



Digitalisiertes CRM als Hebel für eine effiziente Kundenorientierung

actcon consulting e.U.

EMPOWERING CUSTOMER RELATIONS

Inhalt

- **Einstimmung**
#Definition(en) und Bausteine „des CRM-Hauses“
 - **Kundenorientierung als strategischer Nutzen**
#Ansätze und Trends

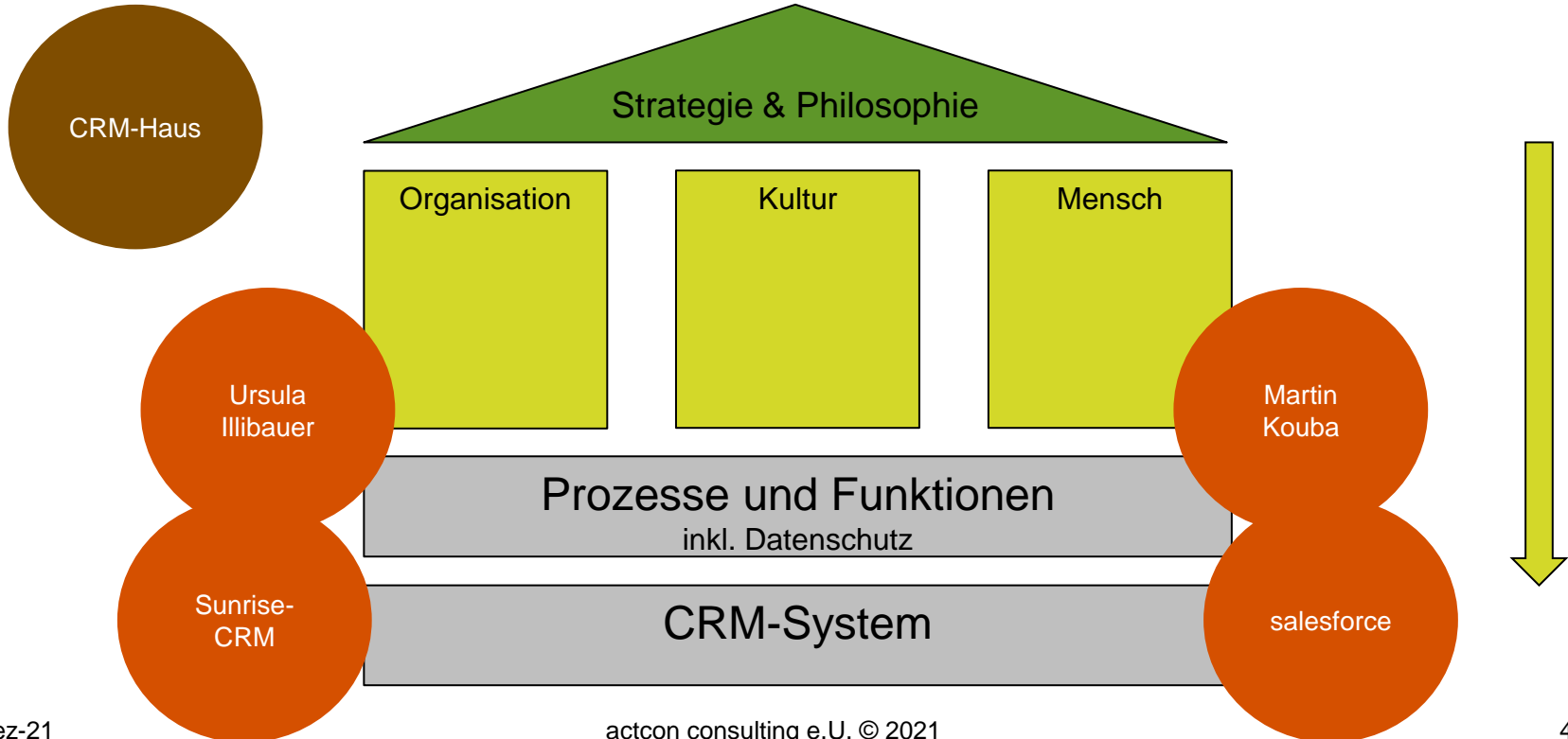
- **CRM-Systeme als Sockelbaustein für Differenzierung**
#Plattformen und Systeme

CRM ist ...

