



## STECKBRIEF

# Customer Relationship Management (CRM)

## 1. Definition und Beschreibung

**Customer Relationship Management** (zu dt. Kundenbeziehungsmanagement) umschreibt einen strategischen Ansatz, bei dem das Unternehmen seinen Fokus auf den Kunden legt und die Geschäftsprozesse somit möglichst durchgängig an diesem ausrichtet. Um eine entsprechende Kundenorientierung im Unternehmen mit Planung, Steuerung und Umsetzung der Kundenbeziehungen bzw. damit zusammenhängender Prozesse zu erreichen, stehen vielfältige CRM-Softwarelösungen zur Verfügung. Vorgänger dieser Software, die sich derzeit noch in vielen Unternehmen finden, sind dabei Adressdatenbanken, z.B. auf Basis von Excel oder Access, sowie diverse E-Mail-Programme.

Heutzutage werden die **Kontaktdaten** eines Unternehmens, beispielsweise von Kunden, Geschäftspartnern oder Lieferanten, und vor allem die jeweils dazugehörige Historie (Anrufe, Schriftverkehr, Konditionen, Zahlungsstatus, etc.) **immer wichtiger**. Dabei werden diese Informationen meist nicht nur von einem Mitarbeiter, sondern in der Regel von einer Vielzahl von Mitarbeitern aus verschiedenen Unternehmensbereichen benötigt. Häufig sind die **alten Softwareanwendungen jedoch nicht mehr in der Lage**, die unterschiedlich strukturierten Kontakte und deren Historie entsprechend abzubilden. Zudem ist es für Mitarbeiter oft nicht möglich, auf eine gemeinsame Datenbasis zuzugreifen.

CRM-Systeme helfen, **Geschäftsprozesse und sonstige Vorgänge im Unternehmen mit relevanten Kontaktdaten zu verknüpfen**. Hierzu gehören Bilder, Dokumente und Verweise ebenso wie die Kontakthistorie. So ermöglicht die CRM-Lösung den unternehmensweiten Zugriff auf diese Daten. Beispielsweise ist es dem Vertriebsmitarbeiter dann möglich, Besuchsberichte und Telefonnotizen zu hinterlegen. Wichtige E-Mails lassen sich **automatisch** mit dem Kontakt oder einem bestimmten Vorgang verbinden. So haben Mitarbeiter aus Marketing oder Produktion anhand dieser Daten einen genaueren Blick auf den Kunden und dessen Wünsche. Weiterhin unterstützt ein CRM-System die **Kommunikation durch** verlässliche Zahlen, Daten und Fakten, beispielsweise hinsichtlich des Bestellprozesses, des Zahlungsverkehrs, etc. CRM erzeugt also eine Rundumsicht auf die Firmenkontakte und strukturiert das entsprechende Wissen sowie den Mitarbeiterzugriff auf diese wichtige Ressource.

Ein CRM-System sollte sich auch **mit weiteren Systemen** verknüpfen lassen, insbesondere mit gegebenenfalls vorhandenen **ERP-Systemen** (Enterprise Resource Planning, Software zur Steuerung von Geschäftsprozessen).

## 2. Mehrwert für Unternehmen und typische Einsatzgebiete

Ein CRM-System kann sowohl unternehmensweit als auch partiell für bestimmte Unternehmensbereiche überall dort eingesetzt werden, wo Kontaktdaten anlassbezogen genutzt werden. Dieses kann beispielsweise im **Marketing, Vertrieb** sowie im **Kundendienst**, aber auch in der **Forschung und Entwicklung** vorkommen. Der Einsatz einer CRM-Lösung ist dann auch besonders sinnvoll, wenn die Kontakte **abteilungsübergreifend** und von **mehreren Mitarbeitern** genutzt werden müssen. Eine wichtige Zielsetzung von CRM ist dabei die Schaffung von **Mehrwerten** im Rahmen von Geschäftsbeziehungen. Der Einsatz von CRM-Systemen bietet sich insbesondere in folgenden Fällen an:

