitung sinkt dadurch beträchtlich. Mindestens ebenso nützlich ist eine integrierte Versandabfertigung, wie sie beispielsweise bei der Kontaktmanagement-Lösung „GS-Adressen“ von Sage Software zu finden ist. Im Zusammenspiel mit der Frankiersoftware „Stampit“ der Deutschen Post werden elektronische Briefmarken bei Bedarf gleich mitgedruckt. Schnittstellen helfen also, aus verschiedenen Anwendungen für Kontaktmanagement und Office eine Gesamtlösung zu formen. Eine Kontaktmanagement-Software allerdings, die eine Textverarbeitung bereits standardmäßig im Marschgepäck hat, sorgt auch ohne Office für straffe Arbeitsabläufe. Mehr noch: Ohne Schnittstellen ist es sehr viel einfacher, Dokumentenvorlagen oder Textbausteine für die Personalisierung einzusetzen.

Transparente Geschäftsbeziehungen

Bei Einstiegslösungen eher selten zu finden, ist die Telefonintegration. Moderne Anwendungen nutzen etwa die Rufnummernerkennung, um eingehende Anrufe zu identifizieren. Auf Wunsch wird ein elektronischer Notizzettel eingeblendet, auf den man den Inhalt des Telefons notieren kann. Kommt es später zu Unstimmigkeiten, fällt die Rekonstruktion des Vorgangs leicht. Ebenso wie Termine, Aufgaben und der ausgehende Schriftverkehr werden die Gesprächsnotizen in der Kontakthistorie gespeichert. Ruft ein Kunde an, um sich beispielsweise nach einer offenen Garantiereparatur zu erkundigen, ist der aktuelle Status des Vorgangs in der Kundenakte schnell zu erkennen. Ein Manko vieler Kontaktmanager ist der fehlende Anschluss zum kaufmännischen Bereich. Wer sich über aktuelle Rechnungen, den laufenden Auftragsbestand oder die Zahl der Gutschriften informieren will, muss in den meisten Fällen parallel mit Auftragsbearbeitung oder Warenwirtschaft arbeiten. Anders sieht es hingegen aus, wenn der Anbieter neben dem Kontaktmanagement auch kaufmännische Anwendungen im Portfolio hat. Eine Schnittstelle zwischen beiden Programmen öffnet den Blick auf Rechnungen, Aufträge oder Angebote, ohne die Adressverwaltung verlassen zu müssen.



Immer schön benutzerfreundlich

Beim direkten Kundenkontakt kann es schnell hektisch werden. Am Telefon bleiben oft nur Sekunden, um den Status einer Geschäftsbeziehung zu prüfen. Benutzerfreundlichkeit ist beim Kontaktmanagement deshalb das A und O. Doch wann ist eine Software eigentlich benutzerfreundlich? Ein wichtiges Kriterium ist der Schulungsaufwand. Anwender sollten sich intuitiv einarbeiten können, die Software praktisch auf eigene Faust erlernen. Voraussetzung hierfür sind klare Strukturen, schlüssige Symbole und eine Anlehnung an bekannte Normen wie Microsoft Office. Ebenso nützlich sind Eingabehilfen wie beispielsweise die automatische Ergänzung von Postleitzahlen oder Orten sowie der Einsatz vorbelegter Aufklapp- und Auswahlmenüs. Erfahrene Anwender schätzen zudem individuelle Gestaltungsmöglichkeiten, zu denen zum Beispiel die Definition eigener Tastaturkürzel oder die Anpassung der Eingabemasken gehören.

Fazit

Damit der Kunde auch wirklich König sein kann, ist es wichtig, dass Unternehmer ihre Kundeninformationen stets aktuell vorliegen haben und jederzeit darauf zugreifen können. Um schnell auf Anfragen reagieren zu können, ist eine gute Verknüpfung zwischen Datenbank, Telekommunikationsdiensten und Warenwirtschaft von Vorteil. Dabei muss der Verwaltungsaufwand für ein erfolgreiches Kundenmanagement nicht groß sein: Eine Software, die genau auf diese Aufgaben zugeschnitten ist, unterstützt Selbstständige und Kleinbetriebe bei der professionellen Verwaltung und Pflege von Kundenkontakten. Dank bedienungsfreundlicher Software müssen Unternehmer weniger Zeit in die Administration investieren und können sich so stärker auf die Kundenakquise und -beratung konzentrieren.

Kasten

Anwenderbeispiel:

Der Recruiting-Dienstleister Hobsons bringt Unternehmen und Hochschulabsolventen sowie Young Professionals zusammen. Zur besseren Organisation seiner Kundenkontakte nutzt Hobsons die Kontaktmanagement-Lösung ACT! 8 von Sage Software, welche das Unternehmen zusammen mit dem Dienstleister Anywhere.²⁴ an insgesamt 30 Clients implementiert hat. Neben der Verwaltung der Kunden, Dienstleister und Ansprechpartner wird ACT! als Verkaufswerkzeug zur Kundenpflege, für die Verkaufshistorie, für Wiedervorlagen sowie für das interne Terminmanagement eingesetzt. Auch für die Verwaltung von Mailinglisten, Serienbriefen und für das Dokumentenmanagement setzt Hobsons auf die Kontaktmanagement-Lösung. „ACT! ist bei uns innerhalb kürzester Zeit zu einem unverzichtbaren Instrument insbesondere im Verkauf und der internen Prozessabwicklung geworden. Den ROI (Return on Investment) sollten wir problemlos innerhalb eines Jahres erreicht haben“, ist Kai Hessing, IT-Administrator bei Hobsons überzeugt.

Zeichen: ca. 8.500 inkl. Leerzeichen

Stand: November 2006