



# Mobilität als Muss: Nutzen Sie Ihr CRM-System unterwegs



In der heutigen mobilen Welt müssen viele Arbeitskräfte jederzeit und von jedem Ort aus auf ihre Tools und die Daten ihres Unternehmens zugreifen können. Die Zeiten, in denen ein Vertriebsmitarbeiter an seinem Schreibtisch saß und 75 Anrufe am Tag erledigte, um seine Quote zu erfüllen – und außerhalb seines Büros nicht produktiv sein konnte, sind vorbei. Egal, ob Baustoffe, Arzneimittel oder Frischwaren – heutzutage benötigen die Vertriebsmitarbeiter funktionsreiche, intuitive und vernetzte Tools, die auf den verschiedensten Geräten nutzbar sind: unterwegs, im Büro oder zuhause.

Customer-Relationship-Management-Systeme (CRM-Systeme) gibt es seit den 1990er Jahren: Sie nahmen ihren Anfang als reine Kontaktmanagementsoftware, mussten eine schwere Krise überwinden, als die Dotcom-Blase platzte, und haben in den Jahren danach ein erfolgreiches Comeback gefeiert. In den frühen 2000er Jahren rückte das später als „Bibel der CRM-Branche“ bezeichnete Buch „CRM at the Speed of Light“ von Paul Greenberg das Konzept eines CRM-Systems in den Mittelpunkt, mit dem sich Geschäftsbeziehungen komplett verwalten ließen. Mittlerweile wurden viele von Greenbergs Ideen in die Tat umgesetzt, und mit der Entwicklung der Cloud-Technologien wurde das Kundenbeziehungsmanagement bzw. CRM ein fester Bestandteil von Organisationen, ihren Informationen und ihren Prozessen.

## Die Kunden brauchen mehr

Das Streben nach einem besseren CRM-System ist die Folge gestiegener Kundenansprüche. Nach dem Beginn der Social-Media-Revolution, die natürlich auf das Internet und die verstärkte Nutzung von Smartphones zurückzuführen ist, machte sich in vielen Unternehmen der Wunsch nach innovativen Technologien breit – Technologien, die mehr konnten als nur den Benutzer an Telefonanrufe zu erinnern und Transaktionen nachzuverfolgen. Nun, da Kunden über mehr Kanäle Zugang zu mehr Informationen und mehr Personen haben und mit mobilen Endgeräten mehr tun können denn je, sind sie auch besser informiert denn je.

Die Kunden erwarten umgehend präzise Informationen – zu jedem Zeitpunkt und auf die von ihnen bevorzugte Art. Sie wünschen sich Integrations-, Vernetzungs- und Kontrollmöglichkeiten. Und wenn Ihr Unternehmen diese Wünsche nicht erfüllen kann, gibt es – nur ein paar Touchscreen-Gesten entfernt – garantiert einen anderen Anbieter, der es kann.

Die Kehrseite der Medaille ist, dass Unternehmen von ihren Vertriebsmitarbeitern im Außendienst oft viel erwarten – selbst von Teams, die nicht über die neuesten Tools verfügen, um die Bedürfnisse ihrer Kunden zu erfüllen oder mit den Mitbewerbern Schritt zu halten. Das Problem? Ihr Unternehmen geht ein großes Risiko ein, wenn Ihre Vertriebsmitarbeiter blind Entscheidungen treffen und sich bei Geschäftsabschlüssen Freiheiten nehmen, ohne auf die nötigen Informationen Zugriff zu haben. Nichts löst einen vielversprechenden Lead schneller in Luft auf als Fehlinformationen oder vergeudete Zeit – selbst wenn Sie die besten Absichten hatten.

