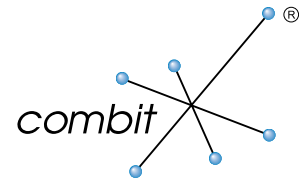


# CRM – wie viel Customizing darf's denn sein?

von Björn Eggstein



*Erinnern Sie sich noch an Tante Emma, die mit dem Laden um die Ecke? Was waren das für schöne Zeiten. Tante Emma kannte uns mit Namen, wusste genau, welche Bonbons wir am liebsten lutschen und welcher neue Süßkram uns interessieren könnte – weil sie sich gemerkt hat, worüber wir sprachen und was wir im Laufe der Zeit bei ihr kauften. Sie hatte immer passende Tipps auf Lager und war uns irgendwie unheimlich vertraut. Woanders einkaufen? Undenkbar!*

Das Tante-Emma-Prinzip ist der Grundgedanke heutigen Customer Relationship Managements und Kundenbindung par excellence. Nur mit einem möglichst breiten Wissen über den einzelnen Kunden sind Unternehmen in der Lage, ihn individuell anzusprechen und zum Bleiben zu motivieren. Datenbankbasierte CRM-Systeme sind dabei virtuelles Gedächtnis für alle Vorgänge, Gespräche, Wünsche und Interessen. Auf Mausklick halten sie die passenden Daten bereit. Wer nun mit Hilfe einer CRM-Lösung erfolgreiche Kundenbeziehungen aufbauen will, sollte im Vorfeld die firmen- und branchenindividuellen Anforderungen seines Unternehmens ermitteln. Diese ergeben sich aus der Definition der zehn wichtigsten Geschäftsprozesse und Abläufe, wie z.B. alle Schritte vom Anruf eines Interessenten bis zum Versand von Produktinformationen oder die innerbetriebliche Regelung zur Behandlung von Kundenbeschwerden. Damit die neue Lösung in die bestehende, ggf. äußerst heterogene, IT-Struktur eingebunden werden kann, also z.B. mit Linux Servern, dem etwaig vorhandenen Datenbanksystem, der Telefonanlage oder Individualprogrammen kompatibel ist, sollte sie hinsichtlich Schnittstellen und Anbindungen möglichst offen sein.

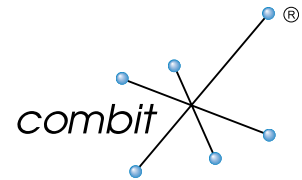
## Maßgeschneidert: Individual-Software

Sie können jetzt natürlich einfach hergehen und einen Software-Hersteller Ihres Vertrauens mit der Programmierung einer exakt auf Ihr Unternehmen zugeschnittenen Individual-Software beauftragen. Gerade wenn Ihr Unternehmen spezielle Aufgabenstellungen und Prozesse hat, erhalten Sie so eine maßgeschneiderte Lösung. Durch diese Einzigartigkeit können Sie sich unter Umständen stärker von der Konkurrenz abheben und sich Wettbewerbsvorteile verschaffen. Der Kosten-Zeit-Faktor sollte jedoch nicht unterschätzt werden. Zum einen ist der Entwicklungsaufwand von Individual-Software sehr hoch, zum anderen muss ein größerer zeitlicher Vorlauf eingeplant werden, da die Individual-Software erst einsetzbar ist, wenn sie komplett fertig gestellt wurde. Gerade bei externen Projekten beginnt die lange Durststrecke schon bei der Formulierung eines wasserdichten Pflichtenheftes und daran ange-schlossene Vertragsverhandlungen.

In Punkto Wartung und Pflege wie auch bei anfallenden Anpassungen oder Erweiterungen, besteht das Risiko, vom Entwickler abhängig zu sein, was Sie in Ihrer Flexibilität einschränkt und oft zusätzlich hohe Kosten bedeutet. Updates auf Folgeversionen mit erweitertem Funktionsumfang und die standardmäßige Pflege zwischen den Versionen durch Servicepacks, wie sie in den Wartungsverträgen von Standard-Softwareanbietern enthalten sind, müssen individuell ausgehandelt werden. Im Vergleich zu Standard-Software fließen in die Weiterentwicklung von Individual-Software keine nützlichen Erfahrungen und Ideen anderer Anwender mit ein. Im Falle einer internen Entwicklung werden Ressourcen gebunden und es besteht die Gefahr, dass Know-how verloren geht, falls ein wichtiger Programmierer das Unternehmen verlässt.

