



Praxisbeispiel CRM

Kundenbeziehungsmanagement im Mittelstand

Die Situation



Ausgangslage

- **Neugründung als Dienstleister für Kundenbeziehungsmanagement**
- **Leistungsspektrum**
 - Datenmanagement (Verwaltung der Kundendaten)
 - Telefonkampagnen (Durchführung von Direktmarketingaktivitäten)
 - Messekommunikation (Vor- und Nachbereitung sowie Durchführung von Messen)
 - Vertriebscoaching (Beratung und Coaching bei der Stärkung des eigenen Vertriebs)
- **Unternehmensgröße: 2 – 5 Mitarbeiter**

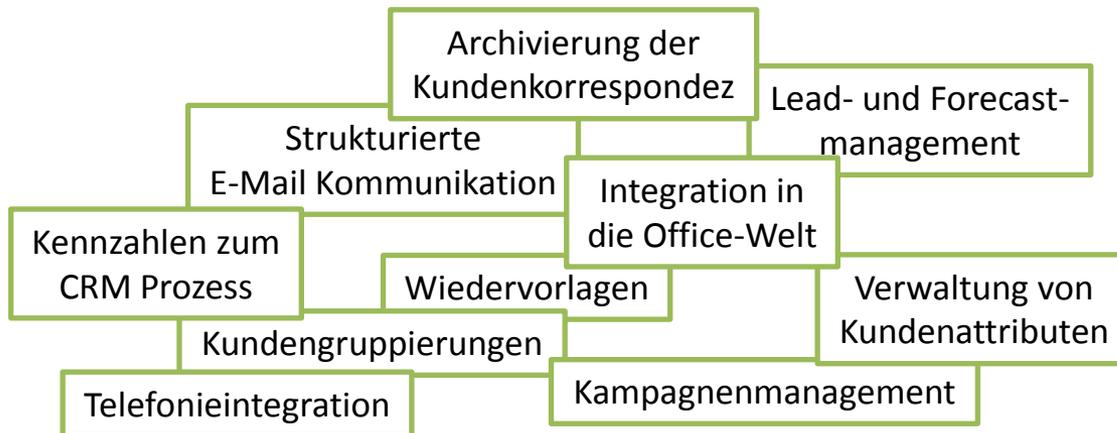
Anforderungen an ein CRM-System

- **Langjährige Erfahrungen im Vertrieb**
(konkrete Anforderung an die Funktionalität)
- **Leicht zu bedienende Software-Lösung zum Kundenmanagement**
(Kunden wie Mitarbeiter müssen sich schnell einarbeiten können.)
- **Ausbaufähigkeit muss gegeben sein**
(Modulbasierte Erweiterungen – vom Einsteiger zum Profi)

Ausgebremst!



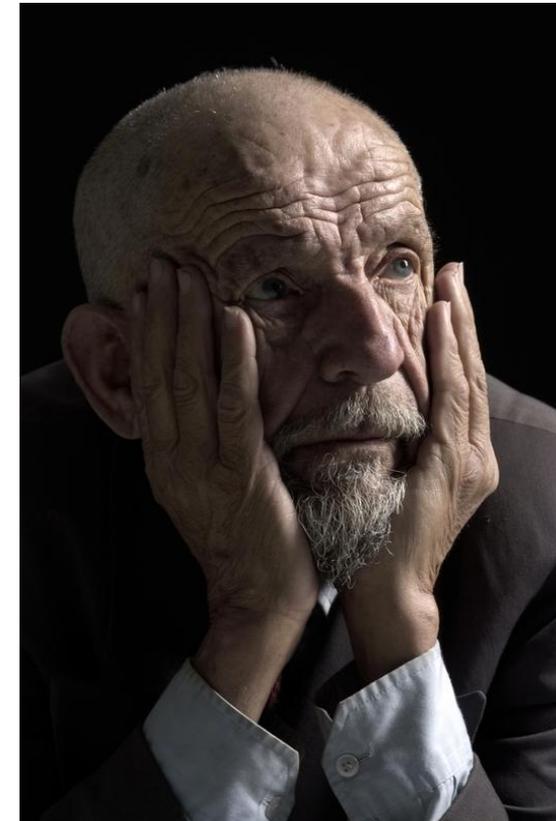
Schnell wurde in Gesprächen mit unseren Kunden klar, dass es fast allen an einer strukturierten Vorgehensweise und Lösung zur Steuerung der Kundenkommunikation mangelt!



Folgen für den Auftraggeber



- **Auswahl der geeigneten Adressen nicht möglich**
 - Keine Klassifizierungsmerkmale (Branche, Art der Geschäftsbeziehung, ...)
 - Keine Zusammenstellung von zielgruppenspezifischen Kampagnen
- **Wiedervorlagen können nicht zentral erfasst werden**
- **Keine zentrale Ablage von Kundenkorrespondenz**
 - Unterschiedliche Quellen (eMail, Fax, Brief, ...)
 - Unterschiedliche Arten von Korrespondenz (Gesprächsergebnisse, Protokolle, Verträge, ...)
 - Nicht für jeden im Zugriff, da in der Regel lokal abgelegt
- **Lead und Forecast Auswertungen nicht möglich**
- **Kampagenerfolge nicht messbar**