Definition(en) von Experten

- ... umfassendes **kundenorientiertes, technologieunterstütztes** Managementkonzept (Hajo Hippner, DE / Klaus D. Wilde, DE)
- ... rein (operatives) technologisches Instrument zur Bearbeitung von Kundendaten (Wolfgang Schwetz, AT)
- ... als Synonym für ein informationstechnologisches Konzept um Kundenbeziehungen mit Hilfe von Software (Verarbeitung und Archivierung von Kundendaten) zu analysieren und zu steuern (Manfred Bruhn, CH)

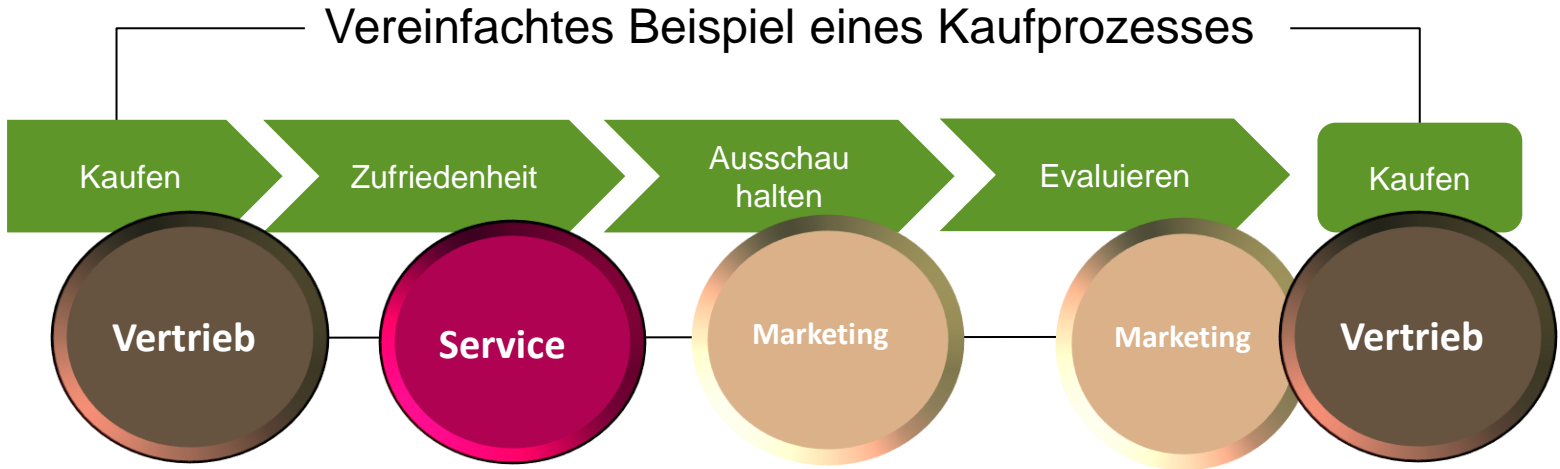
... sicherlich kein IT-Tool (alleine)



Wo soll CRM konkret ansetzen?



