

## Special Innovation

# Perfektes Zusammenspiel fürs Business

Vertrieb, Marketing und Kundendienst lassen sich mit Customer Relationship Management deutlich verbessern.

**Sonja Gerstl**

Customer Relationship Management, kurz CRM, erobert zunehmend den unternehmerischen Mittelstand. Was bislang als probates Werkzeug für Konzerne und große Firmen galt, wird nun auch von kleinen und mittleren Unternehmen für eine verbesserte und effizientere Kundenorientierung eingesetzt.

Dabei gilt: Erfolgreiches CRM braucht zuallererst eine Kundenphilosophie – das heißt, Kunden werden über Beziehungen definiert und Kundendaten unterstützen bloß die Gestaltung dieser Beziehungen. CRM sollte auch immer von der Geschäftsleitung mitgetragen werden und größtmögliche Akzeptanz von den Mitarbeitern haben. Hier hilft eine frühe Einbindung der Anwender bei der Konzeption der CRM-Applikationen. Und zu guter Letzt steht und fällt jede CRM-Lösung mit dem Grad der Systemintegration – das heißt der Einbindung in vorhandene IT-Strukturen oder in gewohnte Arbeitsumgebungen der Anwender.

### Umfassende Lösung

Eine umfassende CRM-Suite zeigt sich allen Anforderungen in Marketing, Vertrieb und Service gewachsen – sie adressiert Kampagnen, Verkaufsprozesse und den Support gleichermaßen. Exzellente CRM-Lösungen erlauben die gesamte Kampagnenplanung und -abwicklung sowie das dafür benötigte Lead- und Response-Management. Im Vertrieb können mit CRM sämtliche Agenden vom Verkaufschancenmanagement über das Vertriebsgebietmanagement, die Verkaufsprozesse und die Vertriebsplanung, den Produktkatalog, das Angebots- und Auftragsmanagement bis hin zur Vertriebsdokumentation und Wettbewerbsinformation abgebildet und abgedeckt werden.

Und im Support reicht die Lösungsfunktionalität von CRM von Serviceanfragen über Wissensdatenbanken gesteuerte Problemlösung, Warteschlangenmanagement, E-Mail-Management mit Autoresponse bis hin zu Serviceverträgen und der Einsatzplanung.

Telekom Austria und das Tochterunternehmen World-



Die Hauptfunktionen von CRM zielen auf eine optimierte Vertriebssteuerung und auf ein verbessertes Aktivitäten- und Kampagnenmanagement ab. Foto: Photos.com

Direct setzen bei CRM auf die mächtige Basissoftware Microsoft Dynamics CRM 4.0. Für die Kunden werden die Stär-

ken bei Infrastruktur und Lösungskonzeption somit ideal gebündelt. Österreichs Technologie- und Marktführer bei In-

formations- und Kommunikationstechnologien und ihre Tochter verfügen über die erforderlichen Technologieex-

perten in allen Bereichen, um eine effiziente und auf den jeweiligen Kunden abgestimmte CRM-Lösung zu planen, zu implementieren, zu betreiben und zu warten. Durch die Konzentration auf Microsoft lassen sich einfach Synergien mit anderen Systemen wie Sharepoint oder OCS (Office Communication Server) herstellen. Auch die Verknüpfung mit einer Unified-Communications-Lösung und damit der Einbindung von IP PBX (Private Branch Exchange = Nebenstellenanlage) ist möglich. Die Kunden erhalten damit bis hin zur IT-Security alles aus einer Hand.

Die Vorteile von CRM-Hosting-Angeboten liegen in den kalkulierbaren Kosten sowie im hochperformanten und sicheren Outsourcing-Betrieb in den Rechenzentren von Telekom Austria.

## Optimierte Kommunikation

Finanzdienstleister überantwortet Managed Services einem Dokument-Spezialisten.

The Co-operative Financial Services (CFS) ist eine Tochtergesellschaft von The Co-operative Group, der größten Konsumgenossenschaft Großbritanniens. CFS bietet seinen 6,5 Mio. Kunden eine breite Palette an Finanzprodukten. Entsprechend umfangreich gestaltet sich die tägliche Korrespondenz. Mehr als 10.000 Dokumente gehen täglich bei CFS ein – gedruckte oder handschriftlich abgefasste Schreiben, empfangen per Post, Fax oder E-Mail. Prozesse zum Lesen, Beantworten und Archivieren dieser Dokumente wurden bislang einzig und allein langwierig manuell umgesetzt – darunter litt Kundenservice und -zufriedenheit.

### Automatisierung

Die Lösung: ein externer Anbieter für Managed Services, über den das Unternehmen auch Zugang zu regelmäßigen Technologie-Updates erhält. Der Dokumenten-Management-Dienstleister Xerox entwickelte für CFS eine maßgeschneiderte Gesamtlösung, die über fünf Etappen hinweg innerhalb von zwei Jahren implementiert wird. Sie



Effizientes Dokumenten-Management reduziert die Betriebskosten und fördert den Workflow im Unternehmen. Foto: Photos.com

umfasst die Umwandlung der Prozesse zur Postbearbeitung in einen vollständig automatisierten E-Mail-Room, über den die gesamte eingehende Korrespondenz effizient bearbeitet und katalogisiert wird.

Im Rahmen der ersten Etappe der Einführung wurde ein Managed Service bereitgestellt, über den die mehreren Tausend tagtäglich eingehenden allgemeinen Versicherungsansprüche identifiziert, indiziert, gescannt und archiviert werden. Dafür kommt ein sicheres und stabiles Großraumnetzwerk

zum Einsatz, um eine schnelle Informationsübertragung und die Integrität der Daten zu gewährleisten. Zudem werden hierdurch die nachgeschalteten Prozesse über ein modernes Workflow-System automatisiert und rationalisiert.

### Umsetzung in Etappen

Die Xerox-Lösung wurde ohne Unterbrechung des Geschäftsablaufs implementiert, CFS kann bereits jetzt schon seinen Kunden einen erheblich verbesserten und proaktiveren Kundendienst bereitstellen.

Mit der Umsetzung weiterer Etappen der Lösung wird Xerox schon bald alle Dokumente von CFS im Versicherungs- und Bankwesen verwalten und seine Docu-Share-Technologie zur Anwendung bringen, über die ein umfassender ECM-Service (Enterprise Content Management) unterstützt wird. Dieser Service wird schließlich auf weitere Geschäftsbereiche ausgedehnt und sorgt auch dort für eine Automatisierung der nachgelagerten Verteilung und Bearbeitung der Kundenkommunikation. So kann CRF seine eingehende Kommunikation standardisieren, schneller auf Kundenanfragen reagieren sowie Versand und Empfang genauer und aktuellerer Informationen sicherstellen.

Daraus ergibt sich eine Senkung der Gesamtkosten und eine eigenständige Finanzierung des Projekts über die erzielten Kosteneinsparungen. Positive „Nebeneffekte“: deutlich weniger Anrufe im Callcenter und damit weniger Betriebskosten und eine erhebliche Verminderung des Papierverbrauchs. *sog*

[www.xerox.at](http://www.xerox.at)