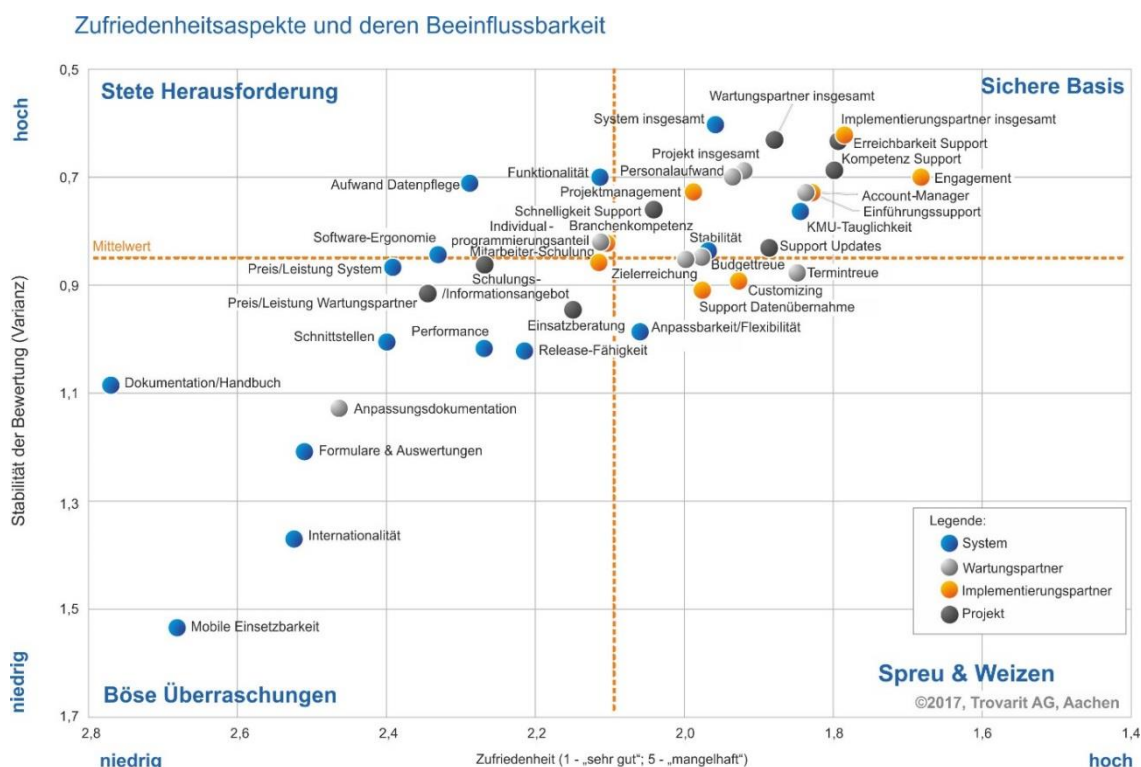


CRM in der Praxis

Mobile-CRM birgt böse Überraschungen

IT-Entscheider investieren stark in mobile Customer-Relationship-Management (CRM)-Lösungen. Das belegt die aktuelle Studie: CRM in der Praxis -Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven 2017/2018 der Trovarit. Was die mobile Einsetzbarkeit ihrer CRM-Software anbelangt, können Unternehmensverantwortliche aber böse Überraschungen erleben. CRM-Experte Ralf Klatt zeigt auf, worauf es bei mobilen CRM-Lösungen ankommt.



UNZUFRIEDEN zeigen sich Anwender in Bezug auf die von ihnen genutzte CRM-Lösung insbesondere in Bezug auf die Aspekte, die einer besonders schnellen technologischen Entwicklung beziehungsweise Marktentwicklung unterliegen. So hinken die eingesetzten CRM-Lösungen offenbar hinsichtlich der „uneingeschränkten mobilen Nutzung“ dem hinterher, was die Anwender heute erwarten beziehungsweise von anderen Software-Anwendungen, nicht zuletzt auch aus dem privaten Bereich, gewohnt sind.

