

Die Renaissance des Vorgangs im Kundenkontakt

Altbacken anmutende Konzeptionen gewinnen neue Anerkennung und stellen neue Anforderungen an Kontaktmanagement Systeme

Die Beratungsarbeit der ERM Consulting GmbH hat die Bedeutung der Vorgangsbearbeitung für mittelständische Unternehmen zum Vorschein gebracht. Die Aufdeckung der Gründe von Kundenunzufriedenheit sowie unbefriedigender Umsatzzahlen hat dazu geführt, dass die Konzeption der Vorgangsbearbeitung und auch der damit verbundenen Möglichkeit der Vorgangskontrolle in den Vordergrund getreten sind. Dabei wurde festgestellt, dass in modernen Kontaktmanagementsystemen die Methoden der Vorgangsdokumentation völlig unzureichend umgesetzt sind.

"Jedem ist klar, dass eine Kundenanfrage erst erledigt ist, wenn die Anfrage beantwortet wurde. Auch ist jedem klar, dass ein Mitarbeiter für eine korrekte Auskunft möglicherweise Rückfragen an seine Kollegen stellen muss. Selbst solche alltäglichen Vorgänge lassen sich aber in kaum einen CRM-System übersichtlich darstellen. Einige flexible CRM-Systeme lassen die Einarbeitung von Vorgängen in die allgemeine Konzeption zumindest theoretisch zu. Das Bewusstsein für Vorgänge und Ihre Bedeutung für den Betriebsablauf ist jedoch notwendig und dieses ist in den meisten mittelständischen Unternehmen verloren gegangen.", so Heiko Grethe, Geschäftsführer von ERM Consulting.

Die ERM bietet seinen Kunden Konzepte und Unterstützung bei der Umsetzung an, um im Vertrieb und der Vertriebssteuerung vorgangsbasiert arbeiten zu können. Die Steigerung der Kundenzufriedenheit sowie eine bessere „Transformationsquote“ von Anfragen zu Verkäufen werden dadurch erreicht.

Über ERM – Fast CRM Integration

Die ERM Consulting GmbH (www.erm-consulting.de) aus Berlin ist ein Hersteller sowie unabhängiger Beratungs-, Produkt- und Integrationsspezialist für Enterprise Relationship Management Lösungen. Der Schwerpunkt der Tätigkeit von ERM liegt in der Systematisierung und Strukturierung der Innen- und Außenwelt kleiner und mittelständischer Unternehmen. Hierzu zählen neben der Integration entsprechender IT- und Softwarelösungen, etwa CRM Systeme wie GoldMine, inforCRM / SalesLogix oder WEB gehosteter CRM-Systeme, zudem die Erarbeitung durchgängiger Betriebsprozesse.

Weitere Informationen:

**ERM Consulting - Gesellschaft für Enterprise
Relationship Management mbH**
Landhausring 3
12683 Berlin

Tel.: +49 30 6110 7653
Fax: +49 30 6110 7654

info@erm-consulting.de
www.erm-consulting.de