

EDITORIAL

Liebe Kunden, liebe Partner,



was ist aktuell, was ist Thema, diese Frage war bei unserer Redaktionssitzung zur aktuellen Ausgabe des datacForums schnell geklärt. Einig waren sich alle – CRM ist in aller Munde, vom Vertrieb bis ins Management. Schnell zeigte sich allerdings bei der Diskussion im kleinen Kreis, dass CRM zwar ein gern genutztes Schlagwort

ist, aber nur selten alle Dimensionen dieses strategischen Konzeptes zur Kundenbindung berücksichtigt werden. Im Folgenden wollen wir deshalb vor „Schnellschüssen“ warnen, über Fallstricke berichten und vor allem eine Frage beantworten: „**Wie viel CRM braucht Ihre Firma?**“

Herzlichst Ihr
Redaktionsteam
Dieter Ruf, Sabine Erlebach, Matthias Stender

FEEDBACK

Wie viel CRM braucht Ihre Firma?

Customer Relationship Management - kurz CRM - ist momentan eines der Hype-Themen im Management und in der IT-Branche. Matthias Stender, Geschäftsführer datac, zeigt in seinem Artikel, was wirklich hinter dem Modewort CRM steckt und welche Überlegungen und Tools für eine erfolgreiche Kundenbindung stehen.

Wird der „alte“ Vertriebsprofi mit CRM konfrontiert, winkt er meist energisch ab: „CRM? Überflüssig! Ich kenne meine Kunden, pflege eine hervorragende persönliche Beziehung und weiß genau, was sie benötigen!“ Das ist wohl richtig, aber eben nur er verfügt über dieses differenzierte Wissen, das nicht nur reine Fakten umfasst. Keinen Zugriff hat beispielsweise das Management, das bei seinen strategischen Entscheidungen umfassend über Kundendaten informiert sein muss. Wie steht es um die Verfügbarkeit, wenn der Mitarbeiter nicht greifbar ist oder gar das Unternehmen verlässt?

Wer allerdings – wie so oft aus den IT-Abteilungen zu hören – lediglich eine CRM-Software einsetzen will, hat den zweiten Schritt vor dem ersten gemacht: Eine CRM-Software ist für CRM sicherlich hilfreich, aber kein Konzept zur Kundenbindung und damit allein nutzlos!

Denn CRM ist keine Datenbank oder Software, kein Callcenter - CRM hat zum Ziel, zu mehr Kundenzufriedenheit und damit zu einer besseren Kundenbindung zu führen. Grundlage ist deshalb eine Strategie. Ein schneller ROI (return of investment) bei mög-

INHALT

EDITORIAL

FEEDBACK

Wie viel CRM braucht Ihre Firma?

REPORT

Neuentwicklung: mrs für Navision
Effektives CRM mit mySAP

DAS 1x1 DER KOMMUNIKATION

CRM

NEWS

Neuheiten mit mrs 5.1
Partner: datac und mse kooperieren
Neue CTI-Lösung mit Cycos Office
Arbeit, Brot und Spiele

**Kundenzufriedenheit
statt Kundenabfertigung**

lichst geringer TCO (Total cost of ownership) und die Einführung von kleinen schnellen Lösungen stehen dabei vor einer flächendeckenden Lösung. Entscheidend ist: Ihre Kunden können Sie nur durch Menschen begeistern, nicht durch Technik. Wer das nicht berücksichtigt, riskiert Kundenabfertigung anstatt Kundenzufriedenheit.

Basis eines Konzeptes zur CRM-Einführung ist die Kundenwert-Betrachtung. Sie

- spiegelt die aktuelle Situation des Kunden wieder.
- zeigt Entwicklungsmöglichkeiten auf.
- stellt Problemfelder im Portfolio dar.
- definiert und quantifiziert Ziele.
- ist Monitoring-Instrument für Veränderungen im Portfolio.

