

Welches CRM-System ist das richtige für mein Unternehmen?

Oftmals sind die wichtigsten Informationen auf einzelne Mitarbeitende verteilt und somit nicht zentral verfügbar. Hier bieten CRM-Systeme Abhilfe. Doch wie finde ich das richtige CRM-System für mein Unternehmen? Mit der «4step Methodik» von ISYDAT wird die Suche massiv vereinfacht.

Wer kennt das nicht: Die wesentlichen Informationen über Kunden oder Kontaktpersonen sind auf wenige Mitarbeitende konzentriert. Eine systematische und zentrale Ablage fehlt. In der Serviceabteilung arbeiten mehrere Mitarbeitende gleichzeitig und ohne

Vorgehenssystematik entwickelt, die in ISYDAT in Form der «4step Methodik» abgebildet ist. In den vergangenen 15 Jahren haben über 350 Unternehmen anhand dieses Vorgehensmodells erfolgreich eine Grobevaluation von Business-Software durchlaufen. Mit

Kriterien gewichtet wurden, gelangt man per Knopfdruck auf die «Shortlist».

• Step 3 – Shortlist

Im Prozessschritt 3 «Shortlist» werden die im Modul eingetragenen CRM-Systeme sortiert nach Erfüllungsgrad aufgelistet. Auf dieser Ebene können Filter gesetzt werden. Diese schliessen keine CRM-Systeme aus, sondern markieren jene rot, die mindestens ein Filterkriterium nicht erfüllen. Weiter können in diesem Schritt mit einem Klick auf den Systemnamen Detailinformationen über die CRM-Systeme abgerufen werden. Diese werden in einem Überblendfenster angezeigt, worin einzelne Themenbereiche wie zum Beispiel Technologie, Kosten, Referenzen in Registern gegliedert sind. Ist die Wahl auf 3 bis 8 favorisierte CRM-Systeme gefallen, können diese in der «Shortlist» markiert und in den letzten Prozessschritt von ISYDAT überführt werden, wo umfangreiche Detailberichte der Evaluation abgerufen werden können.

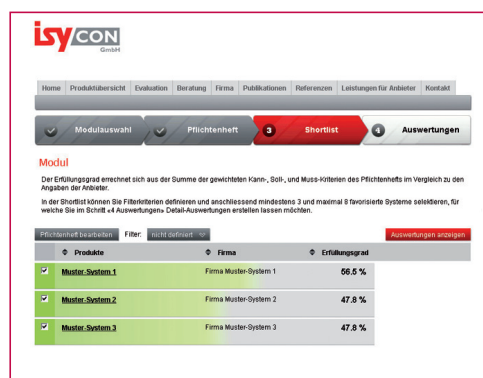
• Step 4 – Auswertungen

Im letzten Prozessschritt können für die im Vorfeld selektierten 3 bis 8 CRM-Systeme verschiedene Berichte als PDF generiert werden. Natürlich besteht jederzeit die Möglichkeit, auf vorangehende Prozessschritte zurückzuspringen um Änderungen vorzunehmen. Hier die wichtigsten Berichte: Bericht über die Auswahl; Rangliste über die Auswahl; Detailauswertung pro System.

Fazit

Mit der «4step Methodik» in ISYDAT ist die Suche nach dem richtigen CRM-System effizient und einfach möglich. Dies sind die weiteren Vorteile von ISYDAT: Die «4step Methodik» unterstützt eine systematische Vorgehensweise. Mit den 650 CRM-Kriterien können die Anforderungen präzise formuliert werden. Die Grobevaluation ist ohne direkten Anbieterkontakt möglich. Und der Evaluationsprozess ist effizient und wird massiv verkürzt.

ISYDAT kann unter www.isycon.ch kostenlos getestet werden.

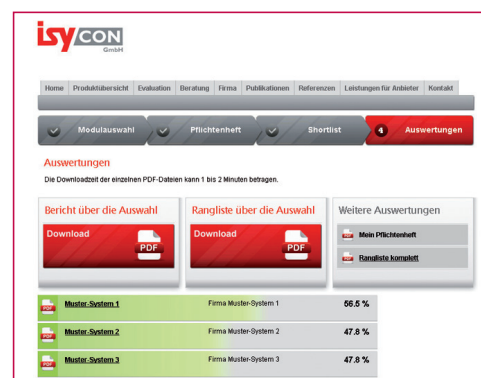


Shortlist

voneinander zu wissen am selben Kundenproblem. Ein Ticketsystem ist nicht vorhanden. Auswertungen über Marketingaktionen oder Kundenbesuche fehlen. Die natürliche Fluktuation im Key Account Management lässt dauernd wichtige Informationen über die Kunden und Interessenten verlorengelangen. Genau für solche Fälle kann der Einsatz eines CRM-Systems Unterstützung bieten. Doch die Auswahl ist nicht ganz einfach. Die CRM-Systeme unterscheiden sich enorm bezüglich ihrer Module und Funktionalitäten, dem Standardisierungsgrad, der eingesetzten Technologie sowie der Lizenzmodelle.

Die «4step Methodik» in ISYDAT

Das 2009 neu entwickelte ISYDAT ist in der Schweiz die marktführende Datenbank für professionelle Online-Grobevaluationen von Business-Software und deckt die beiden Bereiche ERP und seit diesem Juni auch CRM ab. Aktuell sind weit über 100 verschiedene Softwaresysteme in ISYDAT komplett eingetragen. An der Fachhochschule Basel/Nordwestschweiz hat die ISYCON GmbH eine



Auswertungen

der «4step Methodik» in ISYDAT kann man sich neu auch sehr schnell ein Bild über die verschiedenen CRM-Systeme machen und so die Auswahl für eine Feinevaluation zielorientiert und einfach treffen.

• Step 1 – Modulauswahl

Im Prozessschritt 1 «Modulauswahl» kann das Modul ausgewählt werden, mit dem eine Online-Evaluation durchlaufen werden soll. Das Pflichtenheft des Moduls CRM besteht aus rund 650 Kriterien, die in die folgenden 7 Bereiche gegliedert sind: bereichsübergreifende Kriterien, Stammdaten, Marketing, Vertrieb, Portal + Mobiles CRM, Reporting und Dokumentenverwaltung.

• Step 2 – Pflichtenheft

Das Pflichtenheft kann nach Belieben ausgedruckt, im Projektteam in den verschiedenen Bereichen besprochen und beantwortet werden. Anschliessend überträgt man die definierten Anforderungen in ISYDAT. Sämtliche Anforderungen (Kriterien) können in ISYDAT gewichtet werden. Nachdem im Pflichtenheft sämtliche der ausgewählten