- **Bestehende Adressdatenbanken** (auf Basis von z.B. Excel, Access, Outlook, Smartphone bzw. sogar noch in Papierform) können das **Wissen über Kontakte nicht mehr ausreichend abbilden**, weil die Menge der Kontaktdaten zu groß bzw. das diesbezügliche Handling zu komplex geworden ist.
- **Informationen über Kontakte werden mehrfach, an verschiedenen Orten bzw. in unterschiedlichen Formaten gespeichert.**
- **Mehrere Mitarbeiter müssen auf dieselben Kontaktdaten zugreifen**, aber die Daten können (teilweise) schlecht oder gar nicht geteilt werden bzw. sind nicht für alle Mitarbeiter gleichermaßen verfügbar.
- **Das Wissen** über Kontakte und deren Historie spielt für **mehrere Mitarbeiter** eine wichtige Rolle, aber jeder Mitarbeiter hat eine eigene Kontakthistorie, die den Teamkollegen in dieser Form nicht bekannt ist.
- **Wichtige (Detail-) Informationen** zu einzelnen Kontakten und ihrer Kontakthistorie sind nur **schwer wiederzufinden**.
- Bei einem vorhandenen ERP-System sind die CRM-Funktionen nicht ausreichend oder gar nicht vorhanden. So arbeiten Vertriebsmitarbeiter typischerweise nicht mit einem ERP-System, müssen aber auf **dessen Kontaktdaten zugreifen** können.
- Die bisherige **Pflege** der Kontaktdaten ist sehr **zeit-** und somit **kostenintensiv**.

## 3. Hauptfunktionalitäten

Diese Auflistung ist nur beispielhaft. Die Funktionalitäten können je nach Produkt abweichen.

Funktionalität / Eigenschaften	Vorteile und Nutzen
Speicherung von detaillierten Kontaktinformationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Kontaktinformationen werden <b>zentral, übersichtlich und für jeden zugänglich</b> in einer Datenbank gespeichert.</li> <li>Redundante Informationen werden somit vermieden.</li> <li>Jedem Kunden kann man dabei sowohl die <b>Kontaktdaten</b> (Adresse, E-Mail, Telefonnummer etc.), als auch eine <b>vollständige Kontakthistorie</b> (Dokumentation aller Kontakte mit dem Kunden, Sonderwünsche, etc.) eindeutig zuweisen.</li> </ul>
Suchen und Filtern	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durch eine gute <b>Suchfunktion</b>, z.B. über Volltext- oder Schlagwortsuche, kann man speziell benötigte Informationen zu einem <b>Kontakt schnell finden bzw. darauf zugreifen</b>.</li> <li>Mit Hilfe von speziellen <b>Filterfunktionen</b> kann man die Suchergebnisse einschränken und die Informationen somit schneller finden sowie zuordnen.</li> </ul>
Kontaktbezogene Vertriebsinformationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zusätzlich zu den Kontaktinformationen und entsprechender Historie kann man <b>alle Angebote und Rechnungen</b> beispielsweise zu Kunden oder Lieferanten sowohl speichern als auch (automatisch) erstellen.</li> </ul>
Kontaktbezogenes Marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durch die bekannte Kontakthistorie und weitere Informationen über einen Kunden kann das Unternehmen gezielt <b>kundenbezogene Newsletter, E-Mails, Marketingaktionen</b>, etc. erstellen.</li> <li>Zusätzlich kann man automatisch neue Angebote erzeugen und personalisieren.</li> </ul>
Auswertungsmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Über das CRM-System ist es zu jedem Zeitpunkt möglich, diverse Statistiken unter <b>verschiedenen Gesichtspunkten</b> zu erstellen (z.B. das Anzeigen aller Kunden mit einem Auftragsvolumen von x Euro in den letzten 6 Monaten).</li> </ul>
Kunden-Support	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Schneller Kunden-Support</b>, wie beispielsweise die Verwaltung von kundenspezifischen Support-Leistungen, die auf vertraglichen Regelungen basieren.</li> <li>Zusätzlich können die jeweiligen Support-Leistungen beim Kunden anhand einer entsprechenden Historie <b>verfolgt und (automatisch) dokumentiert</b> werden.</li> </ul>
Kontaktbezogenes Dokumentenmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eine <b>strukturierte Ablage aller Kontaktdokumente</b> ist möglich. Dieses gewährleistet eine zentrale Datenbank, durch die ebenfalls das schnelle Auffinden von Dokumenten möglich wird.</li> </ul>
Rechteverwaltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Im CRM-System können <b>verschiedene Benutzerrechte</b> eingestellt werden, um beispielsweise Zugriffe durch unberechtigte Personen zu verhindern.</li> </ul>
Import- und Exportfunktionen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumente aus anderen Systemen können in das CRM <b>eingelassen</b> werden und andersherum können Daten aus dem CRM für andere Systeme <b>exportiert</b> werden, z.B. Excel-Listen.</li> </ul>
„Social Insights“	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mit dieser Funktionalität können <b>kontaktbezogene Daten aus sozialen Medien</b> wie beispielsweise Facebook, Twitter etc. gewinnen, abgespeichert und verwaltet werden.</li> </ul>
Pflege und Erweiterbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Pflege der Kontakte wird <b>vereinfacht</b>, da diese nur an einer Stelle durchgeführt werden muss. Die Kontaktdaten werden über eine <b>einheitliche Datenbank für alle Bereiche</b> gemeinsam gepflegt und für die verschiedenen Arbeitsgänge (z.B. in Marketing oder Vertrieb) genutzt.</li> <li>Durch das Pflegen und ständige Erweitern der Kontaktdaten wird das <b>Wissen über den gesamten Hintergrund eines Kontaktes</b> automatisch im System erfasst und allen (berechtigten) Mitarbeitern zugänglich gemacht.</li> </ul>
Verknüpfungsmöglichkeiten mit anderen Software-Systemen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ein CRM-System sollte Schnittstellen zu anderen Systemen anbieten, beispielsweise zu E-Mail-Servern oder Warenwirtschaftssystemen.</li> <li>Es sollte <b>Verknüpfungsmöglichkeiten mit einem ggf. vorhandenen ERP-System</b> geben, dann stehen Kontaktdaten aus dem ERP-System auch den Nutzern des CRM-Systems zur Verfügung. Typischerweise nutzen Marketing und Vertrieb CRM-Systeme, Lager und Einkauf hingegen ERP-Lösungen. Diese Daten müssen <b>miteinander abgeglichen</b> werden.</li> <li>Wichtig ist dabei, zu entscheiden: <ul style="list-style-type: none"> <li>welches System die <b>Datenhoheit</b> hat,</li> <li>welches System in welches <b>schreiben</b> darf,</li> <li>wer wen über <b>Änderungen der Daten informiert</b>,</li> <li>wer wo <b>etwas an den Daten ändern</b> darf bzw. muss und</li> <li>welche <b>Abläufe automatisiert</b> werden können.</li> </ul> </li> </ul>