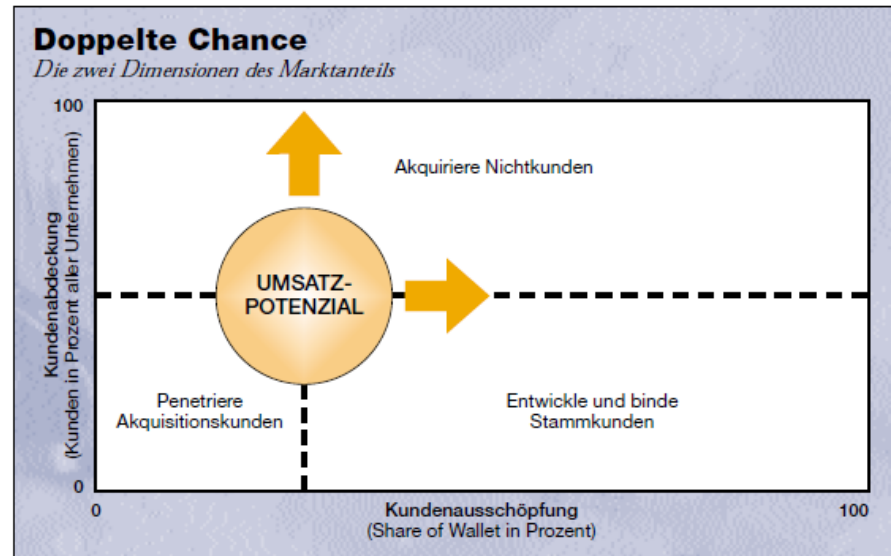
„*Interesse am Kunden und seinem Verhalten.*“ (Neugierig sein)



Die Reise des Kunden sollte in jeder Phase als Erlebnis („Customer Experience“) betrachtet werden.

„Interesse an der Entwicklung des Unternehmens.“ (Hunger haben)

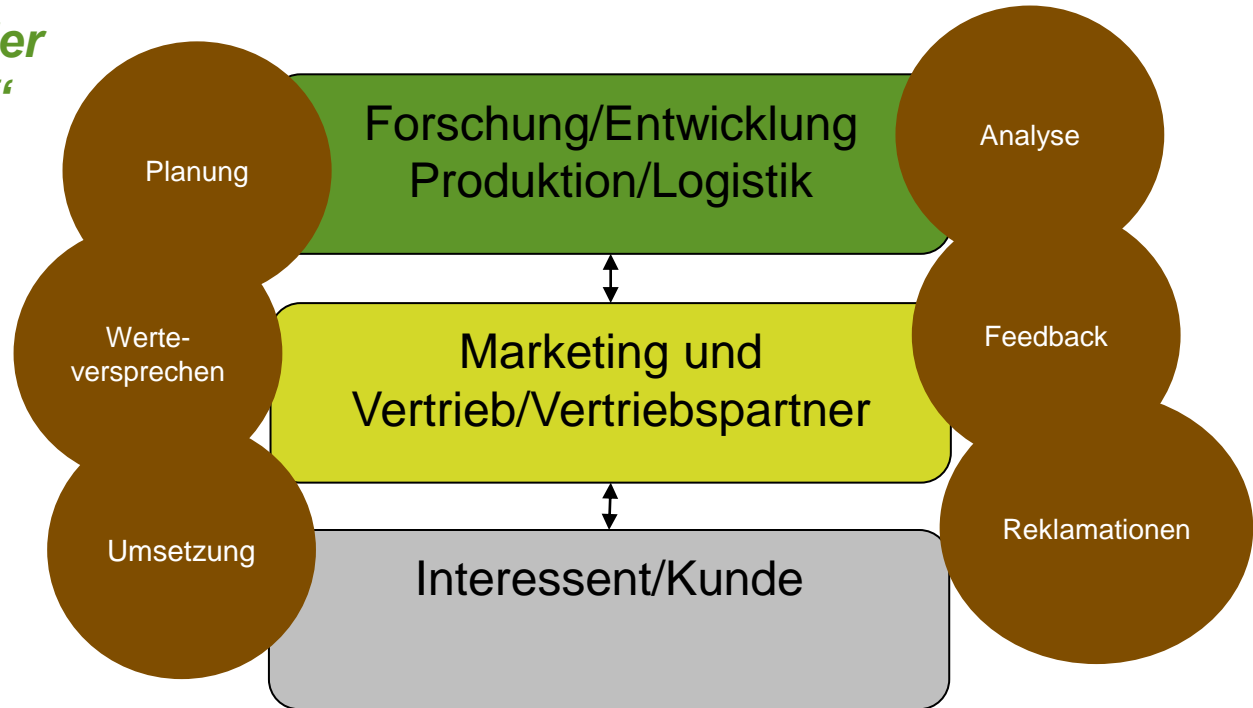
- **Marktanteil**
Akquirierte Kunden des Unternehmens gemessen am Gesamtmarkt.
- **Kundenpotential**
gemessen an den Möglichkeiten des vorhandenen Produktportfolios.