**Kundenwertbetrachtung
steht am Anfang**

Ausgangspunkte zur Ermittlung des Kundenwertes sind

- Schätzung der Profitabilität des Kunden,
- Bestimmung des zukünftigen Kundenpotenzials,
- Betrachtung der früheren Profitabilität des Kunden.

Als Ergebnis zeigt sich

- eine bessere Ausrichtung auf den Kunden,
- die Aufdeckung von Schwachstellen in der Kundenbeziehung,
- die Akquirierung von Neukunden,
- die Schaffung eines benutzerfreundlichen Informationssystems für den Kunden,
- die Schaffung von Nutzen für den Kunden UND das Unternehmen.

Eine CRM-Einführung ohne Anbindung an ein ERP-System wird aber nur in den wenigsten Fällen den erhofften Erfolg bringen. Das ERP-System liefert nämlich eine Vielzahl von Daten, die für den Vertrieb relevant sind. Hierzu gehören Produktstatistiken, Auftragsinformationen oder Zahlen zur Umsatzentwicklung. Für den Vertriebsmitarbeiter ist durchaus interessant, ob der Kunde gerade im Zahlungsrückstand ist oder welche Produkte sich jeweils besonders gut verkaufen. Doch für den Mittelstand ist es wichtig, sich bei der CRM-Einführung auf die wichtigsten Ziele zu konzentrieren. Das bedeutet, in Teilschritten vorzugehen: Bei der Übernahme aus dem ERP-System klein anfangen, und zunächst die wichtigsten Daten wie Adressen mit Ansprechpartner, Umsatzzahlen oder offene Posten zu übernehmen. Weitere Daten sollten entsprechend der Anforderungen in weiteren Schritten folgen.

ERP-System ist Pflicht

Ein weiterer Teilbereich von CRM ist das Partner Relationship Management - kurz PRM. Es steht bei den Unternehmen im Mittelpunkt, bei denen die Kostensenkung oberste Priorität hat. Ein Beispiel: Der Telekommunikationsmarkt wird laut Marktforschung eher von Anfragen gesteuert. Damit muss sich eine CRM-Lösung weniger auf die Gewinnung von Kunden konzentrieren, vielmehr müssen die Vertriebsketten so gestrafft werden, dass Unternehmen und deren Vertriebspartner Kosten sparen.

PRM versus CRM

CRM benötigt neben optimierten Prozessen, der Kombination von CRM- und ERP-System auch entsprechende Soft- und Hardware zur Datenerfassung, -bereitstellung und -aufbereitung:

- Ein geeignetes TK-System, dessen CTI- und Unified Messaging-Komponenten ins CRM integriert werden können.
- Eine in das CRM integrierte ACD, um den Kunden optimal durch Erreichbarkeit und gute Skills zu bedienen.

Werden diese Teilaspekt von CRM erfüllt und in eine CRM-Strategie integriert, dann können Unternehmen von hoher Kundenzufriedenheit und gefestigter Kundenbindung profitieren.

Neuentwicklung: mrs für Navision

Mit ihrem Partner mse Augsburg/Ravensburg hat datac die Voraussetzungen für den Einsatz der Kommunikations-Software mrs in Navision Attain geschaffen. mrs erweitert Navision Attain zu einer Informationszentrale, in der alle Kommunikationsdienste auf einer Plattform integriert sind. Mit mrs für Navision kann zudem direkt aus der Navision-Oberfläche telefoniert und eingehende Anrufe können erkannt werden. Zusätzlich kann jeder Arbeitsplatz zu einem Multimedia Call Center Agenten-Arbeitsplatz erweitert werden. Die Leistungsmerkmale im Einzelnen:

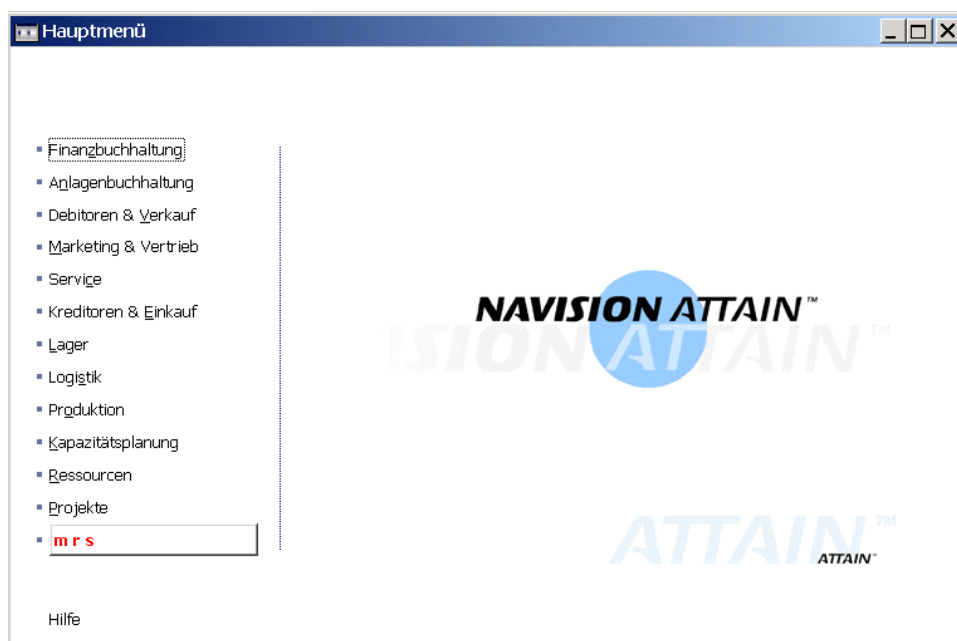
- gesamte Nachrichtenverwaltung übersichtlich an einem Ort,
- einfacher Empfang und Versand von Fax, E-Mail, Voicemail,
- Wählen direkt aus Navision-Kontakten oder aus anderen PC-Anwendungen,
- Erkennen von Anrufern mit Integration ins Navision-CRM,
- Gesprächshistorien werden in Navision zur Verfügung gestellt und stehen jederzeit für weitere Verwendungszwecke bereit,
- geringer Lernaufwand für den Anwender durch Integration in die gewohnte Oberfläche,
- gezielte und gebündelte Nachrichtenversorgung des Navision-Arbeitsplatzes über Cycos,
- wichtige Informationen aller Medien können per Klick in Navision übernommen werden,
- alle Nachrichten können mit Anlagen in Navision zu einem Vorgang oder zu einem Kontakt aufgelistet und dann gesammelt angesehen werden,
- erweiterbar zum Multimedia Call Center,
- Kostenvorteil durch bessere Kommunikationsergonomie in den Navision-Modulen,
- Investitionsschutz durch Nutzung der bestehenden Infrastruktur.

Die Implementierung von mrs in eine Navision-Umgebung ist keine Standard-Implementierung. Voraussetzungen sind die Erstellung eines Pflichtenheftes sowie ein Projektierungsgespräch. Die Funktionen sind abhängig von der eingesetzten Navision Version und den entsprechenden Treibern. Gerne geben wir Ihnen Auskunft zu Ihren spezifischen Fragen und individuellen Anforderungen.

Navision Attain wird zur Informationszentrale

Leistungsmerkmale

Keine Standard-Implementierung



Effektives CRM mit mySAP

Cycos und SAP kooperieren künftig in der Entwicklung im Bereich Unified Communications. Für die Bereitstellung von multimedialen Kommunikationsanwendungen wird ab sofort Cycos-Technologie als Middleware in mySAP CRM 3.1 integriert. Damit steht dem Markt ein Kommunikationsportal zur Verfügung, das webbasiert ist und die Gesamtheit aller Kommunikationsprozesse im Unternehmen abbildet. Durch die Integration der Telefonanlage in mySAP CRM können tägliche Abläufe an telefongestützten Arbeitsplätzen mit CTI unterstützt werden. Damit geht Cycos die Portal-Strategie von SAP mit und unterstützt das SOAP/XML-basierte Multichannel Interface der Benutzerschnittstelle von mySAP CRM 3.1 (IC-Webclient). Durch die frühzeitige Ausrichtung auf den XML-Standard bietet Cycos seinen Kunden nicht nur im SAP-Lösungsumfeld Investitionsschutz.