## i 4. Beispiele für Softwareprodukte

Die folgende Liste gibt nur einige mögliche Beispiele für diese Software-Kategorie wieder, um einen ersten Eindruck zu bekommen. Die Liste ist weder eine Empfehlung für diese Produkte noch erhebt sie Anspruch auf Vollständigkeit!

Die Lizenzpreise sind von den Herstellern angegebene (Paket-)Preise und können sich in Umfang und Funktionalität voneinander unterscheiden. Dies sind Richtwerte und müssen ggf. im Einzelfall genau mit dem Anbieter abgeklärt werden.

Beispiel	Hersteller und Produktwebseite	Open Source	Unternehmensgröße	Lizenz-Preise (Stand: Datum 11/2014)
Sage CRM Professional	Sage Frankfurt, Deutschland <a href="http://www.sage.de">http://www.sage.de</a>	Nein	1 - 200 Arbeitsplätze	Kaufpreis: ab 750,- € pro Lizenz Mietpreis: ab 39,- € pro Nutzer/ Monat
Sage CRM 24 (Cloud Lösung)	Sage Frankfurt, Deutschland <a href="http://www.sage.de">http://www.sage.de</a>	Nein	1 - 200 Arbeitsplätze	ab 69,- € pro Nutzer/ Monat Mindestlaufzeit 12 Monate
TecArt CRM Mobile (Cloud Lösung)	TecArt Erfurt, Deutschland <a href="http://www.tecart.de">www.tecart.de</a>	Nein	Ab 1 Arbeitsplatz	ab 20,- € pro Nutzer/ Monat, Preise & Pakete unter: <a href="https://www.tecart.de/crm-vergleich">https://www.tecart.de/crm-vergleich</a>
TecArt CRM Company	TecArt Erfurt, Deutschland <a href="http://www.tecart.de">www.tecart.de</a>	Nein	Ab 1 Arbeitsplatz	ab 3.880,- € (einmalig), Preise & Pakete unter: <a href="https://www.tecart.de/crm-vergleich">https://www.tecart.de/crm-vergleich</a>
Microsoft Dynamics CRM Online (Cloud Lösung)	Microsoft Corporation Redmond, USA Standorte in Deutschland u.a. Köln, Hamburg und München <a href="http://www.microsoft.com/de-de/dynamics/crm.aspx">http://www.microsoft.com/de-de/dynamics/crm.aspx</a>	Nein	Ab 1 Arbeitsplatz	49,80 € pro Nutzer/ Monat (Professional) 23,- € pro Nutzer/ Monat (Basic)
Microsoft Business Contact Manager (BCM)	Microsoft Corporation Redmond, USA Standorte in Deutschland u.a. Köln, Hamburg und München <a href="http://www.microsoft.com/de-de/kmu/Produkte/Seiten/Office-2010-Business-Contact-Manager.aspx">http://www.microsoft.com/de-de/kmu/Produkte/Seiten/Office-2010-Business-Contact-Manager.aspx</a>	Nein	Ab 1 Arbeitsplatz	bereits z.T. in den Office-Lizenzen enthalten; nur sehr einfach zur Adressverwaltung und weniger Funktion als ein vollwertiges CRM
Sugar CRM verschiedene Versionen, sowohl „On Premise“ als auch Cloud-Lösungen	SugarCRM Deutschland GmbH München, Deutschland <a href="http://www.sugarcrm.com/de">http://www.sugarcrm.com/de</a>	Ja Support je nach Version enthalten	Ab 1 Arbeitsplatz	<i>Sugar Professional:</i> 35\$ pro Nutzer/ Monat oder 420\$ pro Nutzer/ Jahr <i>Sugar Enterprise:</i> 60\$ pro Nutzer/ Monat oder 720\$ pro Nutzer/ Jahr
vTiger	vTiger Waldkraiburg, Deutschland <a href="http://www.vtiger.de/de/">http://www.vtiger.de/de/</a>	Ja Abspaltung von Sugar-CRM  Community-Support über Forum, externer Support muss zugekauft werden	Ab 1 Arbeitsplatz	kann kostenlos auf der Webseite heruntergeladen werden

