



xRM-Lösungen von eCONNEX
steuern komplexe Unternehmens-
beziehungen

Schweizer Taschenmesser im Prozessmanagement

xRM-Lösungen von eCONNEX helfen, komplexe Unternehmensbeziehungen zu steuern

Firmen sind in einer Vielfalt von Beziehungsstrukturen eingebunden: Ingenieure und Produktdesigner tauschen sich in der Entwicklung neuer Ideen aus, Logistiker koordinieren das Flottenmanagement mit Informationen aus der Produktion. Die Verwaltung von Geräten im Betrieb beschäftigt Einkäufer, Wartungstechniker – manchmal auch Juristen oder Berater. IT-Lösungen unterstützen einzelne dieser Arbeitsabläufe heute schon ausgezeichnet. CRM-Anwendungen beispielsweise steuern das Kunden- und Partnermanagement eines Unternehmens hoch profitabel. Für andere Prozesse kommen jedoch statt integrierter Unternehmenslösungen immer noch Hunderte von Excel-Tabellen zum Einsatz. Aufgrund der Trennung zwischen gewachsenen IT-Systemen existieren nahtlos gefügte Arbeitsfolgen nur selten. Das Resultat sind ineffektive Abläufe und eine mangelnde Verzahnung der Fachabteilungen: Stamm- und Prozessdaten werden mehrfach erfasst; Medienbrüche machen eine gesamtbetriebliche Nutzung von Informationen unmöglich. Durch die zunehmende Verschränkung von internen und externen Datenquellen werden diese Kleinsysteme zwar zunehmend besser – aber auch immer komplexer.

Diese Situation ist weder aus betriebswirtschaftlicher Sicht, noch aus dem Blickwinkel der Prozessoptimierung wünschenswert. Dabei sind neue Konzepte eines integrierten Ablaufmanagements möglich. xRM heißt das Zauberwort, das Firmen eine Optimierung ihrer betrieblichen Vorgänge verspricht. Der Trick dabei: Die Methoden hoch entwickelter CRM-Anwendungen werden auf andere Beziehungsstrukturen im Unternehmen übertragen. Eine einzige Anwendungsplattform, die auf Microsoft Dynamics CRM basiert, gestaltet unbegrenzt viele Fachlösungen.

xRM-Systeme schaffen Business-Mehrwert durch die Zusammenstellung bislang getrennter Datentöpfe sowie durch ihre Integration mit zusätzlichen Quellen. Diese Anreicherung von Informationen ermöglicht es dem Bereichs- und Firmenmanagement, Unternehmensdaten neu zu bewerten, sie in die Produktentwicklung einfließen zu lassen oder mit ihnen bestehende Beziehungen effizienter zu steuern.

Rat des Experten

Die eCONNEX AG aus Kiel und Nürnberg setzt xRM bereits sehr effektiv für Kunden ein. Tobias Rohrbach, CSO des IT-Beratungshauses, weiß warum: „Es ist gerade für größere Unternehmen selbstverständlich, Steuerungsaufgaben an IT-Systeme zu übertragen. Allerdings handelt es sich bei vielen dieser Systeme um Anwendungen ohne eine Verzahnung mit den anderen Applikationen. Das Fatale daran liegt in der Tatsache, dass Entscheidern selten bekannt ist, welche Anwendungsvielfalt in ihrem Unternehmen genutzt wird.“ Richtlinien zu Datensicherheit, Dokumentation und Qualität gelten für solchermaßen hausgestrickte Lösungen kaum. Hinzu kommen produktive Nachteile, insbesondere in puncto ihrer fehlenden Updatefähigkeit, bei Wartungsaufgaben oder mit Blick auf die Benutzerakzeptanz. Der Beratungsansatz von eCONNEX basiert im ersten Schritt dementsprechend auf einer Überführung der vorhandenen Klein-Lösungen in ein einziges xRM-System. Dieses vereinfacht die zentrale Wartung und ermöglicht einen einheitlichen Support.

xRM ist allerdings weniger eine technische Herausforderung als vielmehr eine ganzheitliche Managementaufgabe, betont Tobias Rohrbach. „Die