Quelle: Bain & Company „Wachstum aus dem Kern – Strategische Herausforderungen für die Automobilzulieferindustrie“

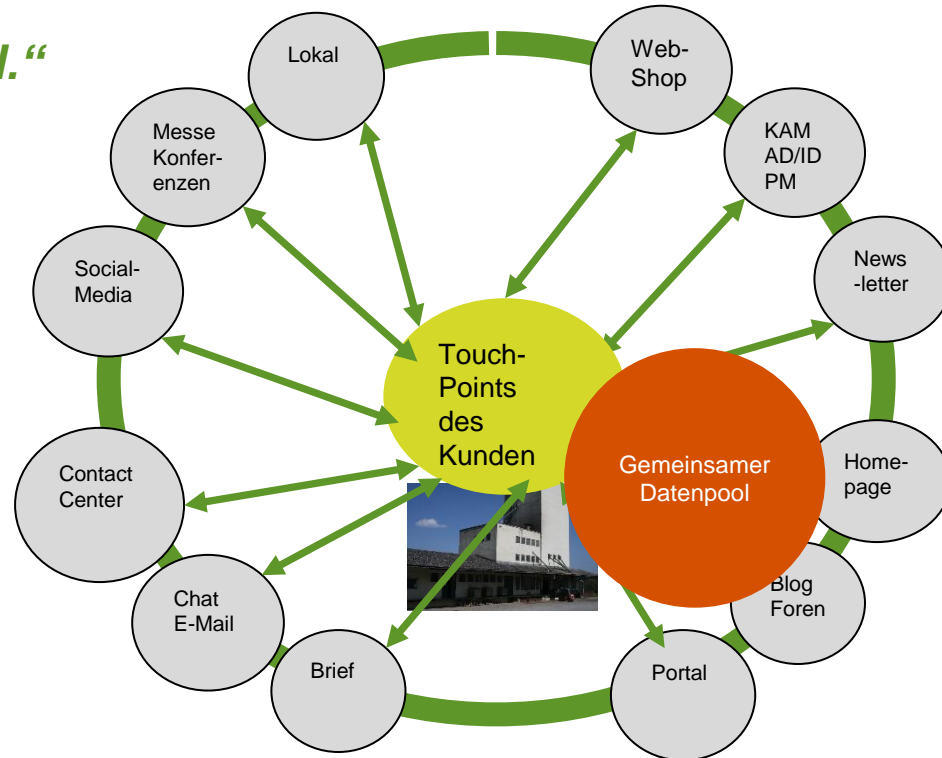
„Klare Spielregeln in der Wertschöpfungskette.“

Vereinbarungen um **Kundenbedürfnisse** zu befriedigen.



„*Daten sind das neue Gold.*“

Nur (*in der Wertschöpfungskette*)
übergreifende Informationen über Kunden (*Verhalten*) bzw. Marktspezifika können den Unternehmenserfolg nachhaltig absichern.



„Interessant/Kunde hat bereits entschieden.“

A large grey circle containing the text '33%' in bold black font.

33%

... der B2B-Anbieter bieten den Kunden **nicht** die Möglichkeit Online zu bestellen.

A large yellow circle containing the text '57%' in bold black font, enclosed in a rounded orange border.

