

Prozesse konsequent zu Ende gedacht

Neue Wettbewerber, kürzere Innovationszyklen, gestörte Lieferketten, anhaltender Kostendruck und komplexe Rahmenbedingungen: Märkte sind heute dynamischer denn je. Umso sind Unternehmen darauf angewiesen, kontinuierlich und sicher neue Chancen und damit letztlich Aufträge und Umsätze zu generieren. Moderne CRM-Lösungen sind dabei ein unverzichtbares Werkzeug. **VON GERD KUCHELMEISTER**

CRM-LÖSUNGEN SIND IM MITTELSTAND NICHTS NEUES.

In vielen Fällen handelt es sich jedoch um veraltete Insellösungen, die zwar Outlook und Excel ablösen, aber letztlich keinen großen Mehrwert bieten. Denn die Herausforderung besteht nicht darin, nur neue Leads zu generieren, sondern die richtigen Leads zu generieren. Anders formuliert: Eine moderne CRM-Lösung sollte Unternehmen dazu befähigen, bereits in der Vertriebsphase die Profitabilität von zukünftigen Verkaufsfällen zu identifizieren, und somit die rentable Auslastung von Kapazitäten in der Produktion sicherzustellen mit dem Ziel, das Unternehmenswachstum zielgerichtet zu steuern.

Kein CRM ohne ERP

Um dieses Ziel zu erreichen, sind End-to-End-Szenarien erforderlich, die vom Marketing über Sales und Auftragseingang bis zu Produktion bzw. Projektumsetzung sowie Customer Service oder Field Service den Kundenprozess durchgehend abbilden und die gesamte Kommunikation an einem Ort bündeln. Neben einem umfassenden Prozessverständnis auf Seiten des CRM-Partners ist ein automatisierter Zugriff auf das ERP-System erforderlich. Über Schnittstellen sind praktisch alle Kombinationen möglich. Besonders einfach geht dies mit Plattformen wie Microsoft Dynamics 365, die ERP, CRM, BI, DMS, Office und Teams auf

einer Plattform mit einer gemeinsamen Datenbasis verbinden. Ein weiterer Vorteil von Microsoft Dynamics 365 CRM ist eine nahtlose Integration in etablierte Tools wie Office und Teams. Das steigert die Produktivität und wirkt sich letztlich auch die Zufriedenheit der Mitarbeitenden aus

Bessere Daten

Der Vertrieb wird in die Lage versetzt, bereits in der Angebotsphase zu ermitteln, welchen Deckungsbeitrag ein potenzieller Neukunde liefern könnte. Ebenso sind klare Aussagen zu Lieferterminen und Projektvolumina möglich, wenn die Produktions- bzw. Projektplanung im ERP vom CRM systemgesteuert ausgewertet werden. Neben einer optimalen Auslastung der Ressourcen, können über das CRM die idealen Ziel- und Zukunftsdaten identifiziert werden. Unternehmen stellen damit sicher, dass sie nicht nur rentable, sondern auch zukunftsichere Marktsegmente bedienen. End-to-End-Systeme sind weiterhin für eine Automatisierung und damit Skalierung der Prozesse von Marketing und Sales unverzichtbar. Ebenso bilden sie die Basis für ein Training von KI-Funktionen, etwa für die Gewichtung von Verkaufschancen oder das Erstellen von präziseren Forecasts.

Potenziale nutzen

Branchenübergreifend haben Unternehmen Ihre Produktion bzw. Projekt-

abwicklung in den vergangenen 20 Jahren konsequent auf Produktivität optimiert. Im Sales dagegen besteht in dieser Hinsicht vielfach noch ein großes, ungenutztes Potenzial.

Moderne CRM-Lösungen tragen dazu bei, diese Chancen nutzen und das Wachstum der Unternehmen zu sichern. Gleichzeitig bieten Sie gleich in doppelter Hinsicht eine Antwort auf den Fachkräftemangel: Einerseits durch eine Professionalisierung der Sales-Prozesse inklusive Automatisierung und KI-Einsatz, andererseits durch eine Positionierung als attraktiver Arbeitgeber. Denn die eingesetzte IT-Umgebung wird zunehmend zu einem wichtigen Auswahlkriterium bei Bewerbern. •



Der AUTOR

Gerd Kuchelmeister leitet als Geschäftsführer den CRM-Bereich der KUMAVISION.