Bei der CRM-Projektierung sollten IT-Verantwortliche deshalb besonders auf systembezogene Aspekte wie die „Mobile Einsetzbarkeit“ achten, um keine bösen Überraschungen zu erleben (siehe Chart oben). Das ergab die Studie: CRM in der Praxis -Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven 2017/2018 der Trovarit. Das Management Summary der Studie lässt sich unter <http://www.trovarit.com/studien/marktstudien/crm-in-der-praxis/> kostenlos herunterladen.

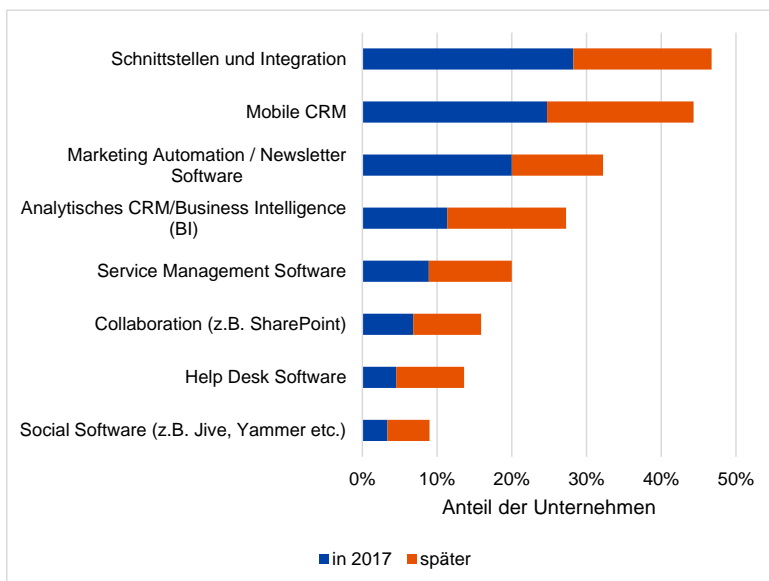
Mobile CRM erfordert flexible Benutzeroberflächen

An der Spitze der Treiber und Trends im CRM-Umfeld rangieren daher auch 2017 wenig überraschend Themen wie „Verbesserung der Usability“ und „mobiler CRM-Einsatz“. Beide Themen lagen bereits bei der Vorgängerstudie 2015 auf den ersten Plätzen und haben nochmals an Bedeutung zugenommen.



Insbesondere bei der Gestaltung der Oberflächen für Smartphones und Tablet-Computer gehen beide Themen auch direkt Hand in Hand. So erfordert die Bedienung und das beschränkte Platzangebot von Touch-Screens komplett neue Benutzeroberflächen. „Die aktuelle Studie *CRM-Praxis* zeigt, dass Unternehmen regelmäßig daran scheitern, das Thema Usability erfolgreich in den Auswahlprozess und die Einführung der Software zu verankern“, resümiert Ralf Klatt (Foto rechts), CRM-Spezialist bei der Trovarit.

Mobile Computing hat besondere Bedeutung für das CRM



Dennoch oder gerade deswegen investieren IT-Entscheider vor allem in Mobile-CRM: circa 25%. Und das aus gutem Grund. „Für den Vertriebs- und Service-Außendienst bringt das eine Reihe von Vorteilen“, begründet Klatt das Studienergebnis, warnt aber auch vor den Gefahren: „Mischinstallationen bilden eine große Herausforderung in Mobile-CRM-Projekten.“

Will ein Unternehmen seinem Außendienst mobile Clients sowohl für *Apple iOS* als auch für *Android* von *Google* anbieten – *Windows 10*

mobile fällt wohl künftig raus – und das auch im Fall von *Android* auch noch auf unterschiedlichen Endgerät-Modellen verschiedener Hersteller, müssten die Benutzeroberflächen der Clients dafür optimiert sein.