57%

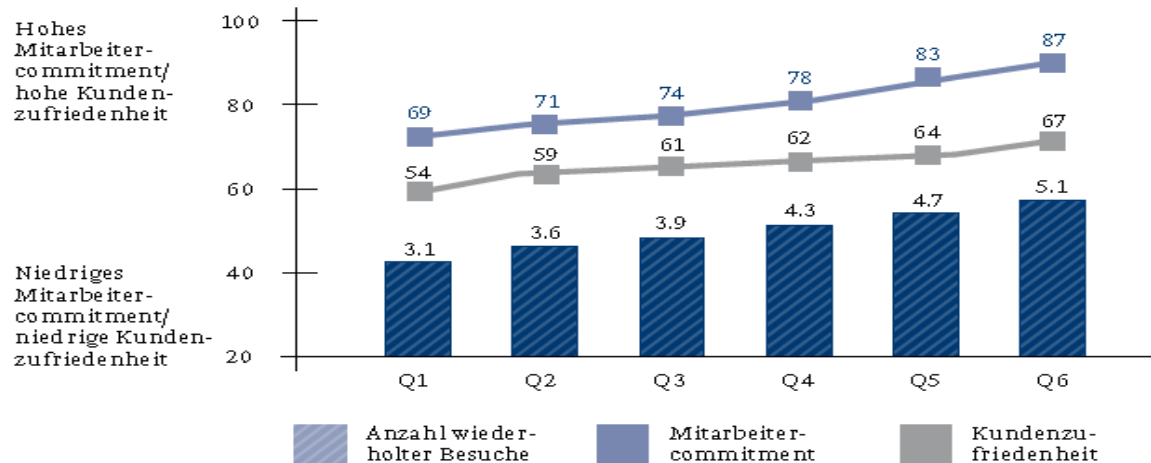
... Einkaufsprozesses bereits abgeschlossen, wenn der Vertriebsmitarbeiter erstmals kontaktiert wird.

A large green circle containing the text '60%' in bold black font.

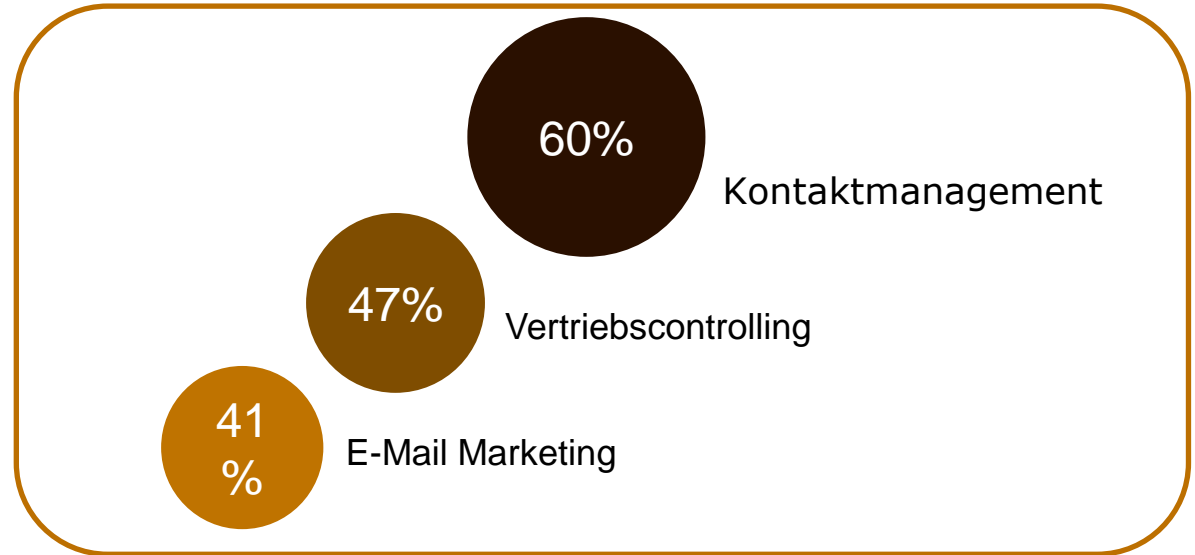
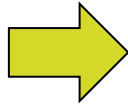
60%

... Digitalisierung ist ausschlaggebend für den Erfolg des Geschäftes.

