

## ***Mobiles CRM: Einfachheit ist Trumpf***

***Smartphones wie iPhone und Blackberry sind schon lange kein modisches Add-On zur Handy-Notebook-Combo mehr. Viel reisende Verkäufer und Manager nutzen die Geräte immer häufiger als Notebook-Ersatz. Neben Zugang zu E-Mails, Terminen und Kontaktdaten werden auch Geschäftsapplikationen wie CRM-Lösungen immer öfter auf Smartphones genutzt. Bei der Wahl einer mobilen CRM-Lösung sollten Sie auf intuitive Systeme achten, die keinen Kompromiss bei Funktionsumfang und Prozesssteuerung machen.***



Jeder hat Telefonnummern von seinen Kontakten dabei. Wenn man sich es genau überlegt, fängt mobiles CRM hier ja eigentlich schon an. Aber auch die klassischen CRM-Anwendungen, wie die Verwaltung von Kontakthistorien oder Kampagnen, nutzen immer mehr Anwender auch mobil. Der Grund: Unternehmen wissen den Wettbewerbsvorteil von Mitarbeitern, die auch unterwegs eine 360-Grad-Sicht auf ihre Kunden und Geschäftspartner haben, immer mehr zu schätzen.

### **Zufriedene Kunden**

Mitarbeiter, die CRM-Funktionen auch unterwegs nutzen, haben ihre Kundendaten, z. B. Adressen, Telefonnummern, Kontakthistorie und bisher gekaufte Artikel, immer verfügbar. Folgeangebote und Beratungen an den Kunden können

zielgerichteter und schneller ausgeführt werden als ohne diese Daten. Das ist bequem und praktisch für den mobilen Mitarbeiter und der Kunde schätzt es. Die Kundenzufriedenheit und -bindung kann mit mobilen Unternehmensapplikation deutlich gesteigert werden. Das zeigt eine aktuelle Studie von Forrester im Auftrag des Blackberry-Herstellers Research in Motion<sup>1</sup> zum Thema mobile CRM-Nutzung: 73 Prozent der befragten europäischen Entscheidungsträger berichten von einer gesteigerten Kundenzufriedenheit und eben so viele (73 Prozent) von einem verbesserten Kundenerlebnis.

<sup>1</sup> <http://www.pressebox.de/pressemitteilungen/research-in-motion-deutschland-gmbh/boxid-259493.html?print>

## Klare Prozesse hinter einfachen Oberflächen

Die Auswahl an mobilen CRM-Lösungen ist mittlerweile gross: nahezu jeder Anbieter hat eine mobile Version seiner Software in petto. Doch der Teufel steckt häufig im Detail. Eine der grössten Herausforderungen beim Design einer mobilen Unternehmenslösung ist der begrenzte Platz. Auch wenn die Displays von Smartphones immer grösser und hochauflösender werden, kann man nicht die Vielzahl an Funktionen auf dem Bildschirm



anordnen wie auf einem normalen 19-Zoll Schreibtisch-Display. Aber unsere Erfahrungen zeigen, dass dies für 50 Prozent der Funktionen kein Problem ist und vor allem, dass trotz des geringen Platzes nicht auf den Funktionsumfang und die Prozesssteuerung grosser CRM-Lösungen verzichtet werden muss. Man muss sich im Vorfeld des Projektes klar werden, welche Prozesse wie abgebildet werden sollen. Die Programmierung von mobilen CRM-Lösungen erfordert daher noch einiges mehr an Erfahrung seitens der Entwickler als es stationäre Anwendungen tun.

Darüber hinaus muss bei den Clients für unterwegs noch stärker als bei den „grossen“ Gegenständen das Gewicht auf intuitive Oberflächen gelegt werden. Einfachheit ist das A und O bei allen mobilen Geschäftslösungen. Sonst nutzt sie niemand. Einige CRM-Hersteller setzen dazu auf native

Clients, die sich nahtlos in das Smartphone-GUI einfügen. Dies bietet, neben der grösseren Intuitivität und Sicherheit gegenüber Browser-Lösungen, den Vorteil, dass sich Drittanwendungen direkt aus der Business-Applikation heraus nutzen lassen. So kann beispielsweise eine Adresse per Klick in Google Maps nachgeschlagen werden.

Grundsätzlich gilt: mobiles CRM erhöht die Effizienz. Leerlaufzeiten unterwegs lassen sich effektiv nutzen. Vor einem Flug oder zwischen zwei Terminen kann der Anwender schnell überprüfen, was ansteht oder die aktuellen Details zum nächsten Gesprächspartner nachschlagen. Die Befragten in der Forrester-Studie bestätigen dies: 77 Prozent berichten von einer gesteigerten Produktivität ihrer Mitarbeiter.



### **Der Trend zum Nur-noch-mobil-CRM**

Die Einsatzgebiete mobiler CRM-Lösungen sind nahezu unbegrenzt. Insgesamt sind solche Lösungen derzeit aber immer noch eine Ergänzung – kein Ersatz – zu einem klassischen, stationären CRM. Trotzdem werden reine Desktop-CRM-Lösungen aus meiner Sicht schon bald abgelöst. Die Entwicklung der Endgeräte zu immer leistungsfähigeren Kleinstgeräten und der Trend zur neuen Klasse der Netbooks rücken diese Vision in nicht allzu weite Ferne.

### **Unternehmenskontakt:**

Catherine B. Crowden, Marketing Manager, BSI Business Systems Integration AG,  
Täferenstrasse 16a, CH-5405 Baden, T +41 (0)56 484 16 24, M +41 (0)76 426 15 30, F +41  
(0)56 484 19 30 [catherine.crowden@bsiag.com](mailto:catherine.crowden@bsiag.com), [www.bsiag.com](http://www.bsiag.com)