„Reine Adressabfragen sind natürlich kein Problem“, berichtet Klatt, betont aber: „Sollen Geschäftsszenarien wie eine Angebotskalkulation durchgängig mobil abgebildet werden, ist das deutlich schwieriger.“ Unternehmens- und IT-Verantwortliche sollten sich daher zusammen mit den Key-Usern die Frage stellen: Wie sieht das konkrete Anwendungsszenario im Außendienst aus? Müssen alle Funktionen/Daten auch mobil verfügbar sein, die ich auf meinem Desktop im Büro verfügbar habe? „Meist ist das gewünscht, aber nicht erforderlich“, mahnt der CRM-Experte.

Einheitliche Mobil-Strategie empfehlenswert

Aus Sicht der IT empfiehlt Klatt deshalb ein einheitliches Betriebssystem auf einem einheitlichen mobilen Endgerät-Modell, räumt aber ein: „Bei den Mitarbeitern kommt das meist nicht so gut an.“ Und im Nachgang lasse sich eine einheitliche Strategie nur schwer korrigieren, weil Mobile-Strukturen in

Unternehmen oftmals über Jahre wild gewachsen seien. Bring-your-own-Device (BYOD) habe das gefördert.

Offline-Fähigkeit bildet Knackpunkt

Eine weitere Voraussetzung für den erfolgreichen Einsatz von mobilen CRM-Lösungen sei laut Klatt neben den für mobile Geräte angepassten Benutzeroberflächen unter anderem eine stabile und möglichst schnelle Verbindung zu den Unternehmens-Servern: „Das ist in Deutschland bei weitem noch nicht überall gewährleistet“, warnt der CRM-Consultant. Ohne Online-Verbindung müssten die Daten Offline auf dem mobilen Gerät vorgehalten werden. Prozesse und Transaktionen laufen in der Regel aber nicht auf dem Client, sondern auf dem Server – und der steht im Unternehmen. „Was passiert dann mit Änderungen“, reklamiert Klatt. Die Offline-Fähigkeit der gewählten CRM-Anwendung bilde deshalb eine Notwendigkeit für den mobilen Einsatz.

Konkreter Anwendungsfall bestimmt die Softwareauswahl

Insbesondere im Umfeld des Kundenmanagements, beispielsweise bei Auswärtsterminen im Vertrieb oder im Service, bietet der direkte mobile Zugriff auf die CRM-Software Vorteile. Die geschilderten Schwierigkeiten für den mobilen CRM-Einsatz verhindern beziehungsweise erschweren es aber oftmals, diese auch zu realisieren. „Für die Auswahl ihrer CRM-Software sollten IT-Entscheider daher immer den konkreten Anwendungsfall und die dafür benötigte Funktionalität und Usability zugrunde legen“, rät CRM-Experte Klatt.



Ralf Klatt verfügt über umfassende Kenntnisse bei der Einführung und Integration von CRM Softwarelösungen auf Basis diverser Plattformen wie z.B. salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, update oder Aurea.CRM.

Hintergrundinformationen zur Trovarit AG: Die Trovarit AG begleitet Unternehmen bei der Business Transformation im digitalen Zeitalter. Mit unseren Werkzeugen (IT-Matchmaker®) und Services bieten wir "Digitalisierung von A bis Z", d.h. von der Standortbestimmung im Hinblick auf Prozessreife und Digitalisierungsgrad, über die Entwicklung einer individuellen Digitalisierungsstrategie bis hin zur Planung und Umsetzung der entsprechenden Maßnahmen kommt alles aus einer Hand.

Unser interdisziplinäres Analysten- und Consulting-Team steht Unternehmen unterschiedlichster Branchen seit mehr als 15 Jahren bei Organisations- und Business Software Projekten mit Rat und Tat zur Seite.

Das breitgefächerte Informationsangebot der Trovarit wird u.a. durch unsere Verlagsangebote IT-Matchmaker.news, IT-Matchmaker.guides und IT-Matchmaker.research gebündelt.

Weitere Informationen:

Trovarit AG

Brigitte Sontow

Public Relations

Campus-Boulevard 57

52074 Aachen

Tel: +49 (241) 40009 13

Fax: +49 (241) 40009 11

E-Mail: brigitte.sontow@trovarit.com

Internet: www.trovarit.com