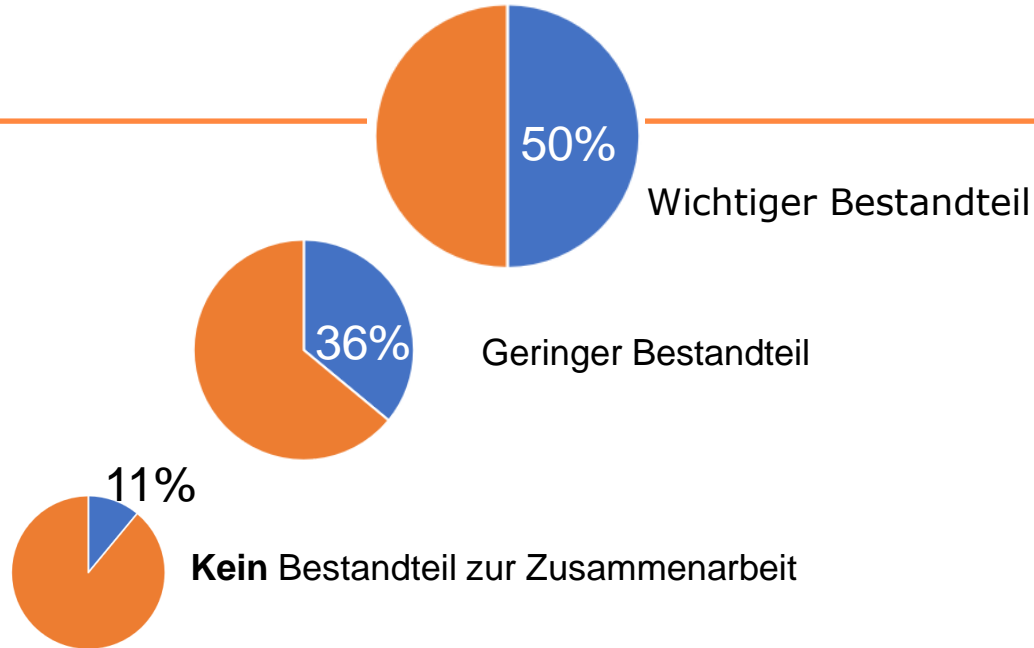
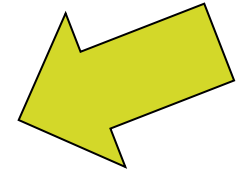
„Zufriedene Kunden kommen (eher) wieder.“



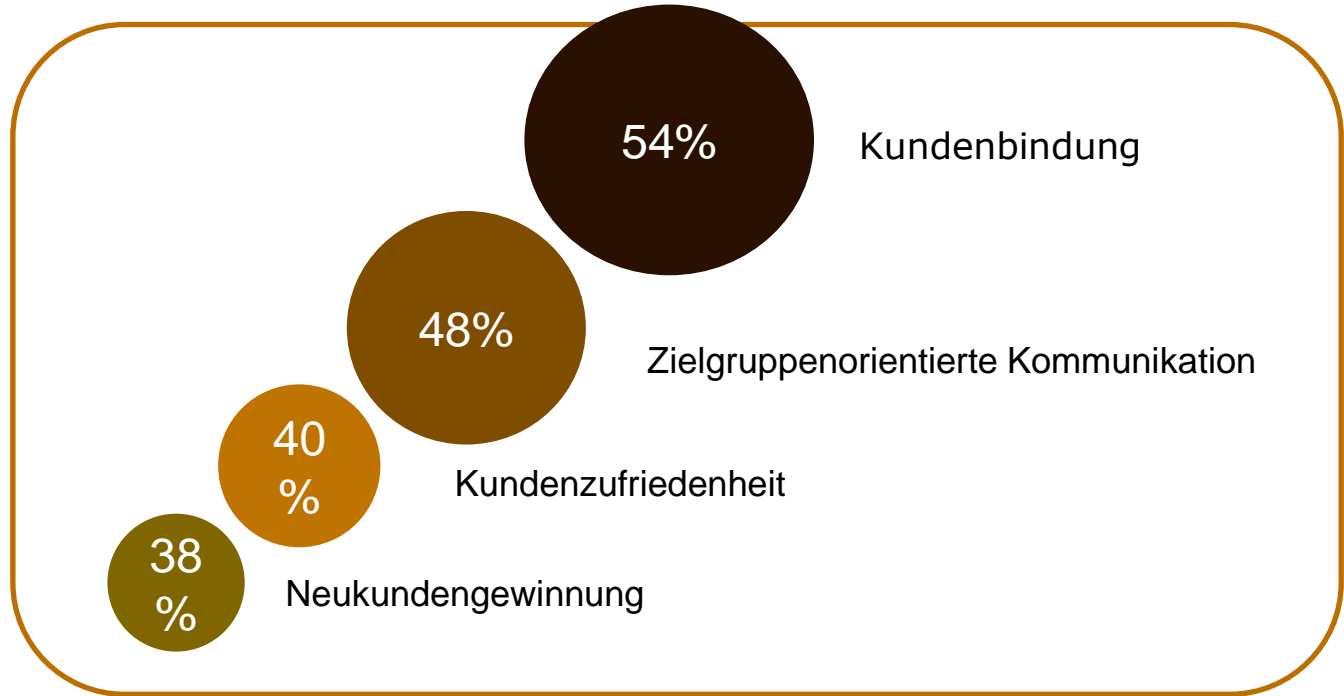
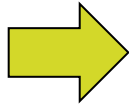
Top 3



