

Checkliste: In vier Schritten zu Ihrer CRM-Lösung

Was müssen Sie bei der Auswahl einer CRM-Lösung beachten?
Folgende Fragestellungen helfen dabei, ein für Ihr Unternehmen
passendes Instrument zu finden.

	Ja	Nein
1. Hier stehen wir		
Wissen wir, wo wir zum heutigen Zeitpunkt Kundeninformationen sammeln? Zum Beispiel: – Adresskartei – Visitenkarten – Telefonlisten – Lieferscheine – Bestellformulare – ausgefüllte Aufträge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wissen wir, welche Kundeninformationen uns heute fehlen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Da wollen wir hin		
Wissen wir, wofür wir die Kundeninformationen nutzen wollen? Zum Beispiel: – Cross-Selling fördern – Up-Selling steigern – Kundenzufriedenheit erhöhen – massgeschneiderte Produkte entwickeln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Welche Anforderungen muss eine Lösung erfüllen, mit der wir Kundendaten sammeln wollen? Tipp: Kommunizieren Sie den Sinn und Zweck der geplanten CRM-Lösung von Anfang an und führen Sie eine Brainstorming-Sitzung mit den Mitarbeitenden durch. Alle Beteiligten nehmen dabei die Kundenperspektive ein. Besonders Vertriebs- und Aussendienstmitarbeitende können oft wertvolle Inputs liefern, welche Daten zu welchem Zweck in Zukunft gesammelt werden sollten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. So gehen wir vor		
Wissen wir, mit welcher Lösung wir künftig die Kundeninformationen sammeln wollen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben wir eine verantwortliche Person definiert, die für die Lösung verantwortlich ist? Tipp: Ziehen Sie wo nötig externe Hilfe bei (z.B. Software-Experten oder Berater).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben alle berechtigten Mitarbeitenden Zugriff?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben wir im Unternehmen die Anforderungen definiert und wissen wir, was wir von wem erwarten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verfügen wir über entsprechende Ressourcen (Zeit und Budget)? Tipp: Grundsätzlich gilt: Besser sofort mit überschaubaren Schritten (Teilerfolge) starten, anstatt ein perfektes System aufsetzen zu wollen. Allenfalls genügen bereits Produkte, die Sie im Einsatz haben (z.B. Microsoft Office).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. So kontrollieren wir		
Nutzen wir die Kundeninformationen richtig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fehlen uns weitere Kundeninformationen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was können wir an der Lösung oder an den Arbeitsabläufen weiter optimieren? Tipp: Eine CRM-Lösung ist nie fertig. Sorgen Sie dafür, dass sie gepflegt und verbessert wird.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ku – Führung von Kleinunternehmen

Herausgegeben von PostFinance in Zusammenarbeit mit KMU-HSG.