Special Innovation

Flexibilität schafft Vorteile

Qualität der Kundenbeziehungen ist entscheidender Erfolgsfaktor für nachhaltiges Unternehmenswachstum.

Manfred Lechner

Verstärkt setzen Unternehmen auf den kontinuierlichen Ausbau ihrer Kundenbeziehungen mittels Customer Relationship Management (CRM). Wie aus einer Umfrage des führenden IT-Beratungsunternehmens Capgemini hervorgeht, stiegen im vergangenen Jahr die IT-Budgets der Unternehmen um 19 Prozent. Nur sechs Prozent der Firmen mussten mit weniger Geld auskommen als im Vorjahr. Auszugehen ist davon, dass sich der Vorjahrestrend fortsetzen wird. Ging es 2005 noch vorrangig darum, Kundendaten zu gewinnen, genoss 2006 die Erhöhung des Budgets für CRM höchste Priorität. Es war mit 73 Prozent der Nennungen eines der drei wichtigsten Ziele. Der Aufbau von Kundenwissen ist mit 64 Prozent auf den zweiten Platz gefallen, 63 Prozent der Unternehmen wollen in erster Linie die Vertriebseffizienz steigern.

Herausforderung

Bessere Servicierung von Kunden entspricht einem der CRM-Ziele: Kunden langfristig und gewinnbringend an ein Unternehmen zu binden. Kundenbindung und Vertriebseffizienz machen sich aus Unternehmenssicht sowohl auf der Umsatz- als auch auf der Kostenseite positiv bemerkbar. Die Herausforderung besteht darin, Neukunden zu gewinnen und gleichzeitig den bestehenden Kundenstamm zu erhalten, denn es ist zu 80 Prozent billiger, einen bestehenden Kunden zu erhalten, als einen Neukunden zu gewinnen. Aus diesem Grund hat sich mittlerweile CRM auch für Klein- und Mittelbetriebe zu einem Überlebensfaktor entwickelt. „Nur Unternehmen mit einem partnerschaftlichen Verhältnis zum Kunden und einer konsequenten Kundenorientierung werden sich im Wettbewerb behaupten können“, erklärt Michael Kaufmann, Senior Practice Manager CRM von IDS Scheer Austria. Tatsache ist, dass Unternehmen zur Umsetzung der Geschäftsstrategie flexible Geschäftsprozesse und hohe Innovationsbereitschaft benötigen, damit betriebswirtschaftliche Überlegungen punktgenau in die IT-Systeme übertragen werden können. Das von IDS Scheer entwickelte Business Process Management (BPM) mit Aris in Verbindung mit der SAP-Software Netweaver ermöglicht unter anderem, Vorgehensmodelle und Technologien zur Verfügung zu stellen. Kaufmann: „Voraussetzungen, die erst ein flexibles CRM-Management möglich machen.“ In die von IDS Scheer entwickelte Aris-Plattform flossen die Erfahrungen aus mehr als 6000 BPM-Projekten ein. Kennzeichen ist, dass Aris die Modellierung, Analyse und Optimierung von Geschäftsprozessen, die Implementierung von SAP-Lösungen und den Aufbau von serviceorientierten Architekturen möglich macht.

Der Verkauf benötigt Kundeninfos auf Knopfdruck. Foto: Bilderbox.com

Tools für die Praxis

Der Vorteil dieser Lösung besteht darin, dass mithilfe verschiedenster Marketing-Tools und -Funktionen auf allen Ebenen eine effektive Unterstützung geboten wird: Diese reicht von der Kampagnen-Planung über die Zielgruppenmodellierung bis hin zu personalisierten Produktempfehlungen und komplexen Marktanalysefunktionen. Sämtliche Daten – etwa Zielgruppen, Produktlisten und externe Adresslisten – können zu Auswertungszwecken herangezogen werden. Kaufmann: „CRM-Projekte sind keine IT-Projekte, sondern Organisationsprojekte, die mithilfe der IT umgesetzt werden.“

www.ids-scheer.at

www.ecoplus.at

ecoplus. Das Plus für Niederösterreich

neuland technopole

Im globalen Wettbewerb gehen innovative Unternehmen dahin, wo sie die besten Voraussetzungen finden. Nach Niederösterreich.

Foto: Austrian Research Centers

Der Standortfaktor der Zukunft heißt Technologie. Und einer der entscheidenden Standortvorteile ist die optimale Verknüpfung von Ausbildung, Forschung und Wirtschaft – auf den Punkt gebracht an den Technopolen in Niederösterreich. Hier werden in der Zusammenarbeit von Ausbildungs- und Forschungsinstitutionen und innovativen Unternehmen bereits jetzt internationale Maßstäbe gesetzt. Fokussiert auf drei Zukunftstechnologien, konzentriert an drei starken Standorten: Für Modern Industrial Technologies am Technopol Wiener Neustadt. Für Biotechnologie und Regenerative Medizin am Technopol Krems. Für Agrar- und Umweltbiotechnologie am Technopol Tulln. Dazu das Service von ecoplus. Und dazu das entscheidungsfreundliche Klima, für das Niederösterreich weit über die Grenzen hinaus bekannt ist. Es hat eben viele Gründe, dass wir bei internationalen Standortentscheidungen immer öfter erste Wahl sind. Wer in der Technologie Neuland betreten will, hat in Niederösterreich Heimvorteil.

ecoplus. Die Wirtschaftsagentur für Niederösterreich