## CRM wird mobil

Da sich der typische Kunde weiterentwickelt hat, muss sich natürlich auch der Vertrieb weiterentwickeln. Zu diesem Zweck werden CRM-Systeme in die Mobiltechnologie eingebunden, um Vertriebsmitarbeitern unterwegs dieselben Tools zur Verfügung zu stellen wie an ihrem Schreibtisch. Die Fähigkeit, auf einem mobilen Endgerät auf Informationen wie frühere Käufe, Kontaktdaten oder aktuelle Versandinformationen zugreifen zu können, um besser auf die Bedürfnisse eines Kunden einzugehen, ist mittlerweile unerlässlich. Ebenso brauchen Sie Tools, um:

- alle Geräte und Anwendungen miteinander zu vernetzen
- spontan mit Teamkollegen zusammenzuarbeiten
- Informationen wie Auftrags- und Kundendaten sofort einzugeben
- Leads von Demand-Generation-Systemen zu erhalten
- Aktivitäten nachzuverfolgen

CRM-System ist jedoch nicht gleich CRM-System.

## Tappen Sie nicht in die Falle des falschen CRM-Systems

Es ist nie gut, sich rein aufgrund seiner Funktionen für ein neues Tool zu entscheiden. Tatsache ist: Auch wenn ein Produkt von anderen noch so sehr in den Himmel gelobt wird, wenn es die Bedürfnisse Ihres Unternehmens nicht erfüllt – oder nicht richtig implementiert wird, werden es Ihre Mitarbeiter nicht nutzen. Laut Forrester Research bezahlen Unternehmen für mangelnde Benutzerakzeptanz in zweifacher Hinsicht: Erstens wird die Investition nicht genutzt und zweitens werden die Geschäftsziele nicht erreicht.<sup>1</sup> Da Ihre Vertriebszahlen stark von der Qualität, Nutzung und Integration Ihres CRM-Systems in das restliche Unternehmen abhängt, sollten Sie die Wahl des richtigen Systems nicht auf die leichte Schulter nehmen.

## Was sollten Sie bei der Wahl eines CRM-Systems bedenken?

Zu viel ist zu viel. Ein CRM-System mit zu vielen Funktionen ist in Wirklichkeit ein Nachteil. Die Vertriebsmitarbeiter möchten nicht von ihren Tools überwältigt werden – sie wünschen sich einfach zugängliche Tools und verwertbare Informationen, die ihnen die Geschäftsabschlüsse erleichtern. Nehmen Sie sich vor Funktionen in Acht, die großartig klingen, an die Sie aber noch nie gedacht haben oder deren Zweckdienlichkeit Sie in Frage stellen. Wenn Sie noch nie an eine Funktion gedacht, noch nie darüber gelesen und noch keine Anfrage dafür erhalten haben, ist es sehr wahrscheinlich, dass diese Funktion von Ihren Mitarbeitern auch nicht verwendet werden wird.

Infor CRM wurde beispielsweise mit einem besonderen Schwerpunkt auf der Mobilität entwickelt – mit einer aufgabenorientierten Benutzeroberfläche, über die sich wichtige Aktionen rasch ausführen lassen. Der mobile Zugriff ist ein Muss, und er darf keinen allzu hohen Preis tragen. Auch die Vertriebsmitarbeiter im Innendienst benötigen außerhalb des Büros Zugang zu Informationen. Überprüfen Sie bei der Wahl einer CRM-Lösung die angebotenen Funktionen für mobile Endgeräte, die Integrationsmöglichkeiten mit Ihren Systemen und Anwendungen sowie die Social-Networking-Dienste und -Systeme. Vergleichen Sie den jeweiligen Funktionsumfang mit dem Preis, um sicherzugehen, dass Sie für Ihr Geld die Lösung mit dem größten Nutzen für Ihr Unternehmen erhalten.

Ist Ihr CRM-System gut für Sie oder für Ihre Kunden? Es sollte gut für beide sein. Ein CRM-System soll das Arbeitsleben Ihrer Mitarbeiter verbessern, indem es Tätigkeiten vereinfacht und automatisiert, und gleichzeitig die Qualität Ihres Kundenservice steigern. „Meiner Meinung nach besteht die größte Herausforderung für die Zukunft der CRM-Systeme darin, die Software einfach genug zu machen, damit sie von den Vertriebsmitarbeitern genutzt werden kann, aber gleichzeitig umfangreich genug, damit sie mit riesigen Datenmengen zurechtkommt“, so Steve Thompson von AgReliant Genetics, das 2013 von Gartner und 1to1 Media mit dem *CRM Excellence Award for Sales Force Automation* ausgezeichnet wurde.

