

Softwareeinführung

eCRM-Projekte erfolgreich managen

Elektronisches Customer Relationship Management (eCRM) besteht aus sehr komplexen Prozessen, die fast alle Unternehmensbereiche betreffen. Die Einführung beinhaltet daher sehr viel mehr als die Auswahl der richtigen Software. Allein für den Planungsprozess sollten zwölf bis zwanzig Wochen veranschlagt werden. In dieser Zeit werden die wichtigsten Entscheidungen über Wirksamkeit und Nutzen des CRM getroffen. Denn hier geht es darum, Fragen im Vorfeld zu klären, damit nicht in eine falsche Richtung entwickelt wird. Der Unternehmensberater Fabian Dömer rät daher wie folgt vorzugehen: Definieren Sie eine klare Vision:

- **Stellen Sie sich die Frage: Wie sieht Ihr ideales Unternehmen in der Zukunft aus?**
- **Machen Sie eine Ist-Analyse der vorhandenen Prozesse:** Über welche Applikationen und Technologien verfügt Ihr Unternehmen? Welche Unternehmensprozesse stützen sich auf den Einsatz von eCRM?
- **Bewerten Sie die Auswirkungen von IT auf Ihr Geschäft:** Welchen Anforderungen müssen Informationstechnologien genügen, damit sie zur Erreichung Ihrer Unternehmensziele beitragen? Wie stark stützt sich das Potenzial Ihres Unternehmens auf den Einsatz von eCRM?
- **Bestimmen Sie den Soll-Zustand für Prozesse und Applikationen:** Entwickeln Sie auf der Basis der Schritte 1 bis 3 eine Landkarte der Unternehmensprozesse, die durch IT gestützt werden. Legen Sie anschließend fest, an welchen Stellen Verbesserungen notwendig sind, um Ihre Ziele zu erreichen. Meistens fällt in diese Phase auch die Wahl eines eCRM Software Systems.
- **Bestimmen Sie, welche Technologien Sie benötigen:** Hier geht es um die Festlegung konkreter IT-Applikationen. Welche Datenbanken, welche Hardware, was für ein Netzwerk sind erforderlich?
- **Planen Sie die Umsetzung Schritt für Schritt:** Entwickeln Sie einen klaren Maßnahmenplan für die Durchführung des eCRM-Projekts. Prüfen Sie alle Maßnahmen auf Effizienz, Kostenaufwand und Kundennutzen.

Da die Einführung von eCRM-Projekten viel Zeit erfordert, sollten Sie sich kurzfristige Etappenziele setzen.