

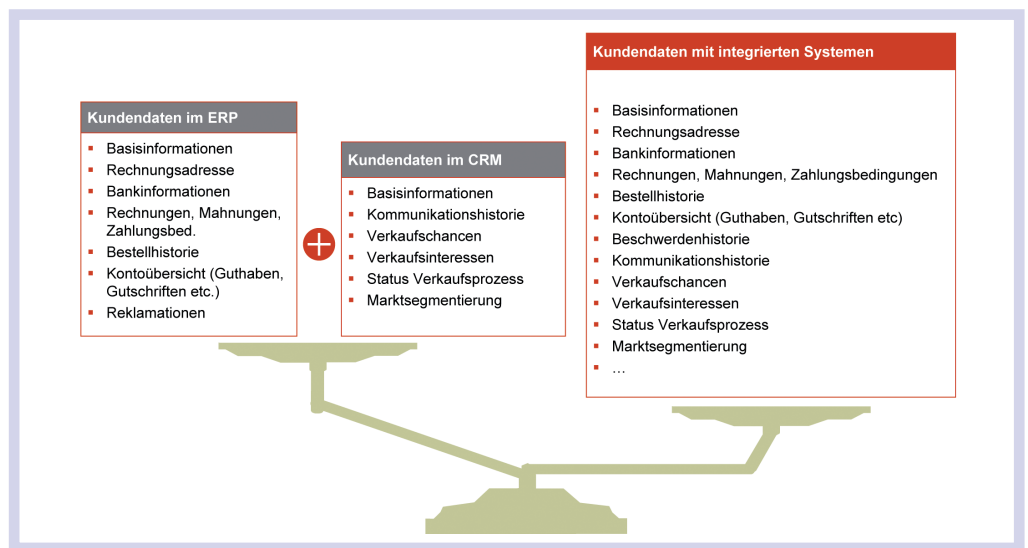
Sämtliche Kundeninformationen aus einer Hand

Kommt Ihnen das bekannt vor: Ein verärgelter Kunde gibt der Verkaufsperson seines Lieferanten ein weiteres Mal die neue Rechnungsadresse durch; er wünsche keine weiteren Anrufe aus der Buchhaltung zu erhalten und auch keine Mahnungen für Rechnungen, die er nie erhalten habe. Der Verkäufer entschuldigt sich, er habe schon vor Wochen die Adresse im CRM-System korrigiert und könne sich nicht erklären, wie das komme, und er werde sich sofort darum kümmern. Der Verkäufer überprüft erneut die Adresse in seinem System, nimmt sogar Rücksprache mit der IT und geht davon aus, dass nun alles stimmt. Derweil wird in der Buchhaltung eine weitere Rechnung aus dem ERP-System generiert und wiederum an die alte Rechnungsadresse versandt ...?

Der Kern dieses Problems liegt oft in der nicht durchgängigen Integration von IT-Systemen, in diesem Falle zwischen dem CRM- (Customer Relationship Management) und dem ERP-System (Enterprise Resource Planning). Erst durch die Integration beider Systeme kann der Kunde aus einer Hand bedient werden, und der Kundenberater hat alle aktuellen und relevanten Informationen.

Viele der marktüblichen ERP-Systeme verfügen über CRM-Basisfunktionen. Für anspruchsvolle CRM-Applikationen empfiehlt sich jedoch der Einsatz einer dedizierten CRM-Lösung. Dies ermöglicht der Verkaufs- und Marketingabteilung zum Beispiel zielgruppengerichtete Kampagnen und eine 360-Grad-Sicht auf ihre Kunden. Die Dokumentation und Bearbeitung von Leads sowie die Abbildung der gesamten Kundenhistorie wird mit einem CRM-System optimal abgedeckt. Mit der Integration der beiden Fachsysteme ERP und CRM können die Vorteile beider Systeme optimal genutzt werden. Eine solche Vernetzung stellt die effektive Nutzung der vorhandenen Daten sicher und verhindert doppelte Datenpflege beziehungsweise unterschiedliche Adressbestände mit veralteten und uneinheitlichen Informationen.

Die Daten aus dem ERP sind im CRM verfügbar und vervollständigen das 360-Grad-Bild des Kunden mit Informationen wie zum Beispiel aktuelle Bestellungen, ausstehende Rechnungen oder den Lieferstatus von Produkten und Leistungen. Bei Kundenanfragen und Reklamationen hat der Sachbearbeiter zudem Informationen zur Zahlungsfähigkeit oder auch der Beschwerdenhistorie. Die einheitliche und integrierte Sicht auf alle aktuellen Kundendaten im CRM ist die Basis einer optimalen Betreuung der Kunden. Jeder Kundenkontakt, sei es vom Verkauf oder aus der Buchhaltung, stützt sich auf die gleichen aktuellen Informationen dieses Kunden. Die



beiden Systeme ergeben zusammen, wenn sie – wie bei unseren Kunden – gut integriert und angebunden sind, mehr als die Summe der beiden Einzelsysteme (siehe Abbildung).

ELCA setzt auf ganzheitliche Analysen und ganzheitliche Lösungsansätze

ELCA unterstützt auch Sie bei der Einführung einer neuen CRM-Lösung und stellt sicher, dass das CRM vollumfänglich ins ERP integriert und somit ein reibungsloser Datenaustausch zwischen den beiden Systemen garantiert ist. Weiter können wir Sie dabei unterstützen, die Abwicklung Ihrer Geschäftsprozesse zu optimieren: Unsere Consulting-Abteilung hilft Ihnen bei der Definition Ihrer CRM-Strategie und der Erhebung der Anforderungen an eine entsprechende Lösung. Aufbauend auf unseren vielseitigen Erfahrungen als Integrator und Softwareentwickler ermöglichen wir Ihnen eine reibungslose Integration in Ihre bestehenden Systeme, nicht nur in Ihr ERP.

Unser Ansatz betrachtet die Anforderungen an ein CRM-System aus einer ganzheitlichen Unternehmenssicht – vom Vertriebsprozess über die Organisation der

Kundendaten bis hin zu den analytischen CRM-Funktionen wie das Reporting für ein proaktives Marketing. Die Analyse erstreckt sich im Hinblick auf eine erfolgreiche Integration in die bestehende IT-Systemlandschaft auch auf die angrenzenden Systeme.

Unter ganzheitlich verstehen wir, dass sich alle von einer CRM-Lösung tangierten Anspruchsgruppen an der Analyse- und Konzeptionsphase beteiligen. Dies stellt sicher, dass ein gemeinsamer Konsens über den Umfang und die Art der Lösung getroffen wird und sichert eine breite Einführungsakzeptanz.

ELCA Informatik AG

TECHNOLOGY ■ CONSULTING ■ INNOVATION

ELCA

Steinstrasse 21 | 8003 Zürich
 Tel. +41 44 456 32 11 | Fax: +41 44 456 32 00
www.elca.ch