



## **Unternehmenstheater (bei der) Einführung eines CRM-Systems**

## Unternehmenstheater

Herausforderungen meistern

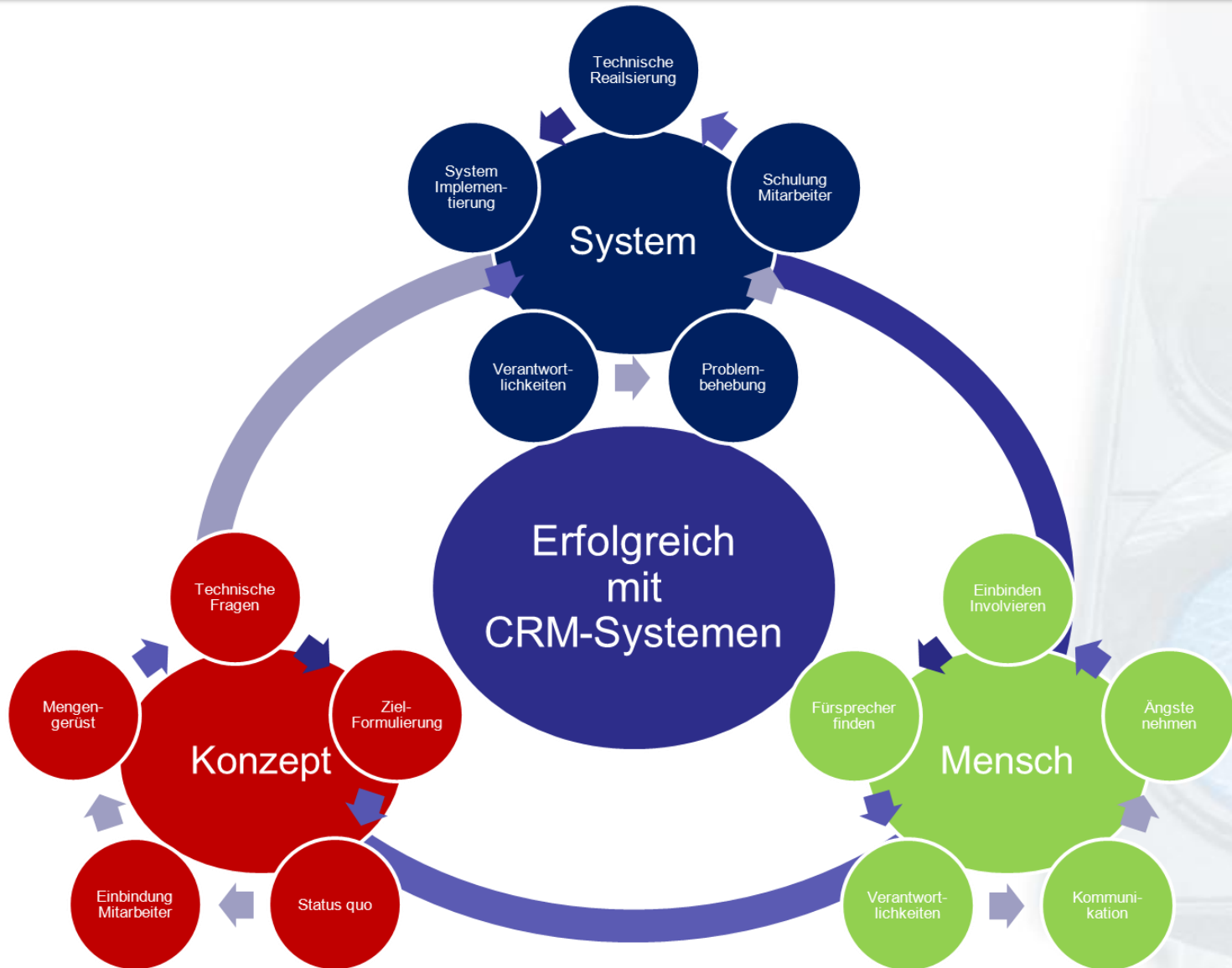
Der **MENSCH**

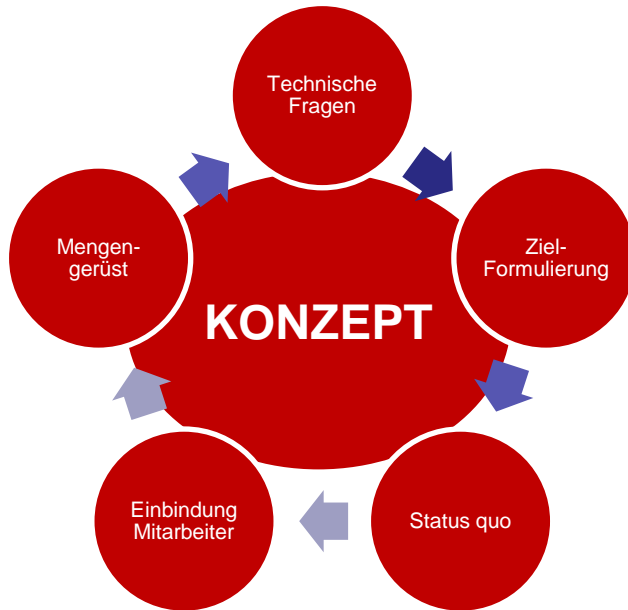
Vom **SYSTEM** zum **MENSCHEN**

Das **SYSTEM**

Vom **KONZEPT** zum **SYSTEM**

Das **KONZEPT**



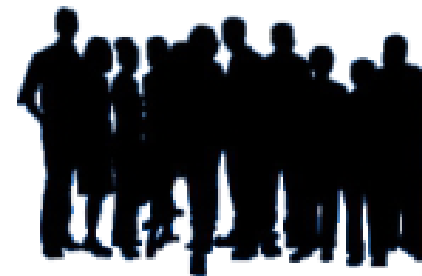


**Wir brauchen ein CRM-System!**

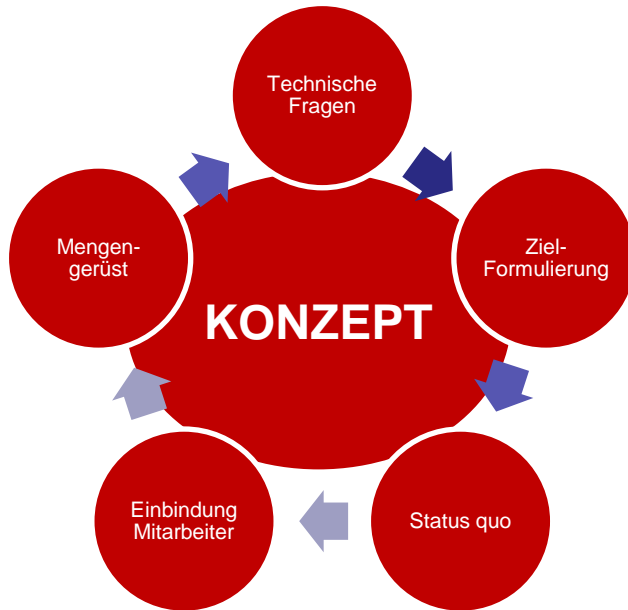
*(Ich will ein CRM-System)*

**Wir müssen wissen, was unsere Kunden wollen!**

*(Ich will die Kontrolle)*



***Im Alleingang geht es nicht!***



## Am Anfang steht das Konzept

- Den Bedarf verstehen.
- Praxiserfahrungen von Mitarbeitern abfragen.
- Probleme, Besonderheiten und Rahmenbedingungen dokumentieren.
- Status quo aufnehmen.  
*(ohne Wenn und Aber)*
- Ziele formulieren.

### Softwareanbieter werden gesucht



... gefunden ...

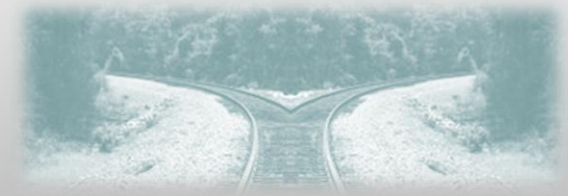
... eingeladen...

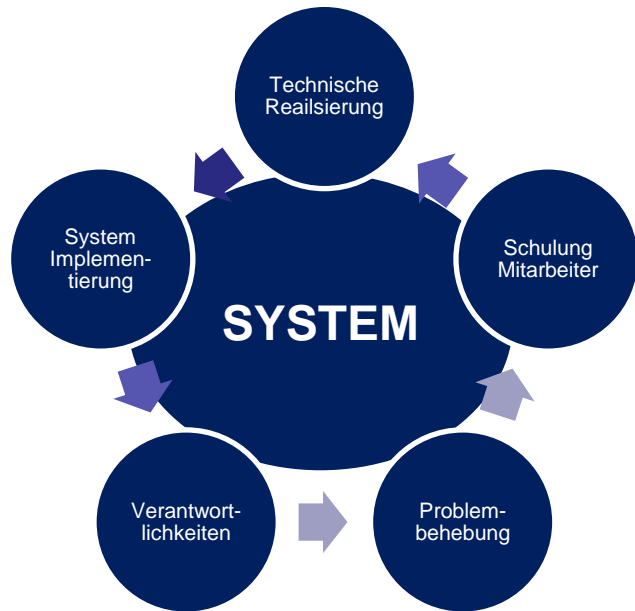
Software

Anbieter/  
Dienstleister

Menschen

Nach den Produktpräsentationen  
folgt die Entscheidung...





**Ein CRM System kauft man nicht „von der Stange“. Unternehmensspezifikationen werden berücksichtigt und angepasst.**





**Ein Puzzleteil im System ist der MENSCH**

Führung steht hinter dem Vorhaben

- Motivation der Mitarbeiter
- „Interne“ Werbung für das Vorhaben

Betroffene zu Beteiligten machen

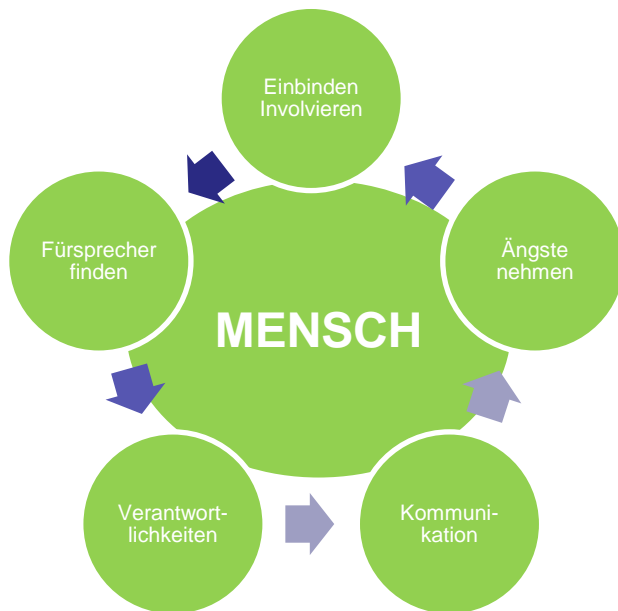
- Mitarbeiter aus allen relevanten Abteilungen werden früh mit einbezogen.
- Mitarbeiter übernehmen Verantwortung

Strategie

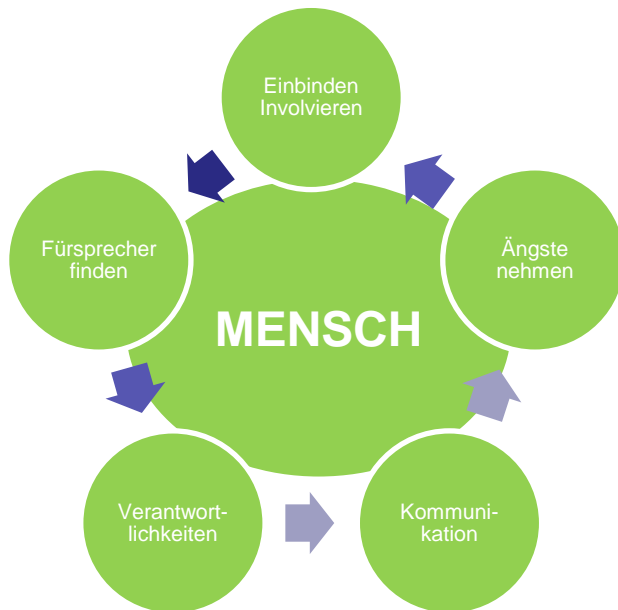
- Die Prozesse im Unternehmen sind definiert und werden gelebt.

Schrittweise Einführung der CRM Lösung

- Bereichsweise
- Nach Funktionalitäten



- Veränderungen verursachen Ängste.
- Schlüsselfaktor Kommunikation beachten.
- Miteinander nicht gegeneinander.
- Meinungsführer im Mitarbeiterteam mit ins Boot holen.



- Ein CRM-System bringt Veränderungen.
- Eine Entscheidung sollte so kommuniziert werden, dass MA sich nicht überrumpelt werden.
- Vorteile, die ein CRM-System bringt, sind auch Nutzen für dessen Anwender.





- Vermeidung von Fehlern
- Schnellere Erledigung von administrativen Aufgaben
- Kompetenz des Mitarbeiters
- Gute Außenwirkung
- Attraktiver Arbeitgeber
- Das Unternehmenswissen ist konserviert



*„Holzhacken ist deshalb so beliebt,  
weil man bei dieser Tätigkeit  
den Erfolg sofort sieht.“*

(Zitat: Albert Einstein)