„Einer der großen Trends in Bezug auf die Effektivität der Vertriebsmitarbeiter, die ich vorhersehe, ist die nach wie vor wachsende Beliebtheit von Smartphones und Tablets. Unser Vertriebspersonal hat nun Zugriff auf eine Fülle von Apps von Drittanbietern, die die Interaktion mit ihren Kunden entscheidend verbessern.“

Infor CRM bietet den Benutzern einen kompletten Überblick über alle Kundenkontakte im Unternehmen, sodass sie effektiv zusammenarbeiten und umgehend und kompetent auf Kundenanfragen reagieren können.

Passen Sie Ihre CRM-Strategie an Ihre Geschäftsziele an. Sie denken, Sie haben die richtige Lösung gefunden? Selbst Ihre kritischsten Vertriebsmitarbeiter werden sie für gut befinden? Ausgezeichnet. Aber wenn Ihr Unternehmen in zwei Jahren über die Lösung hinauswächst, haben Sie sich für das falsche System entschieden. Die Implementierung eines CRM-Systems ist ein wichtiges Projekt, das mit einer langfristigen Perspektive umgesetzt werden muss: mit einem erfahrenen IT-Experten an der Spitze, der vollen Unterstützung der Geschäftsführung und in Übereinstimmung mit der Geschäftsstrategie.

Es empfiehlt sich, alle zukünftigen Benutzergruppen ihre kurz- und langfristigen Ziele definieren zu lassen, damit Sie auf die wichtigsten davon eingehen können. Im Idealfall wird die von Ihnen gewählte Lösung langfristig von Ihrem Unternehmen genutzt und ist abhängig von Ihrem Wachstum und Ihren Bedürfnissen skalier- und erweiterbar.

Denken Sie bei der Implementierung an die Benutzer. Auch hier gilt, dass Sie die Implementierung aus einer langfristigen Perspektive betrachten sollten und nicht als Projekt mit einer bestimmten Deadline. Ihre CRM-Lösung sollte sich an geänderte Kundenbedürfnisse oder technologische Fortschritte anpassen können. Auch Ihre Mitarbeiter müssen geschult werden. Gehen Sie nicht davon aus, dass sie das System von Anfang an begeistert nutzen werden – Menschen stehen Veränderungen im Allgemeinen skeptisch gegenüber. In ihrem kürzlich erschienenen Forbes-Artikel über die Umsetzung von Änderungen rät Lisa Quast, andere Personen vor der Umstellung einzubeziehen und um ihren Input und ihr Feedback zu bitten, um Misstrauen und ein Gefühl des Kontrollverlustes zu verhindern.<sup>2</sup> Und: Machen Sie ruhig eine große Sache daraus! Ein wenig interne „Werbung“ mit Unterstützung der Geschäftsführung hilft, die Mitarbeiter für die neue Lösung zu gewinnen.

## Infor CRM ist Ihre zukunftsfähige mobile CRM-Lösung

Infor CRM ist die Antwort auf Ihre Bedenken, wenn es um die mobile CRM-Nutzung geht. Seine benutzerfreundliche Oberfläche verfügt über genau die richtigen Funktionen, um Ihren Mitarbeitern alle nötigen Informationen direkt zugänglich zu machen. Infor CRM ist erschwinglich, skalierbar und integrierbar und wächst mit Ihrem Unternehmen mit.