Beispiel	Hersteller und Produktwebseite	Open Source	Unternehmensgröße	Lizenz-Preise (Stand: Datum 11/2014)
Sales Cloud (Cloud Lösung)	Salesforce.com Germany GmbH München, Deutschland <a href="http://www.salesforce.com/de">http://www.salesforce.com/de</a>	Nein	Ab 1 Arbeitsplatz	einfache Version für Kontaktverwaltung (bis zu 5 Benutzer) ab 4,- € pro Nutzer/ Monat (jährliche Abrechnung) vier weitere Versionen (27,- €, 70,- €, 135,- € und 315,- €) mit erhöhtem Funktionsumfang erhältlich
CAS genesisWorld	CAS Software AG Karlsruhe, Deutschland <a href="http://www.cas.de/">http://www.cas.de/</a>	Nein	Ab 1 Arbeitsplatz	Mietversion: 25,50 € pro Nutzer/ Monat Kauf: 530,- € pro Lizenz
CAS PIA (Cloud Lösung)	CAS Software AG Karlsruhe, Deutschland <a href="http://www.cas-pia.de/">http://www.cas-pia.de/</a>	Nein	Ab 1 Arbeitsplatz	PIA Starter: ab 4,90 € pro Nutzer/ Monat, ab dem 4. Monat 7,90 €  PIA Vollversion: 19,90 € pro Nutzer/ Monat

## 5. Weiterführende Literatur

### Demo-Videos auf YouTube

CRM Consults: Was ist CRM? <https://www.youtube.com/watch?v=7oYF87Cgz7A>

Pavone: CRM Software und wofür man sie braucht <https://www.youtube.com/watch?v=t9OO8ZNKtWc>

Verschiedene Videos zu Microsoft Dynamics: [https://www.youtube.com/user/msdyncomm/playlists?view=50&flow=grid&shelf\\_id=21](https://www.youtube.com/user/msdyncomm/playlists?view=50&flow=grid&shelf_id=21)

### Leitfäden und Links

Informationen des eBusiness-Lotsen Metropolregion Nürnberg zum Thema CRM: <http://www.ebusinesslotse-emn.de/aktuelles/crm>

Eine ausführliche Beschreibung zu CRM ist auch auf Wikipedia zu finden: <http://de.wikipedia.org/wiki/Customer-Relationship-Management>

CRM meets ERP – Warum das eine mit dem anderen können muss: <http://www.computerwoche.de/a/crm-meets-erp-warum-das-eine-mit-dem-anderen-koennen-muss,3063199>

Für und Wider von CRM on Demand: <http://www.computerwoche.de/a/fuer-und-wider-von-crm-on-demand,2551254>

### Impressum

#### Herausgeber

eBusiness-Lotse Ostwestfalen-Lippe  
Zukunftsmeile 1, 33102 Paderborn  
[www.ebusinesslotse-owl.de](http://www.ebusinesslotse-owl.de)  
E-Mail: [info@ebusinesslotse-owl.de](mailto:info@ebusinesslotse-owl.de)

#### Redaktion

Silke Geisen (V.i.S.d.P.)  
Ulrike Künnemann  
Kristina Herrmann

#### Stand

11/2014

#### Bildnachweise

© mikkolem - Fotolia.com