Das Web Interface wird voraussichtlich ab Juni 03 mit CRM 3.1. ausgeliefert. Für CRM 3.0 oder ein Call Center im R/3-Umfeld wird weiterhin die ABAB bzw. Win Gui, das klassische Interaktion Center zur Anbindung bzw. Steuerung des Cycos-Call Centers, genutzt. Weitere Infos unter www.sap.de/crm und www.cycos.com.

DAS 1X1 DER KOMMUNIKATION (FOLGE 2)

Customer Relationship Management

CRM beschreibt eine Geschäftsstrategie, die auf eine Erhöhung des Umsatzes bei einer gleichzeitigen Verbesserung des Kundenservices zielt. Diese Definition berücksichtigt sowohl den Nutzen für das Unternehmen wie auch den Vorteil aus Kundensicht. Der CRM-Ansatz ist eher „philosophischer“ Natur und wird durch eine Unternehmensstrategie ins Unternehmen getragen.

Damit versteht man unter CRM das kundenorientierte und marktfokussierte Handeln, Steuern und Führen eines Unternehmens, mit dem Ziel einer langfristigen und gewinnbringenden Beziehung zwischen Unternehmen und Kunden. Strategie und Geschäftsprozesse sind also konsequent nach außen auf die optimierte Beziehung zum Kunden und nicht auf unternehmensinterne und kundenneutrale Prozessoptimierung ausgerichtet. Der CRM-Gedanke lässt sich allerdings direkt auf die Beziehungen zu Partnern (PRM) und Mitarbeitern (ERM) übertragen.

Integration der Telefonanlage

CRM ist Philosophie

CRM erfordert ein kundenwertorientiertes Vorgehen beim Aufbau und der Pflege von Kundenbeziehungen sowie die Unterstützung aller Vertriebskanäle. CRM-Software integriert dazu Anwendungen und Funktionen aus Vertrieb, Marketing, Call Center und Service, damit alle Mitarbeiter mit einer unternehmensweit identischen Kundendatenbasis arbeiten. CRM-Software geht dabei weit über eine reine Customer Interaction und Sales Force Applikationen hinaus.