Die hochmoderne Technologieplattform wurde speziell mit Blick auf die Mobilität entwickelt. Als mehrfach ausgezeichnete CRM-Lösung gibt Ihnen Infor CRM einen umfassenden Überblick über alle Kundenkontakte im Vertrieb, Marketing, Kundenservice und Support. Die einzelnen Unternehmensabteilungen können schneller zusammenarbeiten und kompetent auf Kundenbedürfnisse und Verkaufschancen reagieren. Infor CRM bietet Ihnen:

- **Flexibilität:** Die Implementierung ist in der Cloud, lokal, auf mobilen Endgeräten oder als Hybridlösung möglich. Die Software lässt sich in Backend- Anwendungen, Social-Networking-Dienste und Marketing-Automatisierungssysteme wie Salesfusion™ integrieren.
- **Kontrolle:** Definieren und automatisieren Sie wichtige Geschäftsprozesse, hochentwickelte Sicherheits- und administrative Funktionen, um die Kontrolle über Ihre Daten zu behalten.
- **Benutzerfreundlichkeit:** Die Benutzeroberfläche ist leicht verständlich und einfach zu bedienen, was die Akzeptanz durch die Benutzer maximiert und ihre Produktivität innerhalb kürzester Zeit steigert.
- **Mobilität:** Alle Funktionen, die Ihr Team benötigt – auf jedem Gerät, an jedem Ort und zu jeder Zeit. Infor CRM präsentiert Ihnen konkret verwertbare Informationen in anpassbaren Dashboards, eingebetteten Menüs und Dropdowns, sodass Sie mit nur einem Klick auf alle nötigen Daten zugreifen können.

- **Marketing-Automatisierung:** Treten Sie mit Ihren Kunden in Verbindung und nehmen Sie Verkaufschancen wahr. Leads können von nahezu überall erfasst und verwaltet werden. Integrieren Sie Infor CRM in Ihre Marketinglösungen und nutzen Sie es als Ihre einzige Anlaufstelle, um alle Kundenaktivitäten auf einen Blick zu sehen.
- **Berichterstattung und Analyse:** Verwandeln Sie Ihre CRM-Daten in aussagekräftige, konkret verwertbare Informationen.

Infor CRM Mobile ist die CRM-Lösung für eine mobile Welt. Geben Sie Ihren Vertriebsteams die nötigen Tools für den Erfolg an die Hand, steigern Sie die Kundenzufriedenheit und erreichen Sie Ihre Geschäftsziele – heute, morgen und auch übermorgen.

**Testen Sie Infor CRM jetzt unter**  
[www.infor.de/go/crmtrial/](http://www.infor.de/go/crmtrial/)

1. Forrester, "CRM Success Hinges On Effective Change Management," William Band, Claire Schooley, December 3, 2013

2. forbes.com "Overcome The 5 Main Reasons People Resist Change," Lisa Quast, November 26, 2012



641 Avenue of the Americas  
New York, NY 10011  
800-260-2640  
infor.com

Infor (Deutschland) GmbH  
Hollerithstraße 7  
81829 München  
Ihr Kontakt für alle Produkte:  
Deutschland: 0800 6646344  
Österreich: 0800 005502  
Schweiz: 0800 001739  
Kontakt@infor.com  
www.infor.de

## Über Infor

Infor geht völlig neue Wege, wie Informationen in Unternehmen verteilt und genutzt werden. Das Unternehmen hilft über 73.000 Kunden in mehr als 200 Ländern, ihre Geschäftsprozesse zu verbessern, Wachstum voranzutreiben und sich schnell auf neue Geschäftsanforderungen einzustellen. Mehr Informationen über Infor finden sich unter: [www.infor.de](http://www.infor.de).

Copyright© 2015 Infor. Alle Rechte vorbehalten. Die Wort- und Bildmarken sind Marken und/oder eingetragene Warenzeichen von Infor und/oder ihrer Tochterunternehmen. Alle Rechte vorbehalten. Andere hier genannte Warenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Dieses Dokument dient ausschließlich Informationszwecken und ist für Sie in keiner Weise verbindlich. Die darin beschriebenen Informationen, Produkte und Services können jederzeit und ohne Vorankündigung geändert werden. [www.infor.com](http://www.infor.com).

INF-1453967-DE-DE-0215-1