



E-Interview mit Martin Hubschneider zum Thema „10 Jahre CRM in Deutschland – Status Quo & Ausblick“



Titel des Interviews: 10 Jahre CRM in Deutschland – Status Quo & Ausblick
Name: Martin Hubschneider
Funktion/Bereich: Vorstandsvorsitzender
Organisation: CAS Software AG

Liebe Leserinnen und liebe Leser,

10 Jahre CRM in Deutschland - die CRM-expo feiert 10-jähriges Jubiläum und wir lassen die letzten Jahre mit ihren Hoch- und Tiefpunkten in der Entwicklung des Customer Relationship Managements Revue passieren.

Hochrangige CRM-Experten wagen außerdem einen Blick in die Zukunft und sprechen mit uns über die Trends, die uns in den kommenden Jahren erwarten werden. Erfahren Sie mehr über die Erfolgsfaktoren von CRM und holen Sie sich bei den Experten Tipps, was Anwender bei der Einführung von CRM-Lösungen beachten sollten.

Nicht nur Großunternehmen sollten sich mit dem Thema auseinandersetzen, auch Mittelstand und Kleinunternehmen sollten das Einsetzen einer CRM-Software nicht unterschätzen - auch sie können von einer professionellen Anwendung profitieren.

Die CRM-expo im November 2008 bietet Gelegenheit, persönlich mit unseren Experten über Anwendungen, Strategien und Umsetzungen für ein erfolgreiches Management Ihrer Kundenbeziehungen zu diskutieren.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Ihr

Markus Jessberger

asfc - atelier scherer fair consulting gmbh



Sehr geehrter Herr Martin Hubschneider,

Frageblock 1: 10 Jahre CRM in Deutschland – Entwicklung & Trends

10 Jahre CRM in Deutschland – Was hat sich durchgesetzt und was waren die wesentlichen Meilensteine? Welche Entwicklungen führten in eine Sackgasse, welche CRM-Entwicklungen haben Zukunft? Welche Trends werden die weitere Verbreitung treiben bzw. hemmen?

Antwort:

Wir haben mit CRM in den letzten 10 Jahren eine spannende Entwicklung erlebt, die den Markt mehrere Male grundlegend veränderte. Während die ersten CRM-Systeme hauptsächlich darauf ausgerichtet waren, die direkten Vertriebsprozesse zu unterstützen, erwarten Unternehmen heute eine effiziente, maßgeschneiderte und intuitiv bedienbare Komplettlösung für alle Prozesse rund um den Kunden. Dank neuer SaaS-Technologien ist CRM jetzt auch für Selbstständige und kleine Unternehmen ein Thema – wer hätte das vor 10 Jahren gedacht?

Gerade deutsche Mittelständler haben in den letzten Jahren große Fortschritte mit CRM gemacht und dadurch ihre Kundenzufriedenheit erhöht. Das Potenzial, mit CRM Wettbewerbsvorteile zu nutzen, ist längst nicht ausgeschöpft, ganz gleich in welcher Branche. Auch seitens der Kunden wächst der Anspruch, individuell bedient zu werden. Dazu kommt der bereits heute steigende Konkurrenzdruck durch gesättigte Märkte. Der langfristige Trend zu mehr Kundenorientierung wird deshalb im CRM-Markt der kommenden 10 Jahre dafür sorgen, dass intelligente CRM-Systeme nicht nur kontinuierlich weiterentwickelt, sondern auf starke Nachfrage stoßen werden – wie anerkannte Analysten bereits heute prognostizieren.

Als führender deutscher CRM-Spezialist im Mittelstand sehen wir deshalb unsere Aufgabe darin, mittelständischen Unternehmen den Einstieg in CRM leicht zu machen. Gleichzeitig arbeiten wir konsequent daran, mit intelligenten Funktionen unsere Kunden zu begeistern und diese mit „Customer Excellence“ auf ihrer Erfolgsleiter zu begleiten.

Frageblock 2: Erfolgsfaktoren

Was sind wichtige/entscheidende CRM-Erfolgsfaktoren? Was sollte man bei der Einführung von CRM-Lösungen beachten?

Antwort:

Ganzheitliche Ausrichtung: Ein CRM-System bietet in allen Unternehmensbereichen für jeden Arbeitsplatz im Unternehmen genau die Unterstützung, die dort auch benötigt wird – und nicht mehr.

System-Integration: Moderne CRM-Systeme integrieren die bestehenden Anwendungen und führen unter einer Plattform alle Informationen zum jeweiligen Kunden zusammen.

Benutzerakzeptanz schaffen: Die Chefs müssen hinter der CRM-Einführung stehen und den Mitarbeitern Kundenorientierung vorleben. Schlüsselanwender sollten von vornherein bei der Konzeption und Umsetzung eines CRM-Projekts miteingebunden sein. Nur so kann es zu einer dauerhaften Etablierung im Unternehmen kommen.

**Frageblock 3: Einsatz von CRM - Lösungen**

Großunternehmen haben CRM längst implementiert, der Mittelstand holt auch auf. Wann muss sich der Kleinunternehmer mit dem Thema befassen? Welche Branchen sind führend im Bereich CRM, welche haben noch Nachholbedarf?

Antwort:

Egal ob Großunternehmen oder Kleinunternehmer – wer auf einem Markt erfolgreich sein will, muss sich um seine Kunden kümmern, ganz unabhängig von der Branchenzugehörigkeit. Mit unserer neuen Lösung CAS PIA bieten wir ab sofort auch Selbstständigen und kleinen Unternehmen mit bis zu 20 PC-Arbeitsplätzen die Möglichkeit, professionelles Kontaktmanagement umzusetzen. Sie können die Kontaktmanagementlösung sofort produktiv über das Internet nutzen, da sie sich weder um Installation, Hardware-Konfiguration noch Sicherheitsvorkehrungen kümmern müssen. Die Benutzer sparen dadurch Investitionskosten für Hardware und Infrastruktur und setzen gleichzeitig auf eine zukunftssichere Technologie bei optimalem Preis-Leistungs-Verhältnis.

Für größere Unternehmen wird CAS genesisWorld als inhouse-Lösung die beste Variante sein, weil sie nahtlos in die bestehende IT-Systemlandschaft integriert werden kann. Durch vielfältige Standardconnectoren zu ERP-Systemen und weiteren Schnittstellen zu über 90 Lösungen, bieten komplette und modulare Lösungen wie CAS genesisWorld den Kunden die nötige Flexibilität und Zukunftssicherheit.

Vielen Dank für das Interview!