## Individuell anpassbar: Standard-Software

Eine gute CRM-Software sollte Ihrem Unternehmen Freiräume für die optimale Gestaltung Ihrer Kundenprozesse bieten und darf diese nicht in ein starres Korsett zwingen. Ideal ist daher eine Standardlösung, die genügend Flexibilität mitbringt und bei Bedarf mitwächst. Sie kann durch Customizing schneller und kostengünstiger angepasst werden, als eine Neuentwicklung überhaupt einsatzbereit wäre. Doch Anpassung ist nicht gleich Anpassung, hier sollten Sie genau hinsehen. Manch übereifriger Vertriebsmitarbeiter wird keine Ihrer Anforderungen als Problem ansehen, sondern mit „möglich“ quittieren. Das strapaziert nicht nur Ihre Vorstellungskraft, es stellt auch die Problemlösungsfähigkeit des Herstellers auf eine harte Probe. Bewährt haben sich daher Antwortkategorien, wie „Im Standard enthalten“, „Kann durch Anwender selbst eingerichtet/angepasst werden“, „Muss durch Hersteller/Partner angepasst werden“, „Muss individuell programmiert werden“. Die Frage nach Aufwand und Folgekosten drängen sich so gewollt in den Vordergrund. Denn wer sich am Ende um die Realisierung Ihrer Anforderungen kümmert, spielt nicht nur für Ihre Beweglichkeit eine große Rolle. Haken Sie nach, ob einmal angepasste Strukturen neue Servicepacks und künftige Versionswechsel überleben oder neu nachgezogen werden müssen. Das wäre sehr aufwändig und Sie fahren dann vielleicht langfristig mit einer Standard-Lösung ohne Anpassung besser. Oder Sie suchen nach einer Lösung, bei der einmal vorgenommene Anpassungen langfristigeren Bestand haben. Modifizierungen können bei manchen Lösungen übrigens vorhandene Features einschränken. Soll z.B. ein komplexes Vertriebskonzept im CRM-System abgebildet werden, könnte es sein, dass dies zwar „möglich“ ist (Sie erinnern sich ...), anschließend aber Kunde daten nicht mehr schnell gefunden oder bequem ausgewertet werden können.



## Selber machen oder machen lassen?

Ist die Anpassung nur durch externe Berater oder den Hersteller selbst realisierbar, kann Ihnen viel Flexibilität verloren gehen. Sie sind auf fremde Hilfe angewiesen und bezahlen viel Geld für den externen Berateraufwand. Lassen Sie Ihre Lösung direkt vom Hersteller anpassen, profitieren Sie zwar von dessen umfangreichem Know-how, geraten aber unter Umständen schnell in eine längere Warteschleife, da die zeitlichen Ressourcen für eine zügige Umsetzung nicht unbedingt sofort verfügbar sind. Der Kommunikationsaufwand zwischen Ihrer Fachabteilung und Berater oder Hersteller ist in beiden Fällen enorm: Von den eingangs angesprochenen individuellen Anforderungen ausgehend, einer sogenannten Ist-Analyse, über die gegenseitige Abstimmung, die Festlegung des Pflichtenheftes und wasserdichte Vertragsformulierungen können viele Monate ins Land gehen. Im Vergleich zur Anpassung einer mitgelieferten Beispiellösung, die schrittweise umgebaut werden kann, sind die Anforderungen an das Einführungsprojektmanagement durch Berater ungleich höher, insbesondere unter dem Gesichtspunkt „Kostenkontrolle“. So ist schon so manches Projekt in Schönheit gestorben, ohne vorher produktiv gegangen zu sein, da während der Implementierung die Puste ausging.

Bei einer anpassbaren Standard-Software kann sich der Einführungsaufwand an der „Kondition“ des Unternehmens orientieren: Eine mitgelieferte Beispiellösung erlaubt einen schnellen Produktivstart, ohne auf dem Weg zur perfekten, maßgeschneiderten Lösung „zu verhungern“. Sie können in

Ruhe, mit kleinen, aber erfolgreichen Schritten die wichtigsten 80% Ihrer unternehmensspezifischen Anforderungen umsetzen und die restlichen 20% später nachziehen. Und das auch durch die eigene IT-Abteilung, also ohne auf fremde Hilfe angewiesen zu sein. Das spart Kosten und sorgt für Unabhängigkeit. Ihr Kommunikationsweg vom Briefing bis zu nachträglichen Anpassungen und Erweiterungen ist weitaus kürzer, da Sie sich schnell mal mit der zuständigen Abteilung austauschen können und sämtliches Know-how bereits vorhanden ist. Auf diese Weise wird aus einer preisgünstigen Standardlösung eine gut passende Individuallösung, die jederzeit erweiterbar ist. Wie viel Customizing darf's denn nun für Ihre CRM-Software sein? Wie Sie sehen, gibt es für jeden Bedarf eine Lösung. Über das Maß an individueller Anpassung entscheiden letztendlich die Rahmenbedingungen Ihres Unternehmens, z.B. die Komplexität Ihrer Abläufe und Prozesse, die Verfügbarkeit interner Spezialisten, Zeitplan und Budget. Hier verhält es sich jetzt ein bisschen wie bei Tante Emma: Das Angebot ist vielfältig, Sie müssen nur noch in das richtige Bonbon-Glas greifen!



*Zum Autor: Björn Eggstein ist Projektleiter der CRM-Lösung combit Relationship Manager und Geschäftsführer der combit GmbH aus Konstanz, die seit 1989 Business Standard-Software für CRM und Kontaktmanagement entwickelt und vertreibt. Kontakt: [www.combit.net](http://www.combit.net)*

## CHECKLISTE

Sie möchten prüfen, ob die Ihnen angebotene Lösung über mehr als fünf benutzerdefinierte Felder verfügt? So trennen Sie die Spreu vom wahren Customizing-Weizen.

### Wie einfach ist ...

- ➔ das Hinzufügen beliebiger neuer Felder zur Hinterlegung von Kundendaten?
- ➔ die Einrichtung komplett neuer Tabellen zur erweiterten Speicherung von Kundeninformationen (z.B. Beschwerden, Seminare, Agenturen, Händler)?
- ➔ die Abbildung von Beziehungen zwischen Daten (z.B. zwischen Firmen -> Personen -> Produkten -> Kontakten)?
- ➔ die Gestaltung der Oberfläche zur Erhöhung der Benutzerakzeptanz durch Corporate Design?
- ➔ das Erhöhen der Effektivität durch die Aktivierbarkeit von zeitsparenden Automatisierungen?