Unsere Lösung für beide Seiten



Schritt 1: Einführung der internen CRM Lösung

1. Basis SugarCRM Community Edition
2. Kontakt- und Kampagnenmanagement
3. E-Mail und Kalender Integration
4. Korrespondenzmanagement
5. Mobiler Zugriff auf alle Ressourcen

KAYFORGE 
Vertriebskommunikation

Schritt 2: Standardsystem für Endkunden

1. Definiertes Einstiegspaket zum schnellen Start
 1. Einführung strukturiertes Kontakt- und Wiedervorlagenmanagement (Basis für weitere CRM Funktionalitäten)
 2. Angepasste CRM-Lösung – Basis SugarCRM Community Edition
2. Einfache Integration in bestehende Systeme
3. Schrittweise Ausbaufähig und skalierbar
4. Geringer Einarbeitungsaufwand der Mitarbeiter



Kosten der Lösung



	Hosting	Eigene Hardware
Hardware 2 GByte RAM, 250 GByte HDD, Single- oder Dual Core, Support	ca. 20,00 EUR/Monat (virtueller Server)	ca. 1.400,00 EUR i.d.R. noch für andere Aufgaben genutzt
Backup	i.d.R. Tägl. Backup inklusive	ca. 1.000 EUR (Bandlaufwerk + Sicherungssoftware) oder Bestehendes Backup nutzen
Lizenzen	0,00 EUR Lizenzkosten - SugarCRM Community Edition 360\$/User/Jahr - Professional Edition (Minimum 5 Benutzer) 600\$/User/Jahr - Enterprise Edition (Minimum 5 Benutzer)	
Beratung Customizing Installation/Konfiguration	0,5 – 1 Tag 1,5 – 3 Tage 0,75 – 1,25 Tage	IST-Analyse, Standortbestimmung, Zieldefinition Anpassungen und Konfiguration Installation

Typische Fragestellungen - Strategie und Organisation



- **Welches Ziel verfolgt das Unternehmen mit CRM?**
 - Gewinnung von Neukunden
 - Bestandskundenpflege
 - Cross Selling Potentiale ausschöpfen
- **Gibt es eine CRM Strategie und wie sieht diese aus?**
- **Wie sehen die kundenbezogenen Unternehmensprozesse aus?**
 - Sind diese Prozesse dokumentiert?
 - Wie wird sichergestellt, dass die Prozesse eingehalten werden?



Typische Fragestellungen - Operative Tätigkeiten



- **Wie sieht die IT-technische Unterstützung des CRM aus?**
 - In welcher Form und wo wird die Kundenkorrespondenz abgelegt?
 - Haben die Mitarbeiter Zugriff auf die notwendigen Informationen?
- **Werden die Kundenkontakte klassifiziert?**
 - Branche
 - Art der Beziehung (Lieferant, Interessent, Kunde, Partner, ...)
 - Erstkontakt
- **Werden geschäftsrelevante Informationen von den Kunden erfasst?**
 - z.B.
 - Einführung einer CRM-Lösung im kommenden Jahr
 - Aufbau eines neuen Werkes in Frankreich





SugarCRM

Daten SugarCRM



SugarCRM ist ein webbasiertes CRM-System

Drei Ausbaustufen

1. Sugar Community Edition (OpenSource)  **SUGAR COMMUNITY EDITION.**
2. Sugar Professional (kommerzielle Einstiegslösung)
3. Sugar Enterprise (kommerzielle Lösung für Großunternehmen)



Kommerziellen Versionen als Mietmodell und als Kauflizenzen vorhanden.

OpenSource Lösung

- Quellcode ist frei zugänglich und erweiterbar (KNU/GPL3)
- Zahlreiche Erweiterungen vorhanden
- Individuelle Anpassungen von Prozessen und Funktionen möglich

6,5 Mio Downloads und ca. 550.000 Nutzer in 75 Sprachen

(Quelle: <http://www.computerwoche.de/software/crm/1894192/index21.html>)

Wichtige Schnittstellen



Es existiert eine große Anzahl an kostenlosen und kostenpflichtigen Plugins und Module zur Erweiterung der Funktionalität oder der Integration in andere Systeme.

- **SAP (Kinamu-Modul)**
- **OpenERP (ERP)**
- **OpenBravo (ERP)**
- **Jasperserver (Reporting)**
- **Sugorum/Agorum (Dokumentenmanagement)**

Interessante Links



- <http://www.sugar.com/crm/de>
Unternehmenswebseite
- <http://www.brandeins.de/archiv/magazin/denken/artikel/die-halbe-miete.html>
Interessanter Artikel von brand eins zu Salesforce und SugarCRM
- <http://www.sugarforge.org/>
Erweiterungen und Module
- <http://www.plan2.net/sugarcrm/sugarcrm/sugarcrm-vergleich/>
Unterschied Community Edition und andere Versionen
- http://www.galileocomputing.de/download/dateien/1847/galileocomputing_sugarcrm.pdf
SugarCRM – Das umfassende Handbuch (Galileo Computing)

Fragen & Antworten



Gerne beantworte ich Ihnen Ihre Fragen!



UWS Business Solutions GmbH

André Unger
Geschäftsführer

E-Mail: aunger@uw-s.com

Telefon: +49 (0)5251 54078-0

Stadtlanfert 7
33106 Paderborn

www.uw-s.com