Potential vorhanden



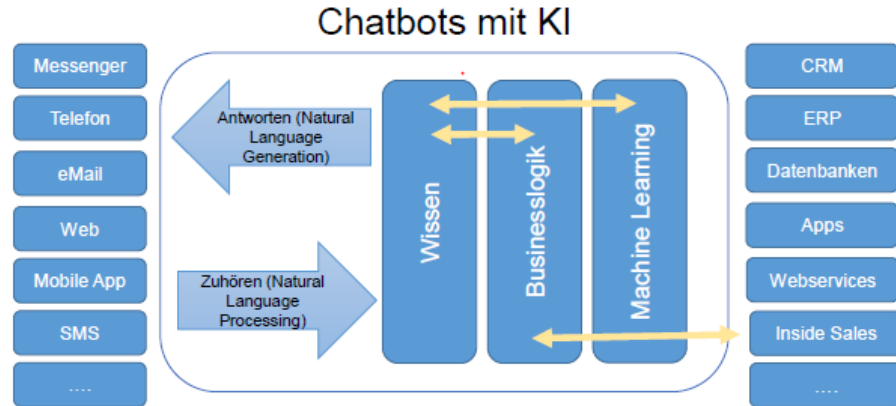
Großen
Themen



KI-Unterstützung in Marketing & Sales

- Vorlieben der Kommunikation (Responsefähigkeit)
- Eingrenzung/Schärfung von Bedürfnisse
- Vorausschau der Entscheidungsfindung
- Erwartungshaltung bei der Umsetzung
- ...

Bots: Speziell im Kundenservice

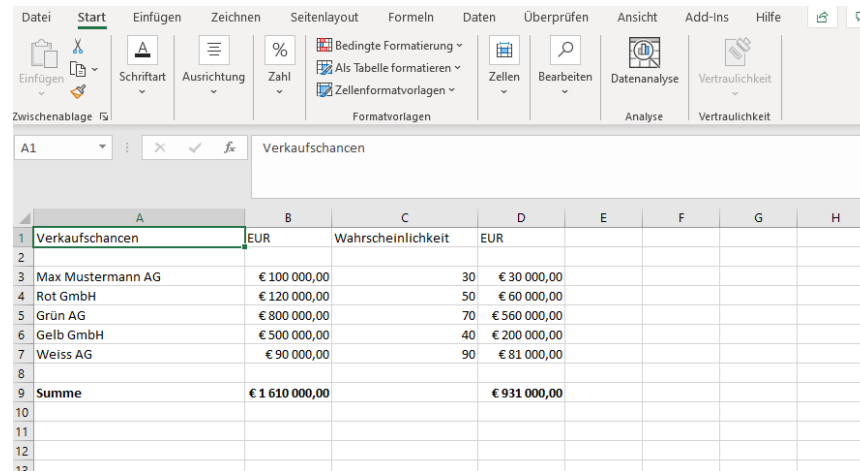


Hallo mein Name ist Eva-Maria?
Was kann ich für dich tun?

„#Minimum - mehr als ein Block oder Karteiblatt“

Österr
eich

- System-Plattform:
 - Windows/Apple
- Editionen:
 - Business 365 (Abonnement)
- Implementierungspartner (D-**A**-CH)
 - Nicht notwendig - Download

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with a spreadsheet titled 'Verkaufschancen'. The spreadsheet contains the following data:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Verkaufschancen	EUR	Wahrscheinlichkeit	EUR				
2								
3	Max Mustermann AG	€ 100 000,00	30	€ 30 000,00				
4	Rot GmbH	€ 120 000,00	50	€ 60 000,00				
5	Grün AG	€ 800 000,00	70	€ 560 000,00				
6	Gelb GmbH	€ 500 000,00	40	€ 200 000,00				
7	Weiss AG	€ 90 000,00	90	€ 81 000,00				
8								
9	Summe	€ 1 610 000,00		€ 931 000,00				
10								
11								
12								
13								

Österr
eich

□ System-Plattform:

- On-Premise
- On-Demand (Online)

□ Editionen:

- Standard
- Professional
- Enterprise
- Ultimate

■ Implementierungspartner (D-**A**-CH) (Auszug):

- A1 Digital, Ceyond, Natalie Söll, ...



Integration
in die G-
Tools
(Google)

Mobile
Support

Österr
eich

- System-Plattform:
 - On-Premise
 - Web-Client, Mobile-Client, Native Windows-Client
- Editionen:
 - Relations Basic
 - SALES Basic / SALES Professional / SALES Enterprise
 - Service & Support
 - Projektplanung und Zeiterfassung, ...
- Implementierungspartner (D-**A**-CH) (Auszug):
 - Sunrise AT, Sunrise DE



Umsetzung
und
Support

> 20 Jahre
Erfahrung



Österr
eich

□ System-Plattform:

- On-Premise – im Eigen-Betrieb oder bei einem IT-Dienstleister
- Cloud (Neu)

□ Editionen:

- CRM-Standard (Kauf oder Miete)
- EVI – Energieversorger (Branchenlösung)
- TINA – Netzbetreiber (Branchenlösung)
- Erweiterungen: COVID19-Management, Analytics, Cursor-App (Mobile), Geo-Analyse, Multi-Channel Marketing, Kundenservice (b.better), CRM-Portal, Prozessmanagement (BPM)

□ Implementierungspartner (D-A-CH) (Auszug):

- FRT, Now Consultants, ...

CURSOR[®]
Software AG 

Starker Fokus:
Energie-
versorger

Starker Fokus:
Netzbetreiber



Österr
eich

□ System-Plattform:

- Online (Cloud)
- Web-Client, Mobile-Client

□ Editionen:

- Kompakt Cloud (Einstiegsmodell)
- Sales Cloud
- Service Cloud / Sales und Service Cloud
- Marketing Cloud
- Pardot (B2B Marketingautomatisierung)
- Community Cloud / Commerce Cloud, ...

□ Implementierungspartner (D-**A**-CH) (Auszug):

- Cap Gemini, Deloitte, Towa, ...



> 13,3 Mrd.
Umsatz

> 104.000
Companies

Peter Mattausch (Dipl. FW), CMC



Geboren:
1968
verheiratet
& eine
Tochter

- Zertifizierter Datenschutzbeauftragter
- Certified Digital Consultant
- Certified Management Consultant
- Absolvent der Fachakademie Informatik Wien
- Letzte Führungsfunktion: Managing Partner | ORBIS Austria
- 1995-2016 Leadership- und Managementpositionen bei namhaften Unternehmen in Austria (u.a. Alcatel, ACP, Kapsch BusinessCom,...)
- 2007 - Referent: FH Wr. Neustadt; Donau-Universität Krems; Uni Klagenfurt; UMIT;...



Danke für ihre
Aufmerksamkeit.

pmattausch@actcon.at
www.actcon.at
Tel. +43 677 617 325 00