



## KUNDENMANAGEMENT

### Kundenorientierte Unternehmen

Kundenzufriedenheit stellt heute einen wesentlichen Baustein für den Unternehmenserfolg dar. Der professionelle Umgang mit Kundendaten sollte fester Bestandteil strategischer Planungen sein, denn er umfasst die systematische Gestaltung der internen Prozesse, die klare Vermittlung von Leistungen nach außen sowie eine langfristig ausgelegte informationstechnische Unterstützung.

Da Verknüpfungen zum Kunden fast überall im Unternehmen bestehen, erfordert Customer Relationship Management (CRM) eine bereichsübergreifende Geschäftsstrategie, die auf den systematischen Aufbau und die Pflege dauerhafter und profitabler Kundenbeziehungen zielt.

Die beteiligten Mitarbeiter benötigen dazu eine kundenorientierte, effiziente Prozessorganisation, unterstützt durch eine geeignete technische Infrastruktur. Basis dafür ist ein passendes CRM-System mit technischen und organisatorischen Schnittstellen zu zahlreichen weiteren IT-Systemen.

Die erfolgreiche Umsetzung von CRM verbessert nicht nur die interne Leistungsfähigkeit und Datensuche, sondern auch die Auskunftsfähigkeit über und Steuerbarkeit von Kundendaten. Alles zusammen genommen trägt langfristig dazu bei, die Kundenzufriedenheit zu steigern.

Das Forschungs- und Beratungsspektrum des Fraunhofer IAO umfasst alle Schritte für den Aufbau eines effizienten Kundenmanagements von der Planung bis zur Umsetzung.

### Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

### Ansprechpartner

Dr. Wolf Engelbach  
Telefon +49 711 970-2128  
wolf.engelbach@iao.fraunhofer.de

Jochen Kokemueller  
Telefon +49 711 970-2217  
jochen.kokemueller@iao.fraunhofer.de

[www.swm.iao.fraunhofer.de](http://www.swm.iao.fraunhofer.de)  
[www.ikt.iao.fraunhofer.de](http://www.ikt.iao.fraunhofer.de)



### Leistungsangebot

Gemeinsam mit Ihnen analysieren die IAO-Experten die individuellen Anforderungen und erarbeiten organisatorische und informationstechnische Konzeptionen. Zudem helfen wir bei der Auswahl geeigneter Systeme, begleiten deren Einführung und überprüfen, ob die gesetzten Ziele erreicht wurden.

Dabei berücksichtigen wir, dass es für ein Unternehmen viele verschiedene Kundengruppen geben kann, die eine genaue Analyse und eine differenzierte Ansprache erfordern. Fraunhofer IAO erarbeitet so Lösungen unter anderem zu folgenden Themenfeldern:

#### Strategisches Kundenmanagement

Ausgehend von den Zielen des Unternehmens sollte die Kommunikation mit verschiedenen Kundengruppen strategisch gestaltet werden. Dies kann sowohl eine stärkere Standardisierung und damit einhergehend effizientere interne Prozesse erfordern als auch eine weitgehende Individualisierung der Dialogformen bis hin zu personalisierten Produktangeboten. Für alle Ausrichtungen stehen viele innovative, aber auch bewährte IT-Unterstützungen zur Verfügung – wir helfen Ihnen bei der bedarfsgerechten Auswahl und bei der Gestaltung eines sinnvollen Einsatzes.

#### Vielschichtiger Kundendialog

Wir planen und gestalten mit Ihnen ein umfassendes Kundenkommunikationskonzept, das verschiedene Kanäle vom Außendienstmitarbeiter über Call Center, Partnernetz-

werke und Filialen bis hin zu Automaten berücksichtigt. Alle diese Kontaktformen arbeiten wir bei Bedarf auch detailliert aus, angefangen von der Benutzerführung am Automaten sowie auf mobilen Geräten über die Schulungsmaßnahmen im Call Center bis hin zur Interaktionsstrategie in der Filiale. Dabei behalten wir auch die Möglichkeiten zur Auswertung und die Nutzung des Kundenwissens für das Unternehmen im Blick, ebenso die Kommunikation von Kunden untereinander.

#### Geeignetes CRM-System

Ein CRM-Lastenheft dokumentiert und priorisiert die Anforderungen eines Unternehmens und seiner Abteilungen an die IT-Unterstützung von kundenorientierten Prozessen. Der Erarbeitungsprozess ist dabei eine wesentliche Voraussetzung für die spätere Akzeptanz von CRM-Systemen. Nach der Lastenheft-Erstellung begleiten wir Sie auch bei der Auswahl eines CRM-Systemanbieters sowie beim Testen und Anpassen in Frage kommender Lösungen.

#### Integrierte IT-Lösungen

Ein CRM-System wird selten »auf der grünen Wiese« eingeführt. Daher sollten die informationstechnischen Rahmenbedingungen und die anvisierten Schnittstellen zu anderen IT-Systemen beschrieben werden. Dabei sind die fachliche Integration sowie übergreifende IT-Architekturen zu berücksichtigen. Wir entwickeln mit Ihnen unternehmensweite oder -übergreifende Lösungen zu Portalen sowie für ein klares Stammdatenmanagement und erarbeiten ein stimmiges Konzept für die IT-Sicherheit.

Dabei beachten wir das Zusammenspiel mit bereits existierenden Systemen wie Dokumentenmanagement, Enterprise Resource Planning, Groupware und Fileservern.

#### Mobile Kundenkommunikation

Mobile Endgeräte bei Kunden und Mitarbeitern stellen für die Kundenbeziehung eine weit reichende Herausforderung dar, die systematisch und konstruktiv genutzt werden sollte. Beispielsweise können Prozesse für Vertriebs- und Servicemitarbeiter so gestaltet werden, dass ein intensiver Zugriff auf Unternehmenssoftware ohne Medienbrüche möglich wird. Kunden wiederum sind häufig bereits gut informiert und an sofortige Reaktionen gewohnt, nutzen Mobilkommunikation aber zugleich in anderen Situationen als durch Unternehmen vorhergesehen. In jedem Einsatzszenario sind zudem IT-Sicherheitsanforderungen und emotionale Aspekte der mobilen Kommunikationswege zu beachten. Wir bieten Ihnen hierfür systematische Nutzeranalysen, innovative Benutzungskonzepte und den Vergleich diverser Lösungsvarianten an.