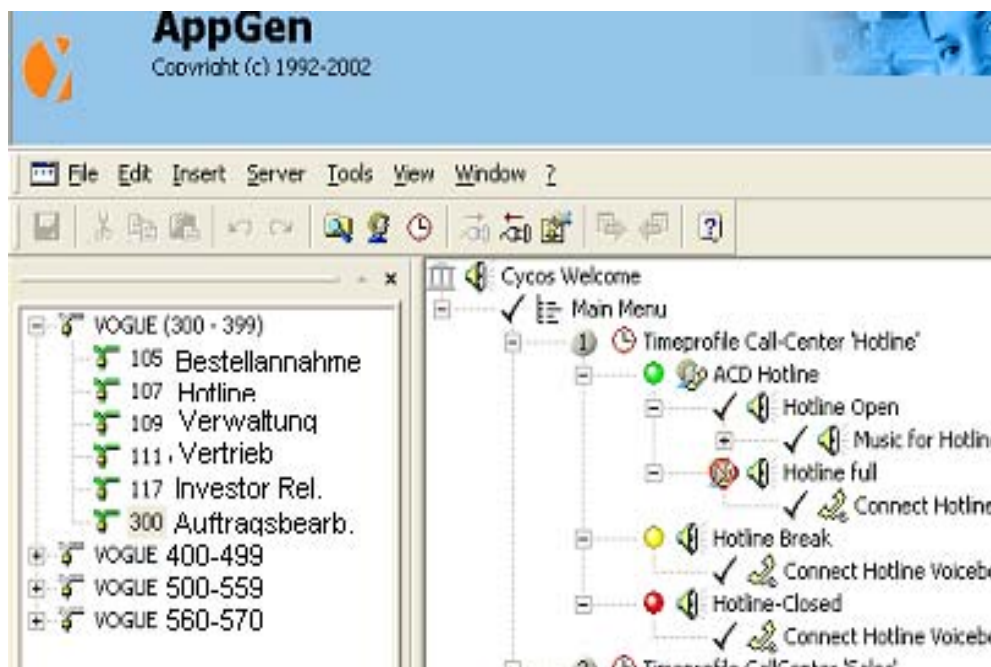
NEWS

Neuheiten mit mrs 5.1

mrs 5.1 bringt dieses Mal viele Neuigkeiten und Erweiterungen. Neben den Themen Ergonomie, Single Logon und Anpassungen im Bereich Exchange 2000 / Windows XP, CRM 3.1 SAP ist ab MRS 5.1 auch die Unterstützung von Lotus Notes 6.0 und Notes Cluster implementiert. Im Bereich Multimedia Call Center gibt es wegweisende Neuerungen. Hier wird über eine neue Anschaltungsart jetzt fast jede PBX unterstützt, die QSIC Protokoll mit Call Switching und einen CTI Link unterstützt. Einzigartig ist auch, dass jetzt für den Anrufer Interaktionen in der Warteschleife zur Verfügung stehen, die flexibel über eine grafische Oberfläche individuell gestaltet werden können. mrs 5.1 wird voraussichtlich 04/2003 ausgeliefert werden. Feldtest Installationen sind ab sofort möglich. Neu ist auch eine SMS Anbindung für den Versand und Empfang von SMS Nachrichten unter Nutzung von Standard GSM Telefonen (z.B. Nokia 6110)

Die Neuerungen im Einzelnen sind:

- **Automated Attendant:** Vogue. Neu: Weiterverbindung mit „path & replacement“. Grafischer Application Generator.



- **Setup:** Ein Clean-Tool, um alle mrs Client Komponenten zu deinstallieren, inkl. Outlook Add-ons. All-In-One Setup, um alle mrs Client Software installieren zu können. Vereint alle einzelnen Setups, inkl. Fax-Druckertreiber. Bietet Silent-Install (unattended mode für Software-Verteil-Tools).
- **Clients:** Single Sign-On für Windows-Netzwerke. Keine mrs Profile mehr notwendig.

Unterstützung aller Vertriebskanäle

Auslieferung voraussichtlich im April 2003



Automatische Zentrale

Single Logon

- ERGO:** Kurz-Menü nach Vorlesen von Nachrichten. SAPI 5.1, weitere Sprachen
- TTS:** Unterstützung von SAPI 5.1 kompatiblen TTS Software wie Speechify von Speechworks und Natural Voices von AT&T. Perfekte Sprachqualität, günstiger Preis.
- WebAdmin:** Komfortable Konfiguration der Voice Box. Zeitprofile für Voice Mail und Sprachansagen per Browser aufnehmen.
- SMS:** SMS Apl zum Senden und Empfangen von SMS über handelsübliche Handy's wie Nokia 6110 oder Falcon mit V.24 Anbindung an MRS. Durchsatz ca. 300 SMS / h / Kanal.
- CTI:** Siemens CAP Unterstützung für HiPath 4000 und Hicom 300 Serie für CTI/MWI. Projektspezifische Integration von CTI Web Applikationen über http oder XML Interface (Web Adressbuch etc.).
- MWI:** Über QSIC an z.B. Siemens Anlagen oder ABC-A Schnittstelle an Alcatel.
- CallCenter:** Universal CallCenter Verfügbarkeit an TK Anlagen mit QSIC (HICOM 300 / 300E, Alcatel 4400). Produktreife für PowerDialer, Q&A Script, DB Anbindung, Agent-Wizard.
- SAP CRM:** Unterstützung von SAP CRM 3.0 / CRM 3.1
- Verzeichnis-Synchronisation:** LDAP Anbindung für Projekte auch an Novell NDS, Netscape, Syntekra X.400 Produkte, Dir-X
- Lotus Notes 6.0:** Unterstützung von Lotus Notes 6.0 Server und Client sowie Notes Cluster Support.
- Microsoft XP:** Unterstützung von Microsoft XP und Office XP
- IP Telefonie:** Integration Innovaphone H.323 Stack, Anbindung an Alcatel, Siemens HiPath, Cisco und Innovaphone IP Anlagen für Voicemail und DTMF Übertragung. Noch kein H.450.
- Higspeed Fax:** Fax Unterstützung bis 33600 bps mit Eicon Diehl Karten

Web Admin

Universal CallCenter

Notes 6 / Cluster

IP Telefonie

Partner: datac und mse kooperieren

Die mse GmbH Augsburg/Ravensburg und datac Kommunikationssysteme GmbH sind Partner: Kooperiert wird künftig im Bereich Microsoft Navision Attain mit mrs Integration.

Für die Anwender bedeutet die Verbindung des Cycos mrs mit Microsoft Navision über die mit der Zusammenarbeit von datac (Cycos Premium Partner) und mse (Microsoft Navision NSC) geschaffenen Integrationen eine Vielzahl von Vorteilen – zusätzlich zu den in den jeweiligen Produkten Navision und Cycos vorhandenen, individuellen Funktionen. Informieren Sie sich aktuell unter www.datac-gmbh.de.



mse Augsburg GmbH

Neue CTI-Lösung mit CYCOS Office

Künftig bietet datac eine reine CTI-Lösung auf Basis von Cycos-Office für 10 bis 50 User an. Cycos Office CTI bietet folgende Möglichkeiten:

- Starten eines Wählvorgangs vom PC aus. Dabei kann aus beliebigen Datenbanken oder PC-Anwendungen gewählt werden. Besonders ergonomische Lösungen bietet Cycos Office für das Wählen aus MS Exchange, Lotus Notes, SAP R/3 und Navision Attain sowie allen TAPI Applikationen

CTI für 10 bis 50 User

- Erkennen von eingehenden Anrufern.
- Integration in ein CRM-System (optional).
- Trayphone: Steuerung des Anrufgeschehens aller Nutzer direkt vom PC aus.
- Anruferlisten verzeichnen alle eingehenden und abgehenden Telefonnummern. Wird mit MS Exchange, Lotus Notes oder SAP gearbeitet, sind die Anruferlisten in den Mailoberflächen integriert.
- Offene Schnittstellen: Cycos Office CTI unterstützt alle wichtigen Standards wie TAPI, TSAPI, CSTA und ACL auf der Serverseite.

Ihr Ansprechpartner:
Dieter Ruf
Tel. 0821/279598 - 25

Arbeit, Brot und Spiele

Wer den datac-Kegel-Cup 2002 gewinnen wollte, durfte keine ruhige Kugel schieben: Papierflieger basteln, Rätsel lösen waren nur einige der wenigen Disziplinen, die neben „Alle Neune“ Punkte einbrachte. Doch vor dem sportlich-kreativen Ausklang des jährlichen Mitarbeiter-Meetings hatten sich die Mitarbeiter der beiden Standorte Augsburg und Aachen über technische Neuerungen informiert, das Jahr 2002 bilanziert und strategische Entscheidungen für 2003 getroffen. Gestärkt wurde sich beim mittelalterlichen Schlemmermahl in der Augsburger Welserkuche.



**Nicht nur beim kegeln erfolgreich:
das Team der datac**

IMPRESSUM

Herausgeber

datac Kommunikationssysteme GmbH
Wörishofer Straße 12
86163 Augsburg
E-Mail: datacforum@datac-gmbh.de

Redaktion

Birke & Partner GmbH
Kommunikationsagentur
Naturnser Straße 15
86356 Neusäß