Umsetzung eines xRM-Konzeptes basiert auf dem Verständnis von Business-Prozessen. Es öffnet einen Blick auf Dinge, die so im Zusammenhang noch nicht betrachtet wurden. xRM begreift Prozesse als Einheit, die bislang getrennt nebeneinander im Unternehmen gelebt wurden und erlaubt die Interpretation von Unternehmensdaten in einer Weise, wie sie vorher nicht zur Verfügung stand.“ Neben reibungslosen Arbeitsprozessen verspricht ein solchermaßen vereinheitlichtes System vor allem eine profitable Nutzung von Daten. Die Vielfalt vorhandener Informationen wird für Geschäftsentscheidungen genutzt, anstatt wie bislang in Datenbanken zu verstauben.

xRM-Fallstudien

Das IT-Beratungshaus wählt bei der Umsetzung von xRM-Projekten eine pragmatische „Top-Down-Betrachtung“. Am Anfang steht für die Berater von eCONNEX ein Blick von oben auf die Gesamtheit der Arbeitsabläufe ihrer Kunden. Schritt für Schritt tauchen sie dann tiefer in die einzelnen Prozessketten ein und identifizieren übergreifende Abläufe, die bisher gar nicht oder in autarken Bereichen abgebildet wurden. Diese neuen Informationspotentiale bilden den Business-Mehrwert von xRM-Lösungen. Ein Beispiel: Für das Händlernetz eines deutschen Fahrzeugherstellers baute die eCONNEX AG eine zent-

rale Datenbank auf, mit der Mitarbeiter und Externe arbeiten, Informationen austauschen und Auswertungen generieren. Durch die Einbindung zusätzlicher Datenquellen profitiert das interne Vertriebscontrolling. So fließen neben den Planzahlen und saisonalen Vertriebsergebnissen der einzelnen Fachhändler auch die Zulassungsstatistiken des Kraftfahrtbundesamtes in die xRM-Lösung ein. Das Vertriebscontrolling wird damit in die Lage versetzt, regionale Zulassungszahlen als vertrieblichen Erfolg einzelnen Fachhändlern zuzuweisen.

Bei der Umsetzung einer solchen Lösung kommen der eCONNEX AG ihre jahrelangen Erfahrungen in der Umsetzung von CRM-Anwendungen zugute. So beispielsweise für die Handelsgesellschaft für Kirche und Diakonie mbH (HKD). Für den bundesweit tätigen Beschaffungsoptimierer für kirchliche Einrichtungen hat der CRM-Spezialist ein vollständiges Abrechnungssystem implementiert. Um einen bedarfsgerechten Einkauf von Energie dieser Einrichtungen abbilden zu können, verwaltet das System zusätzlich die Stromzähler von Einrichtungen wie Kirchen oder Gemeindezentren. Die aus diesen Zählern gewonnenen Daten nutzt die HKD nicht nur für die Abrechnung, sondern vor allem zum Vorteil ihrer Kunden: um gute Einkaufspreise für Strom mit den Versorgern vor Ort zu verhandeln.

Komplexität für Spezialisten

Unternehmen beginnen, sich selbst und ihr wirtschaftliches Umfeld als komplexe Gesamtheit zu betrachten. Reichte es bislang aus, über CRM-Systeme die Kunden- und Partnerbeziehungen zu steuern, werden die IT-Systeme zukunftsfähiger Unternehmen künftig weitaus mehr leisten müssen. Entscheidend für den Erfolg einer auf xRM-basierenden IT ist die Wahl des richtigen Partners. Durch ihre thematische Nähe sind CRM-Spezialisten ideale Helfer für die Prozessoptimierung von Unternehmensbeziehungen. Haben diese bereits auch Erfahrungen in xRM-Projekten sammeln können, sind sie erste Wahl für Unternehmen, die Profit aus komplexen Beziehungsstrukturen schlagen möchten. ■



Das Führungsteam
der eCONNEX AG
(von links nach rechts):
Nils Bretschneider
(COO), Alexander Eck
(CEO) und Tobias
Rohrbach (CSO).



eCONNEX AG

Tobias Rohrbach (CSO)

eCONNEX AG

Siemensstraße 8

24118 Kiel

Tel.: +49 431 59369-0

Fax: +49 431 59369-19

E-Mail: t.rohrbach@econnex.com

www.econnex.com