

Thema

ERFOLGSKRITERIUM NETZWERK

Das neue Netzwerk 0711 CRM Group zeigt, welche Themen für die erfolgreiche Einführung von CRM beachtet werden sollten

// Die Komplexität nachhaltigen Customer Relationship Managements erfordert eine Vielzahl von Experten, die ein einzelnes Unternehmen nicht immer glaubhaft unter einem Dach versammeln kann. Die Folge: Für umfangreiche Aufgabenstellungen müssen oft viele verschiedene Dienstleister beauftragt werden. Deren Koordination bindet jedoch unnötig Kapazitäten und geht zu Lasten der Effizienz. Schnell kann dadurch schon die Organisation des CRM zum Fallstrick werden. Dass es auch anders geht, zeigt die neue Formation 0711 CRM Group aus Stuttgart.

Im Rahmen der Medienmesse beim Stuttgarter Medientag am 30. Oktober 2007 hat sich die neue Kooperation 0711 CRM Group erstmals vorgestellt. Dazu gehören

// „One Face to the Customer“

die Unternehmen agencyteam – die größte inhabergeführte Agentur Stuttgarts –, Breos – ein führender Experte für CRM-Software –, Datagroup – Spezialist für IT-Services –, olcon – Customer Care Dienstleister – sowie SPPC mit Schwerpunkt im Bereich Change

Management und Strategieberatung. Gemeinsam bieten sie ein CRM Baukasten-System an, das alle notwendigen Dienstleistungen umfasst.

Ziel ist es, dass jeder, der die Formation 0711 CRM Group in Anspruch nimmt, von Anfang an von der Devise „One Face to the Customer“ profitiert. Die fünf Berater müssen nicht koordiniert werden, da sie in ihrer Abstimmung und Zusammenarbeit bereits ein eingespieltes Team sind. Sie verzahnen sich je nach Aufgabenstellung selbst. „Die 0711 CRM Group soll sich auch für die

komplexesten CRM Aufgabenstellungen als Problemlöser profilieren“, beschreibt Michael Horlacher, Geschäftsführender Gesellschafter von agencyteam Stuttgart, das Ziel. Und Stephan Breideneich, Geschäftsführender Gesellschafter von Breos, ergänzt: „Wir stellen fest, dass ein Kunde heutzutage keinen

Dienstleister sucht, sondern genau diesen Problemlöser. Und schon gar nicht möchte er, wenn etwas schwierig wird, von Pontius zu Pilatus rennen müssen, um den Schuldigen zu finden. Auch diese Überlegungen liegen der Gründung der 0711 CRM Group zugrunde.“

// DIE GRÜNDER DES NEUEN NETZWERKS 0711 CRM GROUP (VON LINKS NACH RECHTS): STEPHAN BREIDENEICH, BREOS, GERNOT MÜLLER, OLCON, HANS H. SCHABER, DATAGROUP, PROF. HORST JEKEL, SPPC UND MICHAEL HORLACHER, AGENCYTEAM. ZU ERREICHEN SIND SIE UNTER: WWW.0711CRMGROUP.DE.



Das Thema CRM besteht nicht nur aus der richtigen Software, doch ohne erprobte integrierte Systeme geht es nicht. Breos ist auf die Integration von CRM Systemen im Mittelstand spezialisiert und ist Premiumpartner und Development Center der CAS AG, dem führenden CRM-Anbieter für den Mittelstand in Deutschland. Zum Leistungsspektrum des 15-köpfigen Teams gehören die Prozessoptimierung für die Verwaltung und Pflege von Kundendaten, Tools für die effiziente Anfragenbearbeitung und -abwicklung sowie Kampagnensteuerung und der Bereich Aufgaben-, Termin- und Adressmanagement.

// CRM ist mehr als Software

Erfolgreiches CRM braucht aber auch eine stabile IT-Infrastruktur. Diesen Part übernehmen die Datagroup mit Sitz bei Stuttgart und ihre Tochtergesellschaften. Sie bieten EDV-Dienstleistungen und -Lösungen für Geschäftskunden und öffentliche Verwaltungen an. Die Gruppe beschäftigt ca. 400 Mitarbeiter und ist in zwei Segmenten tätig: Services mit den Kernkompetenzen Lieferung, Aufbau und Betriebsunterstützung von IT-Infrastrukturen und Lösungen mit Konzeption, Entwicklung und Betrieb von vertikalen Softwarelösungen.

Ein gutes Customer Care Center schafft ein positives Markenerlebnis im Sinne der CRM-Strategie: Die olcon bietet seit zehn Jahren umfangreichen Service im Customer Relationship Management. In enger Abstimmung

mit den Kunden entwickelt das Unternehmen ganzheitliche, kosteneffiziente Kommunikationskonzepte, die an zwei Standorten mit einem internationalen Team von mehr als 400 Mitarbeitern (21 Sprachen) umgesetzt werden. Die Leistungspalette reicht von CRM über Telemarketing, Inbound- und Outbound-Service, Softwareentwicklung bis hin zum IT-Helpdesk.

Der Ausgangspunkt der Implementierung einer CRM Lösung ist die Strategie für das Change Management. Dies erfordert kundenorientierte Strukturen im Vertrieb, kundenorientierte Systeme und eine kundenorientierte Kultur. Das von Horst-Richard Jekel geführte Unternehmen SPPC schafft die Grundlagen für erfolgreiches CRM durch Strategieentwicklung, Coaching und Unterstützung der Führungsmannschaft und der Mitarbeiter im Hinblick auf eine nachhaltige Implementierung der kundenorientierten Ausrichtung im Unternehmen. „Die letzte wirkliche Uniqueness eines Unternehmens stellen die Mitarbeiter dar“, so Horst-Richard Jekel, der als Dozent für Customer Relationship Management Wissenschaft und Praxis vereint.

„Kein Markenerlebnis ohne Dialog – kein Dialog ohne überzeugende Kreation!“, zitiert Michael Horlacher das Credo der Agenturen im Deutschen Direktmarketing Verband (DDV), bei dem agencyteam mitwirkt. agencyteam, mit Sitz in Stuttgart, verfügt über jahrelange Erfahrung im Einsatz verschiedener Medien und Kommunikationskanäle sowie in länderübergreifender Konzeption und Realisierung von Dialogkampagnen. Dank

der engen Kooperation mit der klassischen Werbeagentur für Markenwerbung Arbeitsgemeinschaft Hohnhausen kann agencyteam, mit fast 80 eigenen Mitarbeitern, auch disziplinübergreifende Teams zusammenstellen und somit eine 360°-Kommunikation sicherstellen. Diesen Ansatz bestätigt Dr. Achim Wapniewski, Director Global Marketing der KHS AG, Hersteller von Abfüll- und Verpackungsanlagen: „agencyteam ist seit

// Kundenorientierung als Schlüssel

2 Jahren unsere Fullservice-Agentur, 360° Kommunikation und internationale Ausrichtung sind für uns entscheidende Kriterien. Das erweiterte Angebot durch die 0711 CRM Group entspricht unserem zukünftigen Anforderungsprofil, denn CRM wird in den kommenden Jahren für uns der strategische Erfolgsfaktor sein.“

Doch manche Entscheider unterschätzen die Komplexität von CRM noch immer. Da Berater und Dienstleister in diesem Feld meist nur ihr eigenes Spezialgebiet vor Augen haben, scheitern viele CRM Programme oft in der Praxis auch daran, dass wesentliche Bestandteile nicht adäquat eingebunden werden. Um das zu verhindern, haben sich die fünf Partner aus dem Raum Stuttgart zur 0711 CRM Group zusammengeschlossen. Auch wenn jedes Unternehmen daneben weiterhin eigenständig agiert, passt auf die Gruppe das Aristoteles-Zitat, wonach das Ganze mehr sei als die Summe seiner Teile. (ro)