



Smile

SME oriented Method for Successful CRM implementation with Low Effort

Mittelstands-orientierte Methode zur Einführung von CRM-Systemen

Projektpartner:

- CAS Software (D)
- IAT – Univ. Stuttgart (D)
- [CAD Rechenzentrum \(CH\)](#)
- Infoworld (I)
- E2S (BE)
- New Emphasis (GR)

Customer Relationship Management

„Customer Relationship Management (CRM) ist eine kundenzentrierte Marketingstrategie, die das aktive Management der Kundenbeziehungen einer Organisation propagiert. Das Ziel von CRM ist der Aufbau und die Pflege langfristiger, profitabler Geschäftsbeziehungen. Ein wichtiges Werkzeug zur Umsetzung einer CRM-Strategie ist ein entsprechendes CRM-System, das eine effiziente Organisation der Kundenkommunikation – abteilungsübergreifend und über sämtliche Kommunikationskanäle hinweg – sicherstellt sowie insgesamt effiziente Prozesse in Marketing, Vertrieb und Service umsetzt.“

Herausforderung CRM-Einführung

Während die Verbreitung von CRM-Systemen in großen Dienstleistungsunternehmen relativ hoch ist, blieb sie im produzierenden Gewerbe und vor allem in kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) bis heute gering. So zeigt z.B. eine empirische Studie in Deutschland, dass erst 25% dieser Unternehmen ein CRM-System benutzen, allerdings zugleich 30% eine derartige Systemeinführung planen (Frielitz et al., 2000).

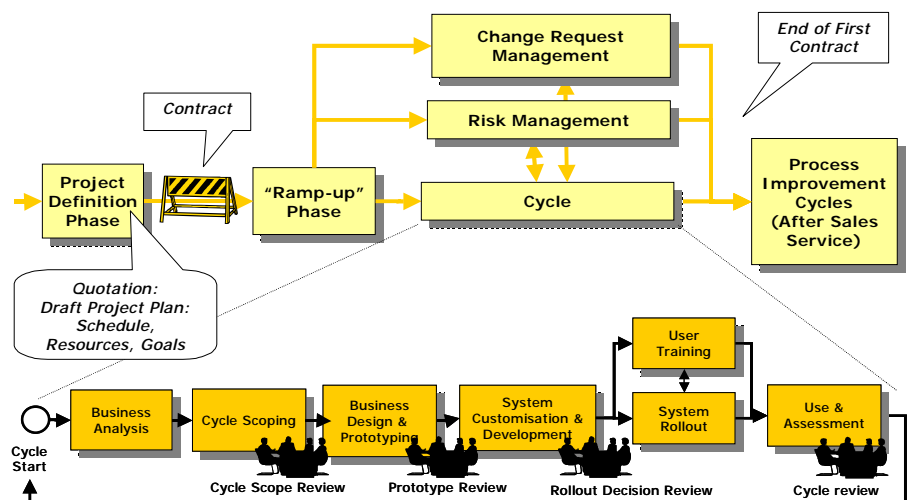
Wichtige Hindernisse für die Verbreitung von CRM Systemen sind:

Hohe Projektrisiken: Die Gartner Group erwartet beispielsweise, dass bis 2006 mehr als 50% aller CRM-Projekte entweder völlig scheitern, oder nicht ihre ursprünglich beabsichtigten Projektziele erreichen (Gartner Group, 2001). Häufig angeführte Gründe für das Fehlschlagen sind organisatorische Probleme aufgrund unzureichender Planung und Adaption von Geschäftsprozessen.

Hohe Projektkosten: Die Investition in ein CRM-Projekt ist bedeutend und vergleichbar mit einer ERP-System Einführung. Der größte Teil dieser Investitionen ist im Falle eines Scheiterns verloren. Unter diesen Umständen zögern vor allem KMU eine CRM-Systemeinführung anzugehen.

SMILE Zielsetzung: Die CRM-Einführung vereinfachen

Im Projekt SMILE wurde eine Methode für die effiziente Einführung von CRM-Systemen entwickelt, die speziell auf die Anforderungen von KMU zugeschnitten ist. Die Methode besteht aus zwei Komponenten: Einem Vorgehensmodell und einem Internet-Portal. SMILE baut auf den Ergebnissen einer internationalen empirischen Studie zu Erfahrungen bei der CRM-Systemeinführung auf. In dieser Studie sind die Erkenntnisse von 190 Systemanwendern und mehr als 120 Systemanbietern verarbeitet.



Methode zur Einführung von CRM-Systemen



Hauptmängel sind die hohen indirekten Kosten für Projektmanagement und Dokumentation von Zwischenergebnissen, eine zu lange Projektdauer bis zur Verfügbarkeit erster Ergebnisse und die Durchsetzung starrer Prozesse auf Kosten der, gerade für KMU notwendigen, Prozessflexibilität. Diese Prozess-Starre wird durch das strikte Wasserfall-Vorgehensmodell (von der Analyse zum Design zur Implementierung) der Einführungsmethodik verstärkt, die eine perfekte Anforderungsanalyse für den weiteren Projektverlauf benötigt. In einem KMU-Umfeld ist dies schwierig umzusetzen, da Prozessflexibilität hier ein Schlüsselfaktor zum Erfolg ist. SMILE löst diese Problematik mit einer iterativen Vorgehensweise bei der Systemeinführung. In der SMILE Methode werden zunächst Teilprojekte (Zyklen) definiert und priorisiert.

Ein Zyklus hat eine festgelegte Laufzeit (6-12 Wochen), in der eine Teilfunktionalität implementiert wird. Diese Funktionalität muss einen unmittelbaren Nutzen für das Unternehmen bringen, weshalb die enge Einbindung der Anwender in die Zyklusarbeiten eine wichtige Rolle spielt. Am Ende eines Zyklus werden ausgehend von einem Grobplan die Detailziele für den nächsten Zyklus festgelegt. Die Zyklen werden von einem parallel verlaufenden Risikomanagement und Änderungsmanagement begleitet, was die Einbeziehung der Mitarbeiter und die Unterstützung des Managements gewährleistet. Die Zyklusanzahl in einem Projekt hängt vom Projektumfang ab, wobei die Gesamtprojektdauer 6 Monate nicht übersteigen soll. Nach dem letzten Zyklus geht die Systemeinführung in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess über.

SMILE Implementation Portal

Das Internet-Portal wird gemeinsam vom CRM-Berater und Anwenderunternehmen genutzt und bietet Funktionalitäten zur Unterstützung der Methode. Die einzelnen Einführungsschritte werden über sogenannte Checklisten teilautomatisiert angestoßen. Dokumente, Termine und Aufgaben werden über das Portal sowohl den verschiedenen Zyklen, wie auch den betroffenen Benutzergruppen zugeordnet. Die Funktion Projektleitstand ermöglicht einen Überblick über den Stand des Gesamtprojektes und der einzelnen Zyklen, Module für Risiko- und Änderungsmanagement runden die Steuerungsmöglichkeiten ab.



SMILE Implementation Portal

Weitere Informationen

Zugang zum Demo Portal:
smile_info@cas.de

www.vis.iao.fraunhofer.de/smile



Projekt gefördert von der Europäischen Kommission (Projektnummer IST-2001-34376)