

## CRM Tools und Lieferanten: Eine Übersicht

Die Entwicklungen im Bereich der Produkte und Lieferanten von CRM Lösungen macht eine Unterscheidung der verschiedenen Tools immer schwieriger. Die Wahl eines Produkts und eines Anbieters ist jedoch ein bedeutender Grundstein für ein erfolgreiches Projekt. Auf der Homepage von Crowne Associates ist eine Beschreibung des Vorgehens während dem Evaluations-Prozess in vier Schritten dokumentiert. In diesem Artikel zeigen wir Ihnen Anhaltspunkte, um zu einer guten Shortlist zu gelangen.

Wir gehen dabei von zwei Dimensionen aus:

- Business Requirements
- Technologie und Integration

### Business Requirements

Die Business Requirements einer CRM Lösung können in die folgenden drei Themen gruppiert werden:

- Marketing
- Sales
- Support

#### Marketing

Der Bereich Marketing umfasst unter anderem:

- Spezifische Funktionalitäten wie das Management von verschiedenen Kampagnen
- Die Planung und den Einsatz der benötigten Ressourcen
- Das Konsolidieren von Informationen aus verschiedenen Quellen
- Das Aufbereiten von Kennzahlen

#### Sales

Der Bereich Sales umfasst unter anderem:

- Forecasting von Leads und Kunden
- Das Management von Kundenkontakten sowie deren Pflege
- Das Verwalten der Kundenhistorie
- Das Setzen von Triggern (Frühwarnindikatoren) innerhalb des Verkaufsprozesses

#### Support

Der Bereich Support umfasst unter anderem:

- Annahme von Problemfällen und Kundenanliegen
- Das Tracking von Trouble Tickets
- Vollzugsmeldungen von gelösten Problemen
- Das zur Verfügung stellen und erteilen von Informationen

### Technologie und Integration

In den allermeisten Fällen kann ein CRM Tool nicht "auf der grünen Wiese" implementiert werden. Daher ist die Tiefe und Breite der Integration des neuen Tools in die bestehende Umgebung ein wichtiger Bestandteil für die Bewertungskriterien von Tools und Lieferanten. Es gibt durchaus CRM Tools, welche bereits als "stand-alone" Applikationen einen Mehrwert liefern. Dabei werden vielleicht einmal pro Woche spezifische Daten in andere Systeme übergspielt.

Andere Tools wiederum sind darauf spezialisiert, Daten aus verschiedenen Systemen zu konsolidieren und zu verarbeiten.

## Übersicht von CRM Tools und Lieferanten

Die beiden Dimensionen, ‚Business Requirements‘ und ‚Technologie und Integration‘, verwenden wir auch in unserer Übersicht zu den verschiedenen CRM Tools und Lieferanten.

Die Positionierung der Lieferanten und Tools soll dabei aber nicht als Bewertung verstanden werden. Diese Übersicht beschreibt einerseits den Ursprung und die ursprüngliche Kernkompetenz der Tools und der Lieferanten aus Sicht der Business Requirements. Andererseits wird das Einsatzgebiet aus technologischer Sicht beschreiben, unter Berücksichtigung der typischen Integration in eine bestehende Systemlandschaft oder Infrastruktur.

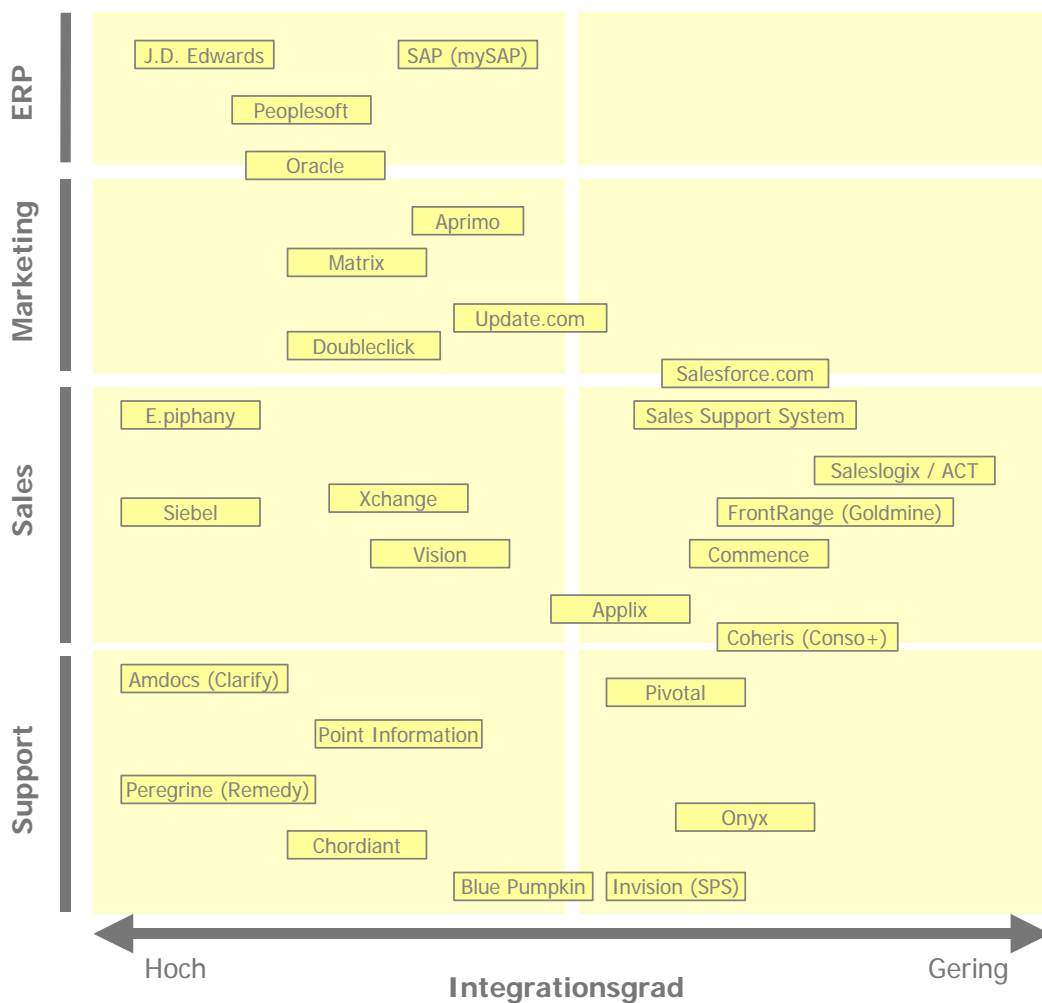


Abb. 1: Diese Übersicht stellt NICHT alle Lieferanten und Produkte von CRM Tools dar und soll daher nicht als 'Preferred Supplier Liste' betrachtet werden.