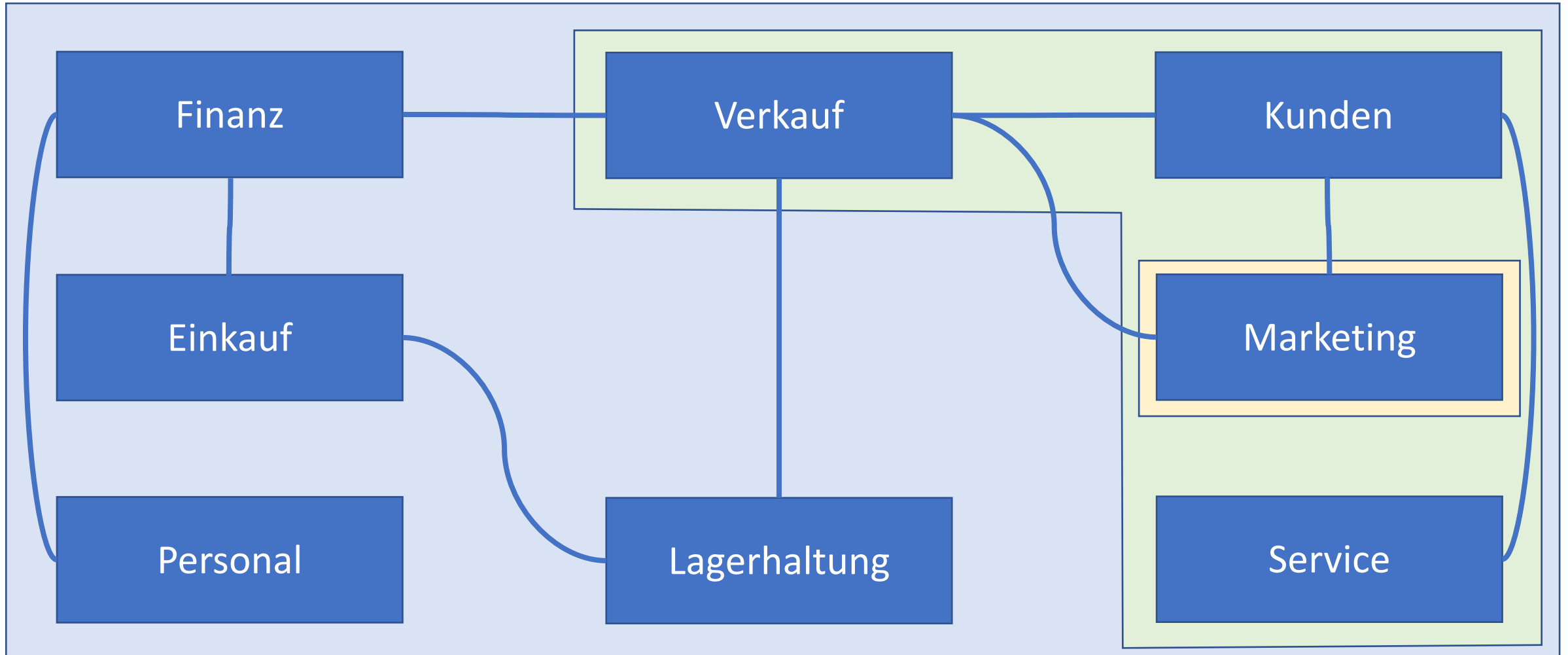


# Hürden bei der Einführung eines CRM-Systems

und warum optimale Prozesse so wichtig sind

# Bereiche im Unternehmen



# Technische Umsetzung

## ERP

Finanz

Personal

Verkauf

...

## CRM

Leads

Kontakte

Termine

...

## MAP

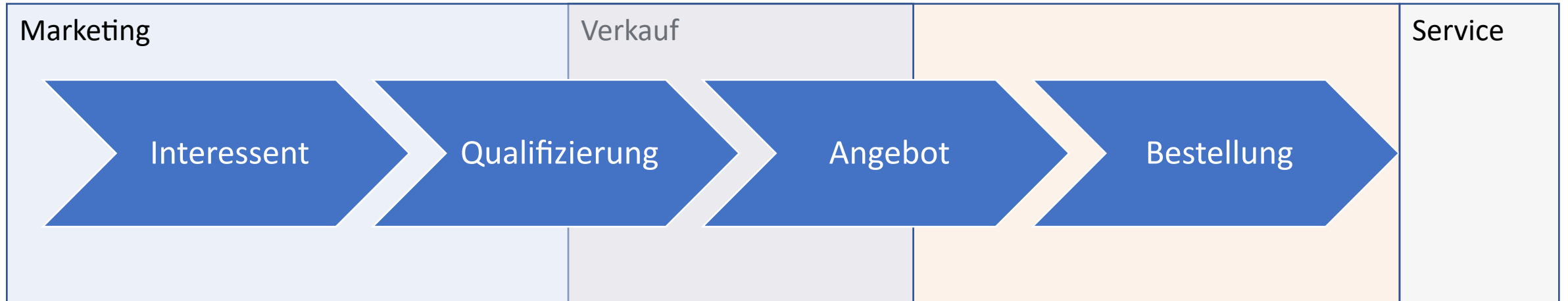
Newsletter

E-Mails

Webformular

...

# Prozess



# Marketing

- Lead Generierung
  - Landing Page, Kontaktformular
  - Web-Chat
  - Social Media
- Qualifizierung
  - Punkte System (Lead Scoring)
- Aussendungen
  - Personalisierung, Berücksichtigung von Interessen
  - E-Mails Automatisierung (Newsletter, Anfragebestätigung, Terminerinnerung, ...)

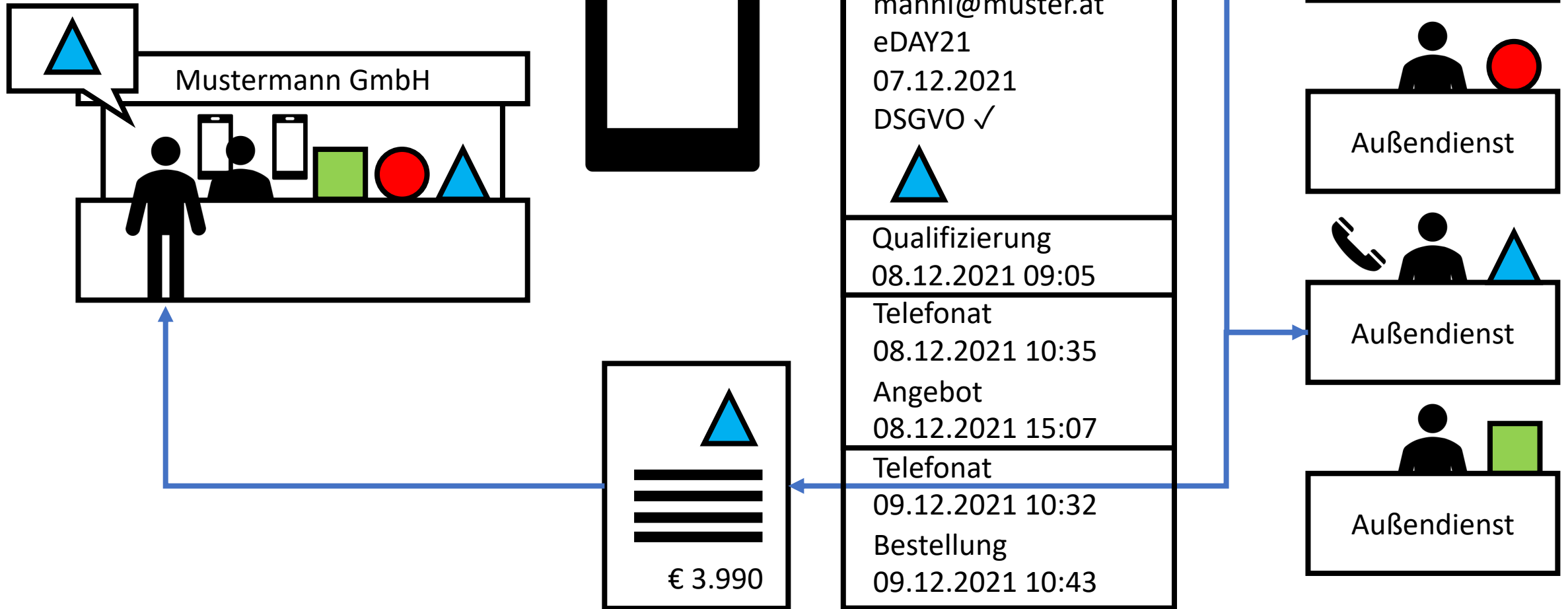
# Verkauf

- Recherche
- Qualifizierung
- Angebot
- Einwandsbehandlung

# Service

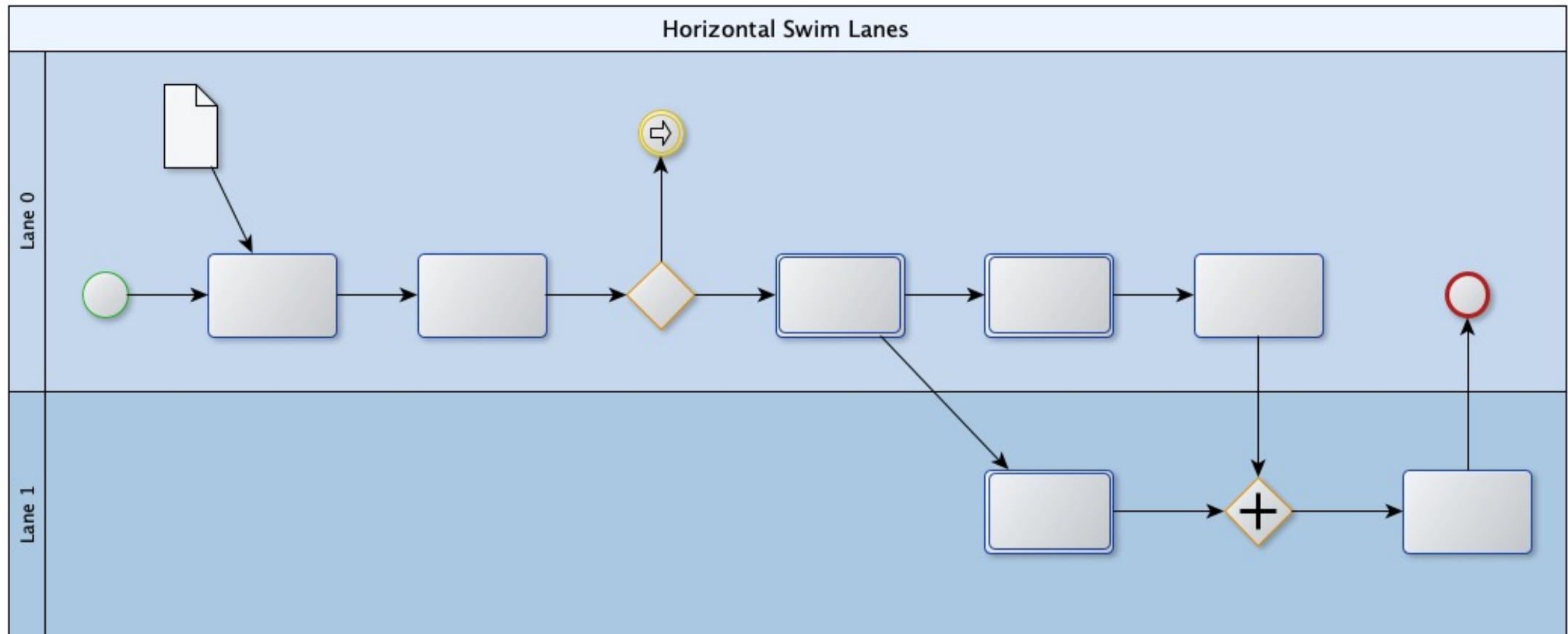
- Helpdesk
- Wartung
- RMA

# Szenario





# BPMN (Business Process Model and Notation)



# Hürden bei der Einführung von CRM

- Abläufe müssen VOR der technischen Umsetzung geklärt/optimiert werden
  - Was passiert in welcher Phase
  - Mitarbeiter haben mitunter unterschiedliche Herangehensweisen
  - Sonderfälle müssen abgebildet werden können
  - Management muss sich Zeit nehmen
- Schnittstellen zu anderen Tools
- Richtiges CRM Tool auswählen

# Hürden bei der Einführung von CRM

- CRM muss Sinn machen
  - Funktion der Felder muss jedem Anwender klar sein
  - Sollte Zeit ersparen und/oder erkennbaren Mehrnutzen bringen
  - Dokumentation
- Prozesse leben und damit auch CRM
  - Es braucht einen Verantwortlichen (KVP)
- Organisationsentwicklung
  - Pionier → Differenzierung → Integration → Assoziation



## Bleiben wir in Verbindung



**Martin Kouba**

Business Coach und Lösungsarchitekt

[martin.kouba@kouba.at](mailto:martin.kouba@kouba.at)

Kouba KG | Salzburg, Österreich | [kouba.at](http://kouba.at)

