

A woman with brown hair tied in a bun, wearing glasses and a light-colored blazer over a striped shirt, is sitting at a desk in an office. She is looking towards the left, presumably at a computer monitor. In the background, there is a bookshelf filled with books and a blue speaker. On the desk, a yellow mug and a smartphone are visible. A dark teal overlay covers the left side of the image, containing text and the Salesforce logo.

So finden Sie die ideale CRM- Lösung für Ihr Unternehmen

Teil 4

salesforce

Herzlich willkommen

Willkommen zur vierteiligen Reihe von E-Books über CRM-Systeme von salesforce.com, dem weltweit führenden Anbieter von CRM-Lösungen. Mit vollständig cloud-basierten Lösungen, die alle auch auf Mobilgeräten verfügbar sind und nach dem Prinzip von sozialen Netzwerken die Zusammenarbeit fördern, hat Salesforce Vertrieb, Service und Marketing revolutioniert. Mitarbeiter in Unternehmen aller Größen können sich nun untereinander sowie mit Kunden und Partnern auf völlig neue Weise vernetzen.

Die vierteilige Serie soll Ihnen helfen, die richtige CRM-Lösung für Ihr Unternehmen zu finden und besteht aus folgenden E-Books:

- | So bringt ein CRM-System Ihr Unternehmen auf Wachstumskurs
- | Engere Kundenbeziehungen aufbauen mit Social CRM
- | CRM-Lösungen für Kleinunternehmen
- | So finden Sie die ideale CRM-Lösung für Ihr Unternehmen

Inhaltsverzeichnis

03 Einleitung

Die Zeit ist reif für CRM

04 Kapitel 1

Zwei Arten von CRM-Systemen

06 Kapitel 2

Vor- und Nachteile von CRM-Lösungen

08 Kapitel 3

Der Wechsel zur Cloud

10 Fazit

Die beste CRM-Lösung für Ihr Unternehmen

Einleitung

Die Zeit ist reif für CRM

Herzlichen Glückwunsch! Ihr Unternehmen wächst und Sie haben entschieden, ein CRM-System (Customer Relationship Management bzw. Kundenbeziehungsmanagement) zu implementieren.

Die Nutzung einer solchen CRM-Lösung zum Management Ihrer Kundenbeziehungen sowie der zugehörigen Daten und Informationen ist ein großer Schritt in die richtige Richtung.

Wie finden Sie nun heraus, welche CRM-Lösung sich für Ihr Unternehmen am besten eignet?

In diesem E-Book möchten wir Ihnen die zwei grundlegenden Arten von CRM-Systemen vorstellen, einige Vor- und Nachteile beider Arten erläutern und Ihnen mithilfe eines kleinen Arbeitsblatts die Entscheidung erleichtern.

Auf der nächsten Seite erfahren Sie, welche CRM-Optionen zur Wahl stehen.

Zwischen 2010 und 2012 ist der Einsatz von CRM-Cloud-Anwendungen von 34 % auf 55 % gestiegen.

Gartner Inc.: Market Share Snapshot: CRM Software, 2011



Kapitel 1

Zwei Arten von CRM-Systemen

Unternehmen haben in der Regel zwei Arten von CRM-Systemen zur Auswahl: Vor-Ort-Systeme und On-Demand- bzw. Cloud-Systeme. Es folgt eine Kurzvorstellung beider Arten:

| CRM-Systeme vor Ort

| CRM-Systeme in der Cloud

Vorteile hervorheben



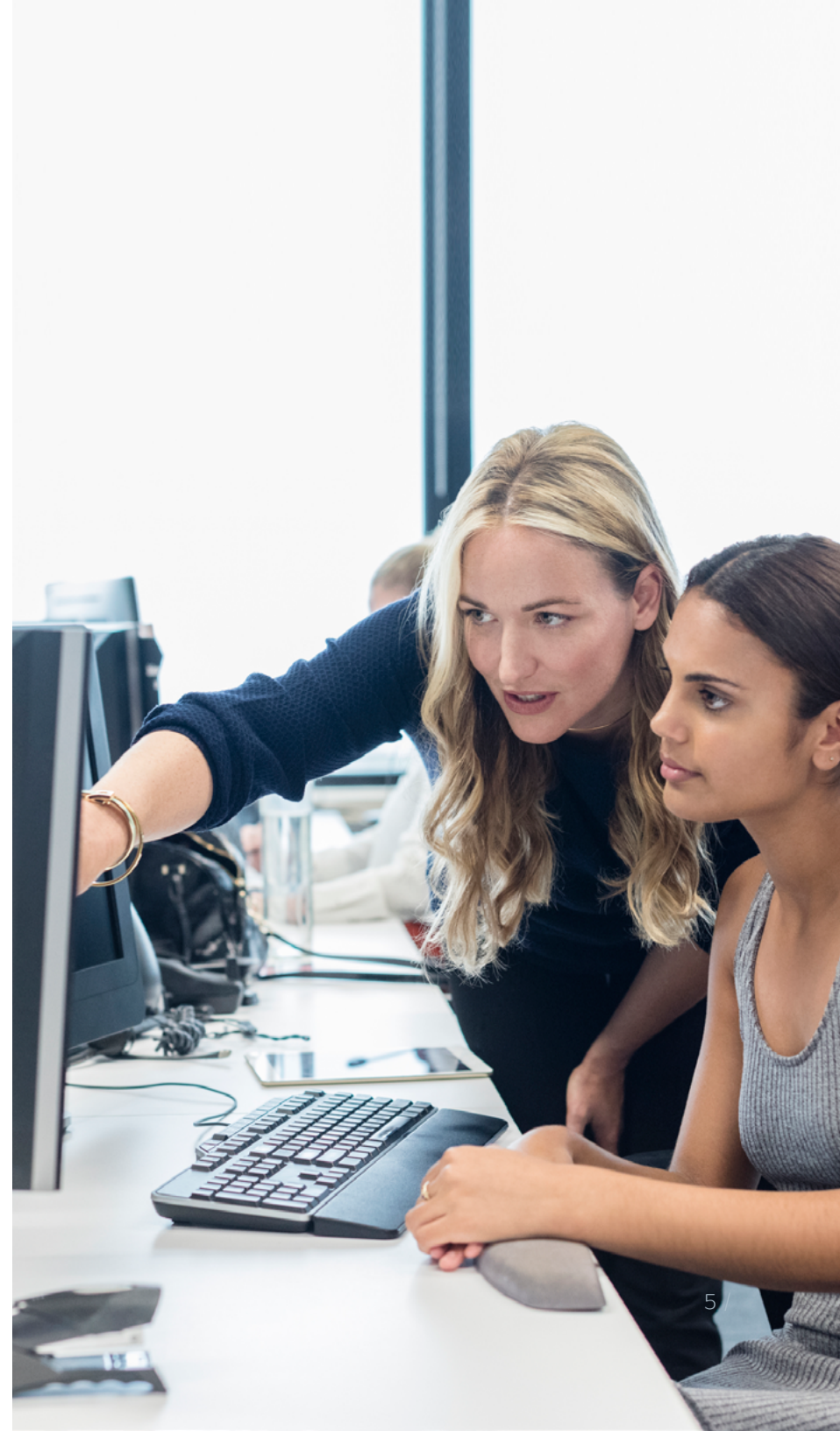
CRM-Systeme vor Ort

Ein CRM-System vor Ort befindet sich auf dem Geschäftsgelände des Unternehmens, das dieses System nutzen möchte. Das heißt, das CRM-System ist beispielsweise in einem dedizierten Serverraum oder in einem Schrank untergebracht. Im Normalfall muss das Unternehmen für eine Vor-Ort-Lösung entweder einen Server oder einen als Server fungierenden Computer einsetzen. Sobald dies geschehen ist, kann die CRM-Software auf jenem Server installiert werden (zumeist durch die interne IT-Abteilung).

CRM-Systeme in der Cloud

Ein Cloud-CRM-System wird digital über das Internet durch ein auswärtiges Expertenteam verwaltet. Eine solche Lösung wird auch als Software as Service (SaaS) bezeichnet, da hierbei keine Software installiert werden muss und keine IT-Abteilung zur Verwaltung erforderlich ist. Stattdessen melden Sie sich einfach am System an – und schon können Sie alle Funktionen nutzen. Cloud-CRM-Systeme stehen allen Mitarbeitern mit entsprechender Befugnis jederzeit zur Verfügung – sogar auf Mobilgeräten.

Widmen wir uns nun den Vor- und Nachteilen beider CRM-Varianten.





Kapitel 2

Vor- und Nachteile von CRM-Systemen

CRM-Systeme sowohl vor Ort als auch in der Cloud haben unterschiedliche positive und negative Aspekte. Prinzipiell sind folgende Punkte zu erwähnen:

- | Vorteile von Vor-Ort-Systemen
- | Nachteile von Vor-Ort-Systemen
- | Vorteile von Cloud-Systemen
- | Nachteile von Cloud-Lösungen



Vorteile von Vor-Ort-Systemen

- | Interne IT-Teams können die Ausstattung, Sicherheit und Daten besser kontrollieren.
- | Vorerst genügt eine solche Lösung vielen kleineren Unternehmen.
- | Die Systeme lassen sich sehr leicht anpassen.

Nachteile von Vor-Ort-Systemen

- | Ausfälle können das System längere Zeit lahmlegen.
- | Besonders bei der Nutzung als Kontaktpunkt für Kundenservice haben Ausfälle schwerwiegende Folgen.
- | Falls IT-Fachkräfte für die Einrichtung und Wartung engagiert werden müssen, entstehen zusätzliche Kosten.
- | Erweiterungen sind schwierig; Upgrades sind unter Umständen teuer.

Vorteile von Cloud-Systemen

- | Befugte Mitarbeiter im Unternehmen haben rund um die Uhr Zugriff.
- | Über Mobilgeräte ist der Zugriff auch unterwegs möglich.
- | Es sind nur minimale Investitionen erforderlich.
- | Server müssen nicht gewartet werden; Upgrades werden oft automatisch installiert.
- | Das System ist skalierbar und sicher und kann mit dem Unternehmen mitwachsen.

Nachteile von Cloud-Lösungen

- | Cloud-Systeme erfordern eine Internetverbindung. Falls Ihre Internetverbindung unterbrochen wird, ergeben sich Ausfallzeiten.

Schauen wir uns nun an, warum sich so viele Unternehmen für ein Cloud-CRM-System entscheiden.

Kapitel 3

Der Wechsel zur Cloud

Zahlreiche Unternehmen erachten Cloud-Systeme als ideale Lösung, da diese im Vergleich zu den Kosten für eine eigene Ausstattung sowie deren Installation und Wartung deutlich kostengünstiger sind.

Zudem besteht unbeschränkter Zugriff auf geschäftskritische Informationen bei CRM-Systemen in der Cloud. Und da immer mehr Unternehmen an mehr als einem Standort tätig sind, ermöglichen Cloud-Lösungen allen Beteiligten den standortunabhängigen Zugriff auf alle Daten.

Sogar Unternehmen mit eigener IT-Abteilung können von einer Cloud-Plattform profitieren, da sich das IT-Team stärker auf Innovationen konzentrieren kann und nicht durch Wartungsarbeiten am Vor-Ort-System beansprucht wird. Zudem lassen sich Cloud-Systeme problemlos in vorhandene geschäftliche Software und Abläufe integrieren.



Unternehmen befürworten die Cloud

40%

aller 2012 weltweit verkauften CRM-Softwareprodukte basierten auf SaaS.

Gartner: Customer Relationship Management Software, Worldwide, 2012)

50%

aller Unternehmen in Nordamerika und Europa wollten 2013 einen Teil ihres Budgets für Cloud-Investitionen einplanen.

Foresight

Beantworten Sie die Fragen auf der nächsten Seite und finden Sie heraus, welche CRM-Lösung sich für Ihr Unternehmen eignet.





Fazit

Die beste CRM-Lösung für Ihr Unternehmen

Um die beste Lösung für Sie herauszufinden, sollten Sie sich die folgenden Fragen stellen und jeweils mit „Ja“ oder „Nein“ beantworten:

		Ja	Nein
1	Gibt es in Ihrem Unternehmen Teams, die sehr eng zusammenarbeiten, auch wenn sich die Mitglieder nicht am selben Ort aufhalten?	☐	☐
2	Sind Ihre Vertriebstteams häufig außerhalb des Büros unterwegs?	☐	☐
3	Wächst Ihr Unternehmen schnell?	☐	☐
4	Möchten Sie Ihren Kundenservice verbessern?	☐	☐
5	Muss Ihre IT-Abteilung sehr viele Wartungs-/Reparaturanfragen beantworten?	☐	☐

Wenn Sie mindestens drei der obigen fünf Fragen mit „Ja“ beantwortet haben, würde Ihr Unternehmen voraussichtlich von einer Cloud-CRM-Lösung mehr profitieren als von einem Vor-Ort-System.

Lösungen zur Produktivitätssteigerung im Vertrieb

Wenn Sie Ihre Umsätze erhöhen und einen transparenten Vertriebsprozess gestalten möchten, brauchen Sie ein benutzerfreundliches System für das Kundenbeziehungsmanagement. Mit Salesforce können Sie Kontaktinformationen zu Kunden und Interessenten, Firmen, Leads und Geschäftschancen an einem zentralen Ort speichern.

26%

höhere Erfolgsquote

36%

höhere Vertriebsproduktivität

28%

Umsatzsteigerung



WEITERE INFORMATIONEN



DEMO ANSEHEN



ERSTE SCHRITTE



Die in diesem E-Book enthaltenen Informationen sollen unsere Kunden unterstützen und sind rein informativer Natur. Eine Veröffentlichung durch salesforce.com stellt keine Empfehlung dar. Salesforce.com garantiert weder die Fehlerlosigkeit und Vollständigkeit der Informationen, Texte, Grafiken, Links und sonstigen Inhalte in diesem E-Book noch das Erreichen spezifischer Ergebnisse durch das Befolgen der Hinweise in diesem E-Book. Für Ihre ganz spezifischen Fragestellungen ist es unter Umständen empfehlenswert, einen Experten aus dem jeweiligen Fachgebiet zu Rate zu ziehen.

© 2014 Salesforce.com. Alle